CONDITIONS GENERALES DE VENTE
(CGV) N°2026-09
VENTE SUR INTERNET www.samse.fr
En vigueur depuis le : 05/11/2026

Les Coordonnées du vendeur (ci-après : le Vendeur) sont les suivantes :

SAMSE

Société anonyme au capital de 3 458 084 euros, dont le siège social est sis 2, rue Raymond Pitet, 38100 Grenoble, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro 056 502 248, TVA intracommunautaire FR32056502248.

- Téléphone : +33 (0)4 76 85 78 00
- Courriel : contact@samse.fr

Toute référence à des Agences dans les présentes CGV, renvoie aux points de vente sous enseigne SAMSE (ci-après : les Agences).

Numéros d'identifiants uniques (REP) :

ABJ-BJ :	FR214206_14ADRB
EA :	FR003282_10RHJ9
PMCB:	FR214206_04DUQ
JOUETS	FR214206_12RXWR
EEE	FR003282_05POI4

Ces numéros sont obligatoires et prouvent l'inscription du Vendeur au registre national tenu par l'ADEME.

- ABJ-BJ : Articles de Bricolage et de Jardin (sauf famille outillages du peintre et famille machines et appareils motorisés thermiques) ;
- EA : Eléments d'Ameublement ;
- PMCB : Produits et Matériaux de la Construction et du Bâtiment ;
- JOUETS : Jouets, articles de sport et de loisirs et articles de bricolage et de jardin ;
- EEE : Equipements électroniques, électriques et lampes.

1. PRINCIPES GENERAUX

Ces CGV encadrent les relations commerciales entre le Vendeur et le Client professionnel ou particulier (ci-après ensemble : les Parties), pour tout achat de Produits présentés sur le site internet www.samse.fr (ci-après : le Site Internet). Elles ne concernent ni les prestations de pose, ni la vente en agence.

Ces CGV sont accessibles en français exclusivement sur le Site Internet.

Ces CGV précisent les mentions applicables aux seuls Clients consommateurs et non-professionnels (ci-après ensemble : les Clients particuliers) et celles applicables aux seuls Clients professionnels. Les termes consommateurs, non-professionnels et professionnels ont le sens donné à l'article liminaire du code de la consommation.

Toute dérogation aux CGV doit être acceptée par écrit par le Vendeur et préalablement à la vente.

Les CGV pouvant faire l'objet de modifications à tout moment, la version applicable à la vente est toujours celle en vigueur sur le Site Internet à l'instant de la validation de sa commande par le Client.

Le Client s'oblige à prendre connaissance des CGV et à les accepter expressément en cochant la case prévue à cet effet avant d'initier la procédure de validation de sa commande sur le Site Internet.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits proposés sur le Site Internet.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

2. DEMANDE DE DEVIS

Le Client a la possibilité de solliciter un devis sur le Site Internet, indépendamment de toute passation de commande.

La demande de devis via le Site Internet peut s'opérer de deux façons :

- Le Client a la possibilité de remplir le formulaire de saisie accessible sur le Site Internet. Ce formulaire rempli sera transmis à l'Agence sélectionnée par le Client qui prendra directement contact avec le Client ;

- Le Client a la possibilité de composer son panier sur le Site Internet puis de cliquer sur l'onglet « faire une demande de devis ». Son panier sera transmis à l'Agence sélectionnée par le Client qui prendra directement contact avec le Client.

Dans tous les cas, l'Agence sélectionnée par le Client établira un devis écrit personnalisé, daté et précisant une durée de validité. Le devis est établi sur la base des informations fournies par le Client.

Une fois la demande de devis adressée par le Client, la poursuite de la relation commerciale pourra s'effectuer de deux manières :

- Soit le Client se rend dans l'Agence réceptrice et la poursuite de la relation sera encadrée par les conditions générales de vente en Agence ;
- Soit le Client valide le devis directement en ligne via son espace, et dans ce cas la poursuite de la relation sera encadrée par les présentes conditions générales de vente E-Commerce.

3. COMMANDE

Pour consulter les stocks disponibles et/ou constituer son panier, le Client est invité à sélectionner une Agence (ci-après : l'Agence sélectionnée). Par la suite, les stocks de Produits disponibles dans l'Agence sélectionnée s'affichent sur le Site. Le Client peut constituer son panier.

Pour commander les Produits, le Client est ensuite invité à s'identifier ou créer son compte en renseignant les informations demandées.

Attention : le Client est invité à bien vérifier l'Agence qu'il sélectionne pour ses achats en ligne. Si le Client change d'Agence lors de son parcours sur le Site Internet, les stocks de Produits reflèteront ceux de la nouvelle Agence sélectionnée et son panier ne sera pas sauvegardé.

Il appartient au Client de sélectionner sur le Site Internet les Produits qu'il désire commander.

Les caractéristiques des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité, sont affichées sur le Site Internet. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les caractéristiques.

Si le Client souhaite obtenir de plus amples informations concernant un Produit, il peut questionner directement le Service client Samse.

Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site Internet. Elles s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

Les Produits sélectionnés par le Client sont déposés dans son panier. Le Client a la possibilité de vérifier à tout moment le détail de son panier, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer sa commande. Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de sa commande avant sa validation.

4. REGLEMENT

Préalablement à la passation de sa commande, le Client est invité à prendre connaissance du récapitulatif détaillé de son panier. Une fois son choix arrêté, le Client est invité à renseigner ses informations bancaires pour procéder au règlement de sa commande.

Le Client peut régler par carte bancaire (Visa® ou MasterCard®), par virement instantané, ou en utilisant son encours si le Client a conclu par ailleurs des conditions particulières de vente avec le Vendeur.

Une fois l'intégralité des informations renseignée, le Client est invité à prendre connaissance des CGV et à confirmer son acceptation en cochant la case prévue à cet effet, puis à confirmer sa commande. Dès lors, aucune modification de commande ne pourra être prise en compte une fois la commande confirmée par le Client.

Le Client est informé que l'intégralité du prix de sa commande est payable comptant, en euros, lors de la confirmation de sa commande sauf conditions de paiement particulières convenues par ailleurs entre les parties dans des conditions particulières de vente. Le montant est débité sur le compte bancaire du Client lors de la confirmation de sa commande (à défaut de conditions particulières de vente convenues par ailleurs entre les Parties).

La commande ne sera définitive qu'après validation de celle-ci par le Vendeur et encaissement des sommes dues. Le Client en est informé par la réception d'un courriel de validation de commande adressé par le Vendeur. Par la suite, le Client sera régulièrement informé par courriels du suivi de sa commande.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Les factures sont établies et transmises au Client conformément à la réglementation applicable et, le cas échéant, aux conditions particulières de vente convenues avec celui-ci.

Selon la situation du Client, la nature de l'opération et les modalités de facturation qui lui sont applicables, la facture peut être remise, mise à disposition ou transmise sous format papier ou électronique, notamment par l'intermédiaire de la plateforme de facturation électronique compétente lorsque la réglementation l'impose.

Sauf dispositions légales ou réglementaires contraires ou stipulations particulières convenues avec le Client, la facture est établie et mise à disposition ou transmise au Client à compter de la délivrance des Produits.

5. PRIX

Les prix publics HT et TTC sont accessibles sur le Site Internet. Ils sont affichés sans engagement de durée. Les montants des taxes et Eco-contributions applicables aux Produits sont ceux en vigueur à la date de facturation.

Les prix applicables sont ceux mentionnés sur le récapitulatif du panier validé préalablement à la validation de commande par le Client.

Les prix des Produits s'entendent départ (ou Ex-works) Agence. Le cas échéant, le Vendeur facturera au Client, en complément du prix des Produits :

1. Le prix des prestations de transport et de grutage ainsi qu'une contribution aux fluctuations du coût du carburant ;
2. Des frais forfaitaires d'entretien des palettes et des emballages consignés.

Palettes et emballages consignés

Le Client est informé qu'en fonction des quantités commandées, certains Produits pourront être conditionnés sur palettes ou emballages consignés. Il en sera informé par courriel ou par téléphone postérieurement à sa commande, lors du traitement de celle-ci par l'Agence sélectionnée.

Dans ce cas de figure, l'Agence sélectionnée proposera au Client, la mise à disposition de ses Produits sous palettes ou emballages consignés en précisant, le nombre, les références, ainsi que le montant de la consignation et des frais d'entretien. Si le Client souhaite réceptionner ses Produits sur palettes ou emballages consignés, il sera invité à régler directement le montant de la consignation ainsi que des frais d'entretien par l'intermédiaire d'un lien VADS (Vente A Distance Sécurisée) avant la mise à disposition ou la livraison des Produits. (ou selon des conditions particulières convenues par ailleurs entre les Parties).

Attention : Si le Client refuse le conditionnement sur palettes ou emballages consignés, les Produits concernés ne seront disponibles qu'à l'enlèvement en vrac à l'Agence sélectionnée. Ils ne pourront pas faire l'objet d'une livraison sur un autre lieu.

Le remboursement de la consignation intervient dans un délai d'1 mois à compter de la restitution des palettes et emballages consignés en bon état d'utilisation à l'Agence sélectionnée. A défaut de restitution dans les deux (2) ans qui suivent la réception, la consignation ne sera pas remboursée et les palettes ou emballages consignés seront la propriété du Client. Les frais forfaitaires d'entretien des palettes et des emballages consignés sont destinés à en assurer les réparations ou leurs remplacements une fois hors d'usage. Ces frais ne donneront pas lieu à remboursement.

Eco-contribution

Les prix des Produits concernés par un dispositif de responsabilité élargie du producteur (REP) intègrent une contribution environnementale obligatoire en application de l'article L.541-10-1 du code de l'environnement (ci-après : Eco-contribution).

Cette Eco-contribution permet notamment de financer la collecte et le traitement des Produits concernés en fin de vie, une fois triés. Elle est acquittée par l'entreprise responsable de la mise sur le marché du Produit concerné. Elle est ensuite incluse dans le prix de revente, sans aucune possibilité de réfaction.

Attention : Les régimes des Eco-contributions sont fixés par la règlementation en vigueur. Les Parties ne sont pas habilités à en négocier le montant ni les conditions et modalités de règlement par le Client

6. DELIVRANCE DES PRODUITS

Le Client s'oblige à être physiquement présent ou représenté sur le lieu de délivrance des Produits pour les réceptionner et signer les documents attestant de la remise effective des Produits (bon d'enlèvement, bon de livraison, lettre de voiture, autres…). Le cas échéant, le Client communiquera au Vendeur les coordonnées précises de son représentant dûment habilité.

6.1. Mise à disposition des Produits à l'Agence sélectionnée

Le Client est informé avant la confirmation de sa commande, des délais de mise à disposition des Produits à l'Agence sélectionnée. En tout état de cause, la mise à disposition des Produits commandés n'excèdera pas un délai de 15 jours à compter de la commande.

Le Client est informé de la date de mise à disposition de ses Produits à l'Agence sélectionnée par tous moyens et dispose d'un délai de 15 jours pour les enlever. Au-delà, une pénalité de 100 euros par jour de retard pour les Clients professionnels pourra être facturée par le Vendeur après mise en demeure. En outre, le Vendeur pourra déplacer les Produits sur un autre site.

Le transfert des risques sur les Produits s'opère lors de leur enlèvement par le Client, préalablement aux opérations de chargement des Produits, qui incombent au Client. Si le Vendeur procède au chargement des Produits, il est réputé agir sous la responsabilité du Client.

Le Client doit respecter les consignes de sécurité sur site et le code de la route (notamment le PTAC de son véhicule de transport).

6.2. Livraison des Produits sur un lieu convenu entre les Parties

Lors de la commande, le Client peut choisir la livraison des Produits sur un lieu convenu. Dans ce cas, le Client sera contacté par courriel pour par téléphone par l'Agence sélectionnée afin de convenir de la date et du lieu de livraison des Produits.

Lors de la prise de rendez-vous, le Client s'oblige à fournir au Vendeur toutes les informations nécessaires à la livraison : l'adresse exacte de livraison, les coordonnées de son représentant sur site, le cas échéant les coordonnées du maître d'ouvrage, les conditions d'accès et de stationnement, la signalisation des situations à risque, l'emplacement de déchargement et tout autre renseignement utile pour l'organisation de la livraison en sécurité.

Le cas échéant, le Client s'oblige à obtenir toutes les autorisations de voieries nécessaires pour la livraison des Produits et veillera à ce que le déchargement des Produits puisse s'opérer dans les plus courts délais.

Les Produits sont déchargés au sol au pied du camion et au plus près de l'emplacement de déchargement souhaité par le Client, en fonction des conditions d'accessibilité et de sécurité appréciés sur site par le chauffeur.

Le chauffeur, représentant du Vendeur sur le lieu de livraison, appréciera seul la réunion des conditions permettant un déchargement en toute sécurité et conforme aux CGV.

Si ces conditions ne sont pas réunies, les Produits retourneront à l'Agence sélectionnée aux frais exclusifs du Client et un nouveau rendez-vous de livraison devra être pris par le Client.

Le transfert des risques sur les Produits s'opère lors de la livraison sur le lieu convenu, préalablement aux opérations de déchargement des Produits, qui incombent au Client. Si le Vendeur procède au déchargement des Produits, il est réputé agir sous la responsabilité du Client.

Contrôles et réserves à la délivrance des Produits

Le Client s'oblige à vérifier avec attention, en présence du Vendeur ou de son représentant, les références exactes, les quantités et l'état apparent des Produits lors de la délivrance.

Toute réserve devra être portée par écrit sur le document attestant de la remise effective des Produits (bon d'enlèvement ou bon de livraison).

Le Client professionnel dispose d'un délai supplémentaire de 3 jours ouvrables à compter de la date de délivrance pour effectuer un contrôle approfondi et le cas échéant, adresser toute réclamation au Vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel, accompagnée du document attestant de la remise effective des produits signé, de la facture et de tout élément probant (photos, constat, etc.) démontrant l'existence d'un désordre à la délivrance des Produits. Les réclamations adressées hors délai et/ou postérieurement à la mise en œuvre de Produits manifestement non conformes ne seront pas prises en compte par le Vendeur.

7. DROIT DE RETRACTATION (articles L.221-18 et suivants du code de la consommation)

(Uniquement pour les Clients particuliers)

Le Client particulier bénéficie d'un droit de rétractation (articles L.221-18 et suivants du code de la consommation) qu'il doit exercer dans un délai de 14 jours courant à compter du lendemain de la délivrance de son Produit dans l'Agence sélectionnée. Il peut également exercer son droit de rétractation dès le lendemain de sa commande, avant même la délivrance du Produit.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client particulier doit envoyer au Vendeur le **formulaire type de rétractation joint en annexe** aux CGV, dûment complété et signé. Le Client particulier peut également exercer son droit de rétractation en ligne sur https://www.samse.fr/retractation. Si le Client particulier utilise cette fonctionnalité en ligne, nous lui enverrons, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

Le Client particulier n'a pas à motiver ou justifier sa décision, mais il doit justifier avoir respecté le délai de 14 jours de rétractation.

Le Client particulier dispose ensuite d'un délai de 14 jours suivant la date d'envoi du formulaire de rétractation, pour retourner le Produit à l'Agence sélectionnée à ses frais, le Produit devra être dans son état d'origine complet (accessoires, notices…) et permettre sa remise sur le marché. Le Produit doit également être accompagné de la facture d'achat.

Le Produit endommagé, salis ou incomplet ainsi que le Produit visé dans l'une des exclusions de l'article L.221-28 du code de la consommation ne sera ni repris ni remboursé.

Si les conditions du présent article sont respectées, l'Agence sélectionnée remboursera au plus tard le jour de la restitution du Produit, le prix payé par le client particulier. Le remboursement s'effectuera par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour l'achat, ou par tout autre moyen de paiement convenu entre les parties.

8. RETOURS DES PRODUITS

Indépendamment du droit de rétractation dont bénéficie le Client particulier, les Produits vendus ne sont ni repris ni échangés.

Cependant, à titre exceptionnel, le Vendeur pourra reprendre les Produits figurant dans le plan de stockage de l'Agence sélectionnée à la date du retour et remplissant les conditions cumulatives suivantes :

1. Qu'ils aient été vendus par le Vendeur via l'Agence sélectionnée et délivrés moins d'1 mois auparavant ;
2. Qu'ils soient en parfait état (non dégradé, emballage d'origine non ouvert…) ;
3. Qu'ils puissent être à nouveau commercialisés par le Vendeur ;
4. Qu'ils permettent le maintien des éventuelles garanties du fabricant ;
5. Qu'ils ne soient pas soumis à des délais de péremption figurant sur emballage.

Le Client devra rapporter les Produits en Agence ou prendra à sa charge les frais de transport du retour.
Sur présentation de la facture des Produits, le Vendeur émettra un avoir correspondant au prix des Produits retournés, déduit d'une décote déterminée en fonction des quantités retournées ainsi que de l'état des Produits et de leur emballage lors de leur reprise.
Pour les Clients Professionnels, cet avoir aura une validité de 1 an.

9. RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété des Produits n'intervient qu'après paiement intégral de leur prix, réalisé par l'encaissement effectif par le Vendeur des sommes dues. Jusqu'au paiement intégral de leur prix, le Client est considéré comme dépositaire des Produits, mais peut toutefois les mettre en œuvre normalement.

A défaut de paiement intégral du prix dans les délais convenus, le Vendeur pourra revendiquer les Produits en nature ou leur prix de revente (subrogation réelle) où qu'ils se trouvent – y compris chez un sous-acquéreur – sans formalité ni mise en demeure particulière, conformément aux articles L. 624-16 et L. 624-18 du code de commerce ainsi qu'aux articles 2367 et 2372 du code civil.

10. GARANTIES

10.1 Garantie légale de conformité (articles L.217-3 et suivants du code de la consommation) (Uniquement pour les Clients particuliers)

Le Client particulier bénéficie d'une garantie légale de conformité pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande ou à l'achat immédiat.

Cette garantie ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des Produits.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité.
Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six (6) mois de la garantie initiale.
Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux (2) ans à compter de la date de remplacement du bien.
Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente (30) jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).
Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Mise en œuvre de la garantie légale de conformité :

Le Client particulier qui souhaite mettre en œuvre la garantie légale de conformité doit rapporter le Produit à l'Agence sélectionnée ou prévenir le Vendeur par courrier recommandé avec accusé de réception.

Le Client particulier doit détailler la nature et l'étendue des défauts constatés et joindre à sa réclamation ses justificatifs d'achat et de délivrance : facture, bon de livraison, bon d'enlèvement, etc.

Le Vendeur peut contester l'application de la garantie en apportant la preuve que le défaut est apparu postérieurement à la délivrance du Produit.

Si la responsabilité du Vendeur est établie, le Client particulier peut choisir entre la réparation et le remplacement du Produit non conforme. En cas de différence de coût significative entre les deux options, le Vendeur peut choisir l'option la moins chère. Si ces deux options sont impossibles à mettre en œuvre, ou ne peuvent pas être mise en œuvre dans le mois suivant la réclamation du Client particulier ou lui créent un inconvénient majeur, le Client particulier peut réclamer le remboursement intégral (en restituant le Produit) ou partiel (en conservant le Produit) et des frais annexes (frais de livraison, frais de retour, etc.).

Le Client particulier peut également demander des dommages-intérêts s'il démontre que le défaut de conformité lui a causé un préjudice qu'il est en mesure de prouver.

Le cas échéant le remboursement interviendra dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants par virement bancaire ou par chèque.

10.2 Garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil)

Le Client bénéficie d'une garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant le Produit et les rendant impropres à l'utilisation. Le défaut doit être un défaut caché (non-apparent lors de la délivrance du Produit), rendant le Produit inutilisable ou diminuant très fortement son usage et existant à la date de délivrance du Produit.

Le Client doit agir dans un délai de 2 ans après la découverte du vice. La durée de cette garantie est limitée à 20 ans après la délivrance du Produit. Le Client doit prouver l'existence du défaut.

Mise en œuvre de la garantie légale contre les vices cachés :

Le Client qui souhaite mettre en œuvre la garantie légale contre les vices cachés doit rapporter le Produit à l'Agence sélectionnée ou prévenir le Vendeur par courrier recommandé avec accusé de réception.

Le Client doit détailler la nature et l'étendue des défauts constatés et joindre à sa réclamation ses justificatifs d'achat et de délivrance : facture, bon de livraison, bon d'enlèvement, etc.

Il incombe au Client de prouver l'existence d'un vice caché, le cas échéant en faisant procéder à une expertise amiable.

Si la responsabilité du Vendeur est établie, le Client peut conserver le Produit et obtenir une réduction du prix ou restituer le Produit et demander le remboursement du prix payé, des frais annexes (frais de livraison, frais de retour, etc.) ainsi qu'une indemnisation en cas de dommage.

Le cas échéant le remboursement interviendra dans les 30 jours de la constatation par le Vendeur du vice caché, par virement bancaire ou par chèque.

10.3. Garantie commerciale

Le Client peut bénéficier, pour l'achat de certains Produits, d'une garantie commerciale dont les conditions d'octroi et de mise en œuvre sont définies par le fabricant et sont précisées sur l'étiquetage ou dans un document spécifique joint au Produit.

Cette garantie commerciale proposée par le fabricant du Produit n'engage pas le Vendeur. Pour sa mise en œuvre, le Client devra se rapprocher directement du fabricant.

11. REPRISE DES PRODUITS USAGES

Le Client est informé que conformément aux dispositions du Code de l'environnement, pour les produits usagés soumis à REP, le Vendeur s'engage à reprendre ces produits sous condition de reprise précisées en magasin et sur notre site internet https://www.samse.fr/reprise-de-vos-produits-usages.

12. AVERTISSEMENTS – RESPONSABILITE DU VENDEUR

12.1. Caractéristiques de certains Produits

Il incombe au Client de se renseigner sur les caractéristiques des Produits avant l'achat.

Le Client est informé que l'apparence réelle de certains Produits (carrelage, pierre naturelle, bois, etc.) peut varier par rapport aux communications du fabricant, aux visuels sur catalogue et sur le Site Internet, à l'exposition ou à l'éclairage en Agence, etc.

Il incombe au Client ou à son représentant, le cas échéant, de s'assurer du rendu final avant l'achat.

Les dimensions, couleurs, nuances et poids de certains Produits (carrelage, bois, etc.) sont soumis à des variations inhérentes à leur nature, à leur provenance ou à leur fabrication et bénéficient à ce titre de tolérances d'usage.

Les Produits en bois et dérivés du bois doivent être stockés et posés dans les conditions du DTU applicable. Leur siccité, celle du support et l'hygrométrie ambiante, doivent impérativement être vérifiées avant la mise en œuvre, dans les conditions d'usage (température, humidité).

12.2. Exclusion de responsabilité du Vendeur

Le Vendeur apportera tout son soin à la satisfaction du Client. Néanmoins, si le Vendeur connaît les Produits qu'il vend, il n'est pas entrepreneur en construction ni bureau d'étude technique et ne saurait encourir de responsabilité à ce titre.

Le Client reconnaît que la responsabilité du Vendeur est toujours exclue dans les cas suivants :

1. Report des délais de livraison consécutif à une modification de commande ou à un retard dû au fabricant (sous réserve que le Vendeur apporte la preuve que la mauvaise exécution est imputable au fabricant et que ce fait s'impose de manière imprévisible et insurmontable) ;
2. Erreur ou omission du Client dans la communication des informations nécessaires à l'établissement du Devis ou à la livraison (notamment erreur dans les dimensions communiquées); ;
3. Survenance d'un cas force majeure ou cas fortuit indépendant de la volonté du Vendeur ;
4. Non prise en compte des avertissements stipulés à l'article 12.1. ;
5. Dommage survenu après transfert des risques au Client ;
6. Usure normale du Produit ;
7. Non-respect par le Client des conditions de stockage, de transport ou de mise en œuvre du Produit au regard des règles de l'art professionnel, des notices du fabricant ou des prescriptions techniques applicables (Cf. DTU) ;
8. Mise en œuvre de Produits manifestement non conformes ;
9. Utilisation non conforme du Produit, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client ;
10. Non-respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont mis en œuvre et qu'il incombe au Client de vérifier et de respecter ;
11. Non-respect des conditions de validité de la garantie du fabricant le cas échéant.

13. PIECES DETACHEES – SERVICE APRES-VENTE

Le cas échéant, les conditions de mise à disposition et la durée de disponibilité des pièces détachées des Produits, ainsi que les modalités du service après-vente du fabricant, sont précisées par le fabricant sur l'étiquetage ou dans un document spécifique joint au Produit.

Certaines Agences du Vendeur proposent un service après-vente. Le Client se renseignera directement dans l'Agence concernée.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du Site Internet est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Le Client ne pourra faire état ou usage des marques, logos, documents ou tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant au Vendeur ou dont celui-ci a la jouissance, sans son autorisation expresse, écrite et préalable.

Le Vendeur se réserve le droit de s'opposer à toute utilisation de ses marques, logos ou autres droits qu'il jugerait déloyale ou contraire à son image.

15. DONNEES PERSONNELLES – BLOCTEL

Le Vendeur s'engage à respecter les règlementations applicables aux traitements des données à caractère personnel qui pourraient être mis en œuvre dans le cadre de ses relations commerciales avec le Client. Pour en savoir plus sur la gestion de ses données et de ses droits, le Client peut consulter la politique de

gestion des données personnelles du Vendeur à l'adresse suivante : https://www.samse.fr/donneespersonnelles.

En outre, le Client est informé qu'il dispose de la faculté de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet https://www.bloctel.gouv.fr/ ou par courrier : Worldline - Service Bloctel, CS 61311 - 41013 Blois Cedex.

16. ANTI-CORRUPTION

Le Vendeur prohibe et condamne toute forme de corruption, qu'elle soit active ou passive.

A ce titre, le Client s'engage également à respecter les dispositions du Code de Conduite Anti-corruption du Groupe SAMSE disponible sur le site institutionnel du groupe à l'adresse suivante : https://www.groupesamse.fr/nos-valeurs/le-groupe-samse-sengage/prevention-de-la-corruption.

17. LITIGES

Les présentes CGV sont régies par la loi française. En cas de litige, les Parties s'efforceront de trouver un accord amiable. A défaut d'accord amiable, le Client Particulier a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation AVENIR CONSO, dans un délai d'1 an à compter de la réclamation écrite adressée au Vendeur, soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet https://www.avenir-conso.com/, soit par courrier adressé à AVENIR CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS. Tous les litiges auxquels les CGV et les accords qui en découlent pourraient donner lieu seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Pour les Clients Professionnels tous les litiges auxquels les CGV et les accords qui en découlent pourraient donner lieu seront soumis aux tribunaux compétents de Grenoble.

18. INFORMATION PRECONTRACTUELLE ET ACCEPTATION DU CLIENT

Le fait de commander sur le Site Internet emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Uniquement pour les Clients particuliers

(Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation)

Les données recueillies à partir de ce formulaire nous sont nécessaires pour traiter votre demande de rétractation.
Elles sont enregistrées et transmises aux services internes du Vendeur, responsable du traitement, et, le cas échéant, aux prestataires qui les accompagnent en qualité de sous-traitant.
Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès permanent, de rectification, d'effacement, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations vous concernant. De plus, toute personne concernée estimant que ses droits ne sont pas respectés peut adresser une réclamation à la CNIL. Plus de détail sur www.cnil.fr.
Pour en savoir plus sur la gestion de vos données et de vos droits, vous pouvez consulter notre politique de gestion des données personnelles à l'adresse : https://www.samse.fr/donnees-personnelles.
En outre, nous vous informons que vous disposez de la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet https://www.bloctel.gouv.fr/ ou par courrier : Worldline - Service Bloctel, CS 61311 - 41013 Blois Cedex.

Le Client particulier qui souhaite exercer son droit de rétractation doit se rendre sur la page dédiée https://www.samse.fr/retractation ou compléter le formulaire ci-dessous et l'envoyer **par lettre recommandée avec accusé de réception** à l'adresse :

SAMSE
Centre de Relation Clients
2, rue Raymond Pitet
38100 GRENOBLE (France)

Date du courrier *(à renseigner)* :

Coordonnées du Client
Prénom et nom *(à renseigner)* :
Adresse *(à renseigner)* :

Informations concernant la commande Date de la commande *(à renseigner)* :
Numéro de la commande *(à renseigner)* : Date d'enlèvement ou de livraison *(à renseigner)* :
Agence sélectionnée *(à renseigner)* :

Produits objets du droit de rétractation Code article *(à renseigner)* :
Descriptif produit *(à renseigner)* :

IMPORTANT : Joindre une copie de la facture et entourer les produits.

Attention : Les Produits pour lesquels vous exercez votre droit de rétractation doivent être retournés à l'agence sélectionnée dans un délai de 14 jours à compter de la date de la présente lettre. Si les conditions du droit de rétractation sont respectées, l'Agence sélectionnée remboursera au plus tard le jour de la restitution du Produit, le prix payé.

Signature :