

**1. IDENTITE DU VENDEUR.** HardWare.fr est un nom commercial de la société GROUPE LDLC (Notre Société) S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital social de 1 137 979,08 euros dont le siège social est situé 2 rue des Erables, 69760 Limonest (n° de téléphone + 33 (0)4.72.52.37.77), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro B 403 554 181 (TVA FR 26 403 554 181 - BE 863 283 964).

**2. APPLICATION DES CONDITIONS.** Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont applicables à toutes les ventes conclues avec les consommateurs sur le site [shop.hardware.fr](http://shop.hardware.fr). Vous acceptez que les informations demandées en vue de la conclusion du contrat ou celles adressées en cours de son exécution soient transmises par voie électronique. Les CGV peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par Notre Société, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande, elles sont transmises par mail avec la facture.

**3. COMMANDES.** Les caractéristiques essentielles du produit sont indiquées dans la « fiche produit ». Notre Société peut réactualiser, améliorer ses fiches, retirer de la vente des produits. La durée de disponibilité sur le marché des pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien est communiquée lorsque nous en sommes informés par le fabricant. Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Toute commande anormale ou de mauvaise foi, toute fraude ou tentative de fraude, tout incident de paiement pourra entraîner la désactivation du compte client concerné et/ou le refus de la commande.

**4. ETAPES POUR CONCLURE LE CONTRAT.** Lors de la première commande par Internet, tout nouveau client doit créer un « Compte Client » ; un identifiant (« login ») et un mot de passe d'au moins six caractères alphanumériques seront demandés. Lors de chaque validation de commande, vous serez dirigés vers votre compte via une connexion sécurisée rappelant le contenu de votre commande. Votre commande peut être modifiée à tout moment avant sa validation finale. Elle ne sera définitivement enregistrée qu'après renseignement des différentes informations et validation finale. La commande passée sur notre site est automatiquement annulée à défaut de réception du règlement. Le français est la seule langue proposée pour la conclusion du contrat. Notre Société archive les bons de commandes et les factures sur ses serveurs, une copie peut vous être délivrée sur demande. Le contrat est valablement conclu du fait de la procédure de « double-clic » (possibilité de vérifier le détail de votre commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer votre acceptation). La prise en compte de votre commande est confirmée par l'envoi d'un courriel généré automatiquement par notre site internet à l'adresse électronique indiquée lors de la création du compte client.

**5. PRIX.** Les prix figurant sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises, par défaut en se basant sur la TVA française, hors frais de livraison. Le montant des frais de livraison est calculé automatiquement en fonction de chaque commande ; il figure sur le récapitulatif de votre commande, avant enregistrement définitif.

**6. PAIEMENT.** Tout règlement versé à Notre Société ne saurait être considéré comme des arrhes. Les moyens de paiement acceptés sont notamment indiqués sur la page « Modes de règlement » du site internet. Vous ne pouvez jamais, au motif d'une réclamation, retenir la totalité ou une partie des sommes dues, ni opérer une compensation. En retard de paiement total ou partiel d'une échéance à son terme, Notre Société peut de ce seul fait et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, immédiatement suspendre les livraisons, sans que vous puissiez réclamer des dommages et intérêts. Dans le cadre de la lutte contre la fraude, Notre Société peut vous demander de

justifier votre identité, votre domicile, et le moyen de paiement utilisé. Dans ce cas, le traitement de votre commande s'effectuera à compter de la réception de ces documents. A défaut de réception de ces justificatifs ou en cas de réception de justificatifs jugés non conformes, la commande pourra être annulée et le compte bloqué.

**7. DELAIS DE LIVRAISON.** A défaut d'indication, Notre Société livre les biens sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. En cas de retard de livraison, vous pouvez résoudre le contrat conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du code de la consommation.

**8. TRANSPORT.** Tout risque de perte ou d'endommagement des biens vous est transféré au moment où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur proposé Notre Société et désigné par vous, prend physiquement possession de ces biens. Il vous appartient de refuser la livraison si le colis a été abîmé, ouvert ou reconditionné et à défaut, d'inscrire des réserves précises et circonstanciées sur le bon de livraison telles que *coin gauche supérieur un peu écrasé* ou encore *carton mouillé*. Nous vous invitons à vérifier immédiatement le contenu du colis et à contacter Notre Société dans la foulée si un produit s'avère abîmé ou manquant par rapport à la liste du bon de préparation afin que nous vous communiquions la procédure permettant de conserver les recours contre le transporteur.

**9. CONTACT ET SERVICE APRES VENTE.** Pour toute demande, nous vous invitons à contacter nos services en vous connectant sur notre site et en vous rendant sur la page CONTACTEZ-NOUS, ou en téléphonant au +33 (0)1.76.48.88.00, ou en nous écrivant à HardWare.fr - Service Client, 18 chemin des Cuers, CS 40207, 69574 Dardilly Cedex.

**10. RETRACTATION.** Dans les conditions prévues par les articles L221-18 et suivants du Code de la consommation vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prenez physiquement possession des biens. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à Notre Société votre décision de rétractation par une déclaration dénuée de toute ambiguïté. Pour ce faire, il vous est recommandé de nous contacter par courriel à [info@hardware.fr](mailto:info@hardware.fr), ou en téléphonant +33 (0)1.76.48.88.00 ou d'utiliser le formulaire électronique de rétractation joint en annexe. A compter de la notification de votre rétractation, vous disposez d'un délai de 14 jours pour nous renvoyer, à vos frais, les biens à notre entrepôt logistique à l'adresse qui vous a été indiquée lors de la remise du numéro de retour. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. En cas de rétractation de votre part du présent contrat, Notre Société vous remboursera tous les paiements reçus de vous à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le moins onéreux proposé par Notre Société. Notre Société procédera au remboursement dans les 14 jours suivant la notification de la rétractation en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale. Concernant les paiements spécifiques réalisés au moyen d'une carte bleue virtuelle, ceux-ci feront l'objet d'un remboursement par virement. Notre Société pourra différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à réception d'une preuve de l'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Au titre de « preuve de l'expédition du bien » n'est admis que le récépissé d'envoi remis par le transporteur. Le droit de rétractation ne peut pas être exercé dans les cas suivants : - Biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, tels que les pièces assemblées à la demande de l'acheteur ; - Biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, tels que les cartouches et toners ; - Biens qui ont été descellés après livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène, tels que les écouteurs intra-auriculaires ; - Logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ; - Achats faits par les professionnels.

**11. GARANTIE.** Lorsqu'un souci se pose avec un matériel, nous vous invitons à prendre contact avec notre service support technique en vous rendant sur notre site Internet et en utilisant la page CONTACTEZ-NOUS.

**11.1. Garantie commerciale constructeur.** Pour les produits disposant d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique), vous devez contacter directement le constructeur, sans passer par Notre Société, laquelle ne fournit aucune garantie commerciale quant à ces produits. Notre Société refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie.

**11.2. Garantie commerciale.** Les produits sont garantis par le constructeur et à défaut par Notre Société pendant une durée de 2 ans à compter de la date de livraison.

Toute période d'immobilisation pendant le cours de la garantie commerciale d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de votre demande d'intervention ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

**Exclusions :** Notre société ne garantit pas :

- les dommages d'origine externe ;
- les dommages consécutifs à une utilisation non conforme des produits ;
- Les dommages consécutifs à une modification ou une transformation des produits ;
- les dommages consécutifs à l'intervention d'un réparateur non agréé par Notre Société ou le constructeur.

**Limitation :** La garantie commerciale de Notre Société est limitée, au libre choix de Notre Société, à la réparation, au remplacement ou à un remboursement en avoir ou en valeur des produits reconnus défectueux par Notre Société, en tenant compte de l'usage qui en a été fait.

Si le produit ne peut être remplacé par un produit de même référence, au libre choix de Notre Société nous vous proposerons un produit équivalent ou supérieur, un avoir ou un remboursement.

Notre Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la perte ou de l'altération des données ou programmes présents sur les matériels ou supports (disque dur, ssd, carte mémoire, etc.) qui sont retournés pour une intervention technique, que les produits soient sous garantie ou non.

Notre Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des dommages matériels et immatériels qui interviendraient au cours du dépannage dans le cas où seraient retournés des produits qui n'ont pas été fournis par Notre Société.

**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.

**11.3. Garanties légales.** La garantie commerciale du constructeur ou de Notre Société ne fait pas obstacle au bénéfice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

**Garantie légale de conformité (voir textes de références ci-dessous) :**

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- Bénéficiez d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- Pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- Êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale ou de la garantie constructeur éventuellement consentie.

**Garantie légale des défauts cachés de la chose vendue :**

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue prévue à l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

**Garantie légale de conformité**

**Article L217-4 du Code de la consommation :** Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

**Article L217-5 du Code de la consommation:** Le bien est conforme au contrat: 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

**Article L217-12 du Code de la consommation :** L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**Garantie légale des défauts cachés de la chose vendue**

**Article 1641 du Code civil :** Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1644 du Code civil :** Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

**Article 1648 alinéa 1er du Code civil :** L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

**12. RESERVE DE PROPRIETE.** Les marchandises qui vous seront livrées et facturées resteront la propriété de Notre Société jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement intégral de la somme pourra entraîner la revendication des marchandises par Notre Société, la restitution étant immédiate et les marchandises livrées à vos frais, risques et périls. Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction, ainsi que les dommages que vous pourriez occasionner restent à votre charge.

**13. INFORMATIQUE ET LIBERTES.** Notre Société recueille des informations vous concernant notamment lors de la création de votre Compte Client. Ces informations nous permettent d'effectuer notamment les opérations relatives à la gestion des clients, à la prospection, à l'élaboration de statistiques commerciales, à la gestion de vos droits, la gestion des impayés et du contentieux, à la gestion d'opérations promotionnelles, à la gestion des avis. Ces données peuvent être utilisées pour l'envoi d'informations et offres promotionnelles par Notre Société, dont vous pouvez vous désinscrire à tout moment en décochant l'option sur la page Compte / Paramètres du compte. Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (modifiée) et du Règlement Général sur la Protection des Données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données personnelles. Vous pouvez également demander la limitation du traitement de données vous concernant. Pour en savoir plus ou exercer vos droits, écrivez à [dpo@hardware.fr](mailto:dpo@hardware.fr) ou à HardWare.fr - Service Client, 2 rue des Erables CS21035 - 69578 LIMONEST Cedex. Votre demande devra préciser vos nom(s), prénom(s), numéro de client et comporter une copie de votre pièce d'identité. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant et disposer du droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque les traitements de données personnelles mis en œuvre se fondent sur celui-ci. Le consommateur est informé de la possibilité qu'il a de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. Enfin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle compétentes en matière de protection de données personnelles.

**14. DECHETS D'EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES (DEEE).**

Notre Société reprend gratuitement, ou fait reprendre gratuitement pour son compte, les équipements électriques et électroniques usagés dont le consommateur se défait, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. A cette fin, contactez notre service client. Nous vous informons de - l'obligation de ne pas jeter les DEEE avec les déchets ménagers, - qu'il existe des systèmes de collecte mis à votre disposition - des effets potentiels des substances dangereuses présentes dans les EEE sur l'environnement et la santé humaine. Vous êtes informés des coûts unitaires supportés pour l'élimination des DEEE historiques grâce à l'éco-contribution.

**15. STIPULATIONS FINALES.** Notre Société archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés de Notre Société seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf preuve contraire. La loi française est applicable sans pour autant écarter l'application des droits législatifs impératifs accordés aux consommateurs ou d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un consommateur du pays correspondant. Si l'une des clauses ou dispositions des présentes CGV venait à être annulée ou déclarée illégale par une décision de justice définitive, cette nullité ou illégalité n'affectera en rien les autres clauses et dispositions, qui continueront à s'appliquer. Vous êtes informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Notre Société adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et [au service de médiation du e-commerce](#) (60 rue la Boétie – 75008 PARIS – [relationconso@fevad.com](mailto:relationconso@fevad.com)). Le consommateur est également informé de l'existence de la plateforme mise en ligne par la Commission européenne qui a pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de transmettre ensuite les cas reçus aux médiateurs nationaux compétents: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Notre société adhère à la FEVAD dont les codes de bonne conduite sont disponibles sur leur site. Le fait

pour Notre Société de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

**Modèle de formulaire de rétractation**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de HardWare.fr - Service Client, 2 rue des Erables, 69760 Limonest, +33 (0)1.76.48.88.00 :

Je/Nous\* vous notifie/notifions\* par la présente ma/notre\* rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous.

N° Client :

N° Commande :

Commandé le\*/Reçu le\* :

Nom/Prénom :

Adresse :

Signature

Date

\*Rayez la mention inutile