

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES Ets MILER

Les présentes Conditions Générales de Vente (les "CGV") s'appliquent à tout achat de Produits contractuels relatifs à l'équipement de la maison et des loisirs, et plus généralement à l'électrodomestique, effectué par toute personne (« le Client ») dans le magasin exploité par la Société Ets MILER (« le Vendeur »), ainsi qu'aux prestations de SAV et dépannage fournies par la Société Ets MILER.

IDENTIFICATION

Société Ets MILER, SAS au Capital de 3.510.000 euros
Zone Commerciale de Salvanges – 4 Rue Jacques Masse, 55000 Savonnières-Devant-Bar.
RCS Bar Le Duc 775 616 139 B
N° TVA : FR 13 775 616 139
Numéro de téléphone : 03 29 77 85 85
Adresse électronique : miler@miler.fr
Assurance RCP : Verspieren 59290 Wasquehal

1 – OBJET

Les CGV définissent les conditions applicables à tout achat réalisé par le Client dans le magasin du Vendeur ainsi qu'aux prestations de service de SAV et dépannage. Les CGV en vigueur au jour de l'achat ou de la prestation sont affichées sur la vitrine et dans le magasin. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente avant la passation de commande ou la signature du devis. La validation de la commande et du devis vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente, des prix et des caractéristiques des Produits disponibles à la vente ainsi que des prestations de service de SAV et dépannage proposées.

2 – PRODUITS

Le Vendeur met tout en œuvre pour présenter les caractéristiques essentielles des Produits de façon claire et lisible. Les Clients sont informés qu'il peut exister des différences de couleur entre les documents imprimés et l'affichage sur un écran d'ordinateur et les Produits eux-mêmes du fait de la qualité des photos, des imprimantes et des écrans utilisés. Le Client est invité à se référer aux descriptifs des Produits pour en connaître les caractéristiques.

3 – PIECES DETACHEES

La période de disponibilité des pièces détachées est indiquée sur les étiquettes des Produits exposés en magasin si ce délai a été transmis préalablement par le fabricant. Dans le cas contraire, ce délai sera notifié comme non communiqué (NC).

4 – PRESTATION SAV – DEPANNAGE

Les conditions de réalisation des prestations de service après-vente et dépannage sont affichées sur la vitrine et dans le magasin et consultables par le Client sur le site internet www.miler.fr.

Le Client consommateur qui a conclu un contrat de prestation hors établissement dispose d'un droit de rétractation. Le Client peut rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze jours après la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier (Ets MILER, zc de Salvanges 55000 BAR LE DUC, miler@miler.fr) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le Client peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation disponible sur le site internet www.miler.fr. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation, la Société remboursera tous les paiements éventuellement reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où la Société est informée de la décision de rétractation. Le Client consommateur qui a conclu un contrat de prestation hors établissement ne bénéficie pas du droit de rétractation pour :

- les travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence à son domicile et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- les prestations pleinement exécutées avec son accord préalable exprès avant la fin du délai de rétractation.

L'accord préalable exprès du client pour réaliser immédiatement l'intervention et sa renonciation au droit de rétractation sont consignés dans l'ordre de réparation présenté par le préposé de la Société avant le début de la prestation. Lors de l'intervention, le Client indique sur l'ordre de réparation qu'il signe s'il souhaite conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés. En cas de facturation d'une prestation d'un service supérieure à vingt-cinq euros TTC, Société établira une facture au Client. Si le Client en fait la demande expresse, une facture lui sera adressée quel que soit le montant des prestations réalisées.

5 – COMMANDE

Toute commande, pour être valable, doit être établie sur les bons de commande du Vendeur mis à disposition de la clientèle dans le magasin. L'acceptation de la commande par le Vendeur résulte de la livraison des Produits commandés ou de leur remise aux Clients en cas d'enlèvement direct par celui-ci. Tous les articles proposés par le Vendeur dans ses catalogues ne peuvent pas être disponibles en magasin pour des raisons de limite d'exposition et de stockage. Le Vendeur garantit l'approvisionnement des Produits non disponibles en magasin dans un délai de 8 jours suivant la commande du Client au prix figurant sur le catalogue.

6 – PRIX

Les prix des Produits sont affichés en euros TTC et incluent de façon visible et transparente la contribution environnementale perçue pour le compte de l'organisme chargé de la récupération et du recyclage des biens. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix, à tout moment, étant toutefois entendu que le prix affiché au jour de l'Achat sera le seul applicable sous réserve de la disponibilité du Produit à cette date. Les prix mentionnés dans les catalogues sont maintenus durant toute la durée de l'offre promotionnelle figurant sur ledit catalogue. Ces prix n'incluent pas les frais de traitement de livraison ou d'expédition ni les frais de mise en service, lesquels sont à la charge du Client et renseignés en magasin. Ces prix n'incluent pas les options pour bénéficier des garanties commerciales longue durée. Les prix des prestations de service après-vente et dépannage sont affichées sur la vitrine et dans le magasin et consultables par le Client sur le site internet www.miler.fr. Toute intervention donne lieu à une information sur le coût de l'intervention et à l'établissement d'un devis détaillé qui est payant.

7 – PAIEMENT – CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Les Produits livrés et facturés au Client restent la propriété de la Société jusqu'à complet paiement. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises. Les moyens de paiement acceptés par le magasin sont : carte bancaire, espèces et chèque après contrôle de l'identité du payeur. Sauf accord exprès écrit du Vendeur, l'intégralité du prix (y compris les éventuels frais de livraison, d'installation et de mise en route) est payable au moment de l'Achat, ou à crédit au moyen de la souscription d'un crédit à la consommation auprès de l'organisme de financement selon les conditions et modalités déterminées par ledit organisme et notamment sous réserve de l'acceptation du dossier du Client. Ces modalités liées au remboursement du crédit sont consultables en magasin. Il appartient au Client de vérifier sa capacité de remboursement avant de s'engager. Pour les prestations de SAV et dépannage, la Société ne peut recevoir aucun règlement du Client dans les sept jours qui suivent la signature du devis si le contrat a été conclu hors établissement, sauf pour les travaux d'entretien ou de réparation envisagés en urgence ou à son domicile et expressément sollicités par lui dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

8 – LIVRAISON / RETRAIT EN MAGASIN ET INDISPONIBILITE

8.1. Livraison à domicile

A la demande du Client, le Vendeur pourra procéder à la livraison du (des) Produit(s) supérieur(s) à trente kg ou avec la plus grande longueur supérieure à quatre-vingt cm jusqu'à vingt kilomètres autour du magasin du Vendeur dont l'adresse est mentionnée en tête des CGV. Au-delà de cette zone et en dessous de ces critères de poids et de taille, le Client reconnaît et accepte qu'il devra retirer le(s) Produit(s) en magasin. Les frais de livraison varient selon la distance entre le domicile du Client et le magasin du Vendeur. Ils sont indiqués au Client au moment de sa commande. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable du défaut ou du retard de livraison lié à des informations incomplètes, inexactes ou erronées fournies par le Client ou à l'absence ou l'indisponibilité du Client lors du créneau de livraison convenu. Dans le cas où les Produits ne pourraient pas être livrés lors d'une première livraison du fait du Client (absence du Client, adresse incomplète, difficultés d'accès non signalées, etc.), une seconde livraison pourra être organisée à la demande du Client. Les frais d'une nouvelle livraison seront à la charge exclusive du Client. En cas de livraison initiale gratuite, ces frais sont forfaitairement arrêtés à 65€ euros TTC. La livraison du Produit ne pourra être effectuée qu'après contrôle par le livreur de la pièce d'identité du Client et de la carte bancaire ayant servi au paiement. La livraison pourra être refusée en cas de non présentation de l'une de ces pièces ou en cas de litige de paiement.

8.2. Retrait en magasin

Dans le cas où les Produits seraient immédiatement disponibles, le Client pourra les retirer directement en magasin. Dans le cas où les Produits ne seraient pas disponibles, le Vendeur les mettra à disposition du Client dans un délai compris entre huit et trente jours ouvrés. Le retrait pourra être effectué dans le magasin du Vendeur aux horaires d'ouverture sur présentation par le Client de sa facture et de sa pièce d'identité.

Dans le cas où le Client n'aurait pas procédé au retrait dans un délai de trente jours ouvrés à compter de la date à laquelle il aura été informé par le Vendeur de la mise à disposition des Produits, le Vendeur pourra librement disposer des Produits non enlevés et remboursera au Client le prix payé initialement, sous déduction d'une indemnité d'immobilisation de cinquante % du prix.

8.3. Retard dans la livraison ou la mise à disposition

En cas de dépassement des délais maximum de livraison ou de mise à disposition énoncés ci-dessus, le Vendeur en informera le Client par e-mail ou téléphone, qui pourra alors choisir d'attendre un réapprovisionnement ou de renoncer à son achat (résolution de la vente). Si le Client choisit de résoudre la vente, le Vendeur s'engage à le rembourser de l'intégralité des sommes versées y compris les frais de livraison dans les quatorze jours suivants l'annulation de la commande, conformément à l'article L. 138-3 du Code de la Consommation.

8.4. Indisponibilité

En cas d'indisponibilité définitive d'un Produit, le Vendeur qui en informera le Client par e-mail ou téléphone, pourra proposer la livraison d'un Produit d'une qualité et d'un prix équivalents, ce que le Client pourra refuser en choisissant de résoudre la vente. Si le Client choisit de résoudre la vente, le Vendeur s'engage à le rembourser de l'intégralité des sommes versées y compris les frais de livraison dans les quatorze jours suivants l'annulation de la commande, conformément à l'article L. 138-3 du Code de la Consommation.

9 – RECLAMATIONS

En cas de retrait en magasin, le Client doit vérifier avant l'enlèvement que le Produit est conforme à sa commande, sauf si le Produit est présenté à la vente emballé, il doit également vérifier son absence de défaut apparent. En cas de défaut ou de dommage révélé au moment du déballeage du Produit, le Client doit en informer le Vendeur, dans les trois jours ouvrés, par courrier ou e-mail aux coordonnées mentionnées en tête des CGV, en prenant le soin d'indiquer les références, la date de commande, la date de livraison et le défaut ou la non-conformité constaté. En cas de livraison par le Vendeur ou par toute personne mandatée par lui, le Client doit vérifier au moment de la livraison que le Produit livré est conforme à sa commande et que son emballage n'est pas endommagé. Dans le cas contraire, il est en droit de refuser la livraison, en mentionnant expressément au transporteur les motifs de son refus. En cas de défaut ou de dommage révélé après le départ du transporteur, le Client doit en informer le Vendeur, dans les trois jours ouvrés, par courrier aux coordonnées mentionnées en tête des CGV, en prenant le soin d'indiquer les références et la date de commande, la date de livraison et le défaut ou la non-conformité constaté. A défaut de réclamation selon les modalités susvisées, les Produits seront réputés acceptés par le Client.

10 – MISE EN SERVICE, MONTAGE ET INSTALLATION

Certains Produits peuvent nécessiter une installation et/ou une mise en route. Le Vendeur pourra procéder à l'installation et/ou la mise en route des Produits, sous réserve que le Client accepte les conditions d'installation et/ou de mise en route qui lui auront été communiquées au moment de la commande. Les éventuels frais d'installation et/ou de mise en route des Produits seront indiqués au Client. Si le Client sollicite l'installation et/ou la mise en route des Produits, il devra scrupuleusement préparer les lieux d'installation suivant les recommandations du Vendeur. Le Client peut, s'il le souhaite, effectuer sous sa propre responsabilité le montage et/ou la mise en service des Produits retirés par ses soins, après avoir pris connaissance préalablement à la signature du bon de commande, des installations nécessaires pour assurer le branchement des Produits selon les instructions du fabricant soit auprès d'un préposé de la Société en magasin, soit sur les notices et guides d'installation du Produit.

11 – GARANTIES

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature qui soit, résultant d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution des clauses des CGV par le Client, d'une mauvaise utilisation des Produits, du non-respect des consignes d'utilisation des Produits fournies par le fabricant, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou d'un événement de force majeure.

11.1. Garanties légales

Tous les produits vendus par le Vendeur bénéficient des garanties légales prévues aux articles 1641 et 1648 du Code Civil et, pour les consommateurs, des garanties prévues aux articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du Code de la Consommation. Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client consommateur (i) bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; (ii) peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la Consommation ; (iii) est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est ramené à 6 mois pour les biens d'occasion. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment des garanties commerciales éventuellement consenties. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil. En cas de non conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné au Vendeur qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera.

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante : Ets MILER, zc de Salvanges 55000 BAR LE DUC.

11.2. Garantie contractuelle ou dite « commerciale »

Les Produits vendus par le magasin sont couverts par une garantie commerciale d'une durée de deux ans pièces et main d'œuvre. **Les conditions de cette garantie s'ajoutent à celles des garanties légales de conformité et des vices cachés détaillées à l'article 11.1.** Le SAV du magasin intervient gratuitement à domicile pour les Produits d'un poids supérieur à trente kg ou avec la plus grande longueur supérieure à quatre-vingt cm dans la zone territoriale située à moins de vingt km du magasin. Pour les autres cas, le Client devra déposer le(s) Produit(s) en atelier. Pour faire appliquer la garantie commerciale, il appartient au Client de contacter directement la Société. Le Client devra pouvoir fournir la facture d'achat du Produit ainsi que les accessoires du Produit.

Le Client est informé que cette garantie contractuelle ne couvre pas : le remplacement des consommables, l'utilisation anormale ou non conforme du Produit, les pannes liées aux accessoires, les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le fabricant du Produit, les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le Produit est destiné, les défauts et leurs conséquences liés à une utilisation à caractère commercial ou collectif, les défauts et leurs conséquences liés à tout cause extérieure.

11.3. Garantie commerciale Longue Durée ou dite « extension de garantie »

Le vendeur ou le technicien du magasin peut proposer une Garantie Commerciale Longue Durée au client indépendamment des garanties légales et en complément de la garantie commerciale du magasin. Cette extension de garantie, d'une durée de trois ans, s'ajoute à la garantie légale de conformité et à la garantie commerciale ans du magasin portant ainsi la durée de la garantie totale à cinq ans. Cette extension est payante, elle varie selon le type de produit et son prix de vente. Le prix de l'extension de garantie longue durée sera ajouté au prix du produit lors de la commande. Les prestations de cette extension de garantie sont mises en œuvre par le réseau Mondial Assistance. Le client reconnaît avoir été informé des conditions liées à la Garantie Longue Durée proposées et affichées en magasin.

Principaux avantages de l'extension de Garantie +3 ans en prolongement de la garantie légale de conformité et de la garantie commerciale de deux [2] ans du magasin : **Remplacement par un produit neuf sans vétusté**, en cas de panne économiquement ou techniquement irréparable. **Réparation gratuite** pendant la durée de cette garantie, à votre domicile ou en atelier selon le type d'appareil. **SAV réalisé par le technicien du magasin** ou du réseau Mondial Assistance formé aux nouvelles technologies. **La garantie fonctionne** même en cas de cession du produit à un tiers dès le 1^{er} jour de la mise en service. (Article L217-16 du code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

11.4. Exécution de la garantie commerciale et contractuelles

Pour mettre en œuvre les garanties commerciales, le Client fera parvenir au Vendeur le motif de sa réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale du magasin ou par e-mail à l'adresse mentionnée en tête des CGV, en prenant le soin d'indiquer les références, la date de commande, la date de livraison et le défaut ou la non-conformité constaté.

12 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le traitement automatisé des données personnelles, y compris des adresses e-mail et des numéros de téléphone portable a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Les données à caractère personnel des Clients font l'objet d'un traitement automatisé, destiné au traitement des commandes, ce que le Client reconnaît et accepte. Elles pourront dès lors être communiquées aux Sociétés auxquelles le Vendeur est affilié, et notamment à la Société de transport chargée de la livraison. Les données pourront également être utilisées à des fins de prospection commerciale. Au moment du recueil de ses coordonnées téléphoniques, le Client sera informé de la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition. Tout Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés auprès du Vendeur par courrier à l'adresse indiquée en tête des CGV.

13 – DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les CGV et les relations entre le Client et le Vendeur sont soumises au droit français. En cas de différend entre le Client et le Vendeur, conformément à l'article R152-1 du Code de la Consommation, ils auront la possibilité de recourir gratuitement au service d'un médiateur ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Contact médiateur de la consommation : MEDICYS 73, boulevard de Clichy 75 009 PARIS (www.medicys.fr).

En cas d'échec de la procédure amiable, deux mois après qu'elle ait débuté, tout différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des CGV, aux parties ou à tout acte d'achat par le Client, les tribunaux français seront seuls compétents.