CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « **CGV** ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la société AVENIR SAS (le « **Vendeur** ») auprès de consommateurs, c'est-à-dire à des personnes physiques agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (le(s) « **Client(s)** ») désirant acquérir des produits proposés à la vente (le(s) « **Produit(s)** ») au sein du magasin à enseigne CARREFOUR CONTACT exploité par le Vendeur (le « **Magasin** »).

Le Client reconnaît avoir la capacité juridique pour s'engager au titre des CGV.

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGV, la version applicable à l'achat du Client étant celle en vigueur à la date de l'achat immédiat ou de la passation de commande par le Client.

Les CGV sont accessibles à tout moment à l'accueil du Magasin et prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

ARTICLE 2 : IDENTITE DU VENDEUR

Le Magasin est exploité par la société AVENIR SAS, société par actions simplifiée, au capital de 150.000 €, immatriculée au RCS de Cayenne sous le numéro 519 235 980.

Le Magasin et le siège social du Vendeur sont situés au Carrefour de Suzini, Pk 1 route de Montjoly – Rd 1 – 97354 Rémire-Montjoly.

Le numéro de téléphone du Magasin est le 05 94 38 54 30, son adresse électronique est la suivante : carrefour-contact.avenir@gbh.fr

L'activité du Vendeur est celle de supermarché.

Le Magasin peut mettre à disposition du consommateur des services associés (aide au financement, etc.).

ARTICLE 3 : ACHATS IMMEDIATS – COMMANDES

Les Produits sont vendus pour la plupart en libre-service (les produits sont exposés sur des linéaires pour être choisis et prélevés directement par les Clients) mais peuvent également faire l'objet, pour certains, d'une vente "assistée" (pour les Produits non disponibles faisant l'objet d'opération publicitaires).

Les offres promotionnelles proposées par le Vendeur sont destinées aux consommateurs.

Le Vendeur n'a pas vocation à vendre les Produits à des professionnels, mais uniquement à des consommateurs pour leurs besoins personnels. Le Vendeur se réserve donc le droit de refuser les achats immédiats/commandes d'un même Produit en quantités importantes et comportant plus de dix articles identiques.

ARTICLE 4 : CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES ET PRIX DES PRODUITS

4.1. La désignation, la marque et les caractéristiques principales des Produits ainsi que leur prix sont précisés directement sur leurs emballages ou sur des écriteaux (fiches/étiquettes) situés à proximité immédiates des Produits.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

4.2. Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur appliqués au jour de l'achat immédiat ou de l'enregistrement de la commande par le Vendeur.

Les prix sont exprimés en euros et toutes taxes comprises (TTC). Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le catalogue tarif du Vendeur, celui-ci se réservant le droit hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

ARTICLE 5 : CONDITIONS PARTICULIERES DE RETOURS DES PRODUITS

5.1. Le droit de changer d'avis

Le Client qui change d'avis après un achat peut rapporter l'article acheté. Il lui sera alors remboursé exclusivement sous forme d'avoir émis par le Magasin. Cet engagement s'applique aux Produits vendus exclusivement dans le Magasin et rapportés en Magasin dans les conditions cumulatives ci-après :

- le Produit doit être retourné en parfait état (produit non utilisé) et dans son emballage d'origine (emballage non ouvert)
- en présentant le ticket de caisse
- dans les délais suivants :
 - un délai maximal de 7 jours calendaires à compter de l'achat pour les Produits des rayons électroménager, photo, ciné, son (EPCS).
Concernant ces produits, le passage par le Service Après-Vente est obligatoire afin que ce dernier s'assure et vérifie que le Produit est en parfait état et n'a pas été dégradé.
 - dans un délai de 48 heures suivant l'achat pour les Produits soldés.
 - dans un délai maximal de 7 jours calendaires à compter de l'achat pour tous les autres Produits.

Afin de garantir la propriété intellectuelle des artistes, les produits culturels tels que les CD, CD Rom, logiciels, DVD doivent être rapportés dans leur film cellophane d'origine non ouvert, ni dégradé, sur présentation du ticket de caisse de moins de 7 jours calendaires.

Les livres et les magazines ne sont pas repris. Ils peuvent seulement être échangés titre à titre sur présentation du ticket de caisse de moins de 7 jours calendaires.

Ne sont pas concernés par le droit de changer d'avis :

- les sous-vêtements, maillots et shorts de bain (homme, femme, enfant),
- les Produits frais et surgelés,
- les Produits de téléphonie mobile,
- les Produits confectionnés selon les spécificités du Client ou nettement personnalisés (exemples : confection de bijoux, de vêtements...),
- les Produits qui ont fait l'objet d'une fourniture de service et dont l'exécution a commencé, avec l'accord du Client.

Un Produit ayant bénéficié d'un avantage promotionnel sera remboursé au prix effectivement payé par le Client.

Exemple : vous avez bénéficié d'une remise de 0,30 € (indiquée en bas de ticket) sur un produit d'une valeur de 2 €, le produit vous sera remboursé déduction faite des 0,30 € soit 1,70 €.

Ce droit de changer d'avis ne fait cependant pas obstacle à la mise en œuvre des garanties légales et/ou commerciale telle que rappelées à l'article 8 ci-après.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

5.2. La disponibilité des Produits en catalogue

Si le Client ne trouve pas en magasin un Produit figurant dans le catalogue du Vendeur, ce dernier s'engage à le lui procurer au prix annoncé, à condition de le commander au plus tard le dernier jour de l'opération, ou à lui proposer un article similaire au même prix.

L'engagement s'applique sur les Produits présents dans le catalogue Carrefour du Magasin, en vigueur le jour de la demande, publié en Guyane. L'engagement ne s'applique pas sur les catalogues ou les publicités qui communiquent sur "des quantités ou durées limitées" (tels la "Foire aux vins " ou "Un jour un prix"), ni sur les Produits "100% remboursés".

Il est précisé que certains Produits peuvent ne pas être proposés dans certains magasins. Ceux-ci ne sont donc pas concernés par cet engagement.

Il en est de même pour les Produits qui nécessitent une commande préalable par le Client auprès du magasin et qui sont mentionnés comme tel dans le catalogue.

Un Produit est dit "similaire" lorsqu'il présente des caractéristiques proches du Produit proposé en catalogue par sa qualité, sa taille, ses caractéristiques techniques, la notoriété de la marque et bénéficie des mêmes conditions de garantie.

Exemples :

- *Téléviseur de même dimension et de marque PHILIPS au lieu de SONY*
- *Etagère métallique de qualité supérieure et dimensions identiques (épaisseur du métal plus importante).*

Il est précisé que le Magasin décide seul du ou des Produits de substitution éventuellement proposé(s). En aucun cas, ce choix n'est laissé à l'appréciation du Client.

Il est entendu que, dans tous les cas, le prix de vente du Produit de substitution ne pourra être inférieur au seuil de revente à perte défini par la réglementation en vigueur.

5.3. Le respect du prix affiché

Si le prix en caisse n'est pas celui affiché en rayon, le Magasin rembourse au Client la différence sur présentation du ticket de caisse au point accueil du Magasin ou applique le prix le plus bas.

Cet engagement ne s'applique cependant pas en cas d'erreur de prix flagrante (prix manifestement dérisoire ou largement inférieur par rapport à la valeur réelle du Produit).

ARTICLE 6 : CONDITIONS DE PAIEMENT

6.1. Paiement comptant

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de l'achat immédiat ou de la passation de la commande par le Client, selon les modalités suivantes :

- **espèces (euros)** : dans la limite de la somme maximale de 1.000 euros ou dans la limite de tout autre montant maximal défini par la loi.
- **chèque bancaire ou postal** sous réserve que le Client soit titulaire du chèque et présente en même temps sa pièce d'identité (passeport ou carte nationale d'identité).
A partir de 20€ d'achat et jusqu'à 200 € maximum. Deux pièces d'identité du Client titulaire du chèque pourront être demandées en cas de montants élevés.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Vendeur n'accepte pas plus de 3 chèques du même titulaire de compte par semaine glissante.

- **carte bancaire, carte postale et Carte American Express**
- **carte PASS**
- **tickets restaurant** : dans la limite de deux tickets par jour et pour l'achat des préparations alimentaires directement consommables (notamment des produits laitiers, des fruits et légumes), sandwiches, plats cuisinés frais, surgelés ou en conserve, salades préparées ou composées).
- **tickets service** : hors habitat, hébergement et culture.
- bons de réductions émis par la SOGEC ou SCANCOUPON comportant l'inscription valable en France et/ou dans les DROM-COM.
- **bons d'achat Carrefour et Cartes Cadeaux Carrefour** : valables dans les DROM-COM.
- **chèques cadeaux (liste affichée en magasin)**.
- **SMART Cash** via le programme de fidélité MON CLUB de Carrefour Matoury et Contact, sachant qu'une pièce d'identité pourra être demandée au Client lors du passage en caisse du Magasin
- **Guyacadeau** : pour un montant inférieur à 171 €, hors alimentation et carburant, hors promotions et soldes
- **Guyachèque** : hors alimentation et carburant, hors promotions et soldes
- **Chèques SUNKDO**.

6.2. Paiement en plusieurs fois sans frais

Pour tout achat au sein du Magasin de Produits hors alimentaire et accessoires informatiques, le prix est payable sans frais par carte bancaire à relief type Visa ou Mastercard :

- en trois versements à partir de 150 euros d'achat
- en quatre versements à partir de 200 euros d'achat.

La première échéance doit être réglée par le Client au moment de l'achat, puis les échéances suivantes sont automatiquement prélevées à 30 jours d'intervalle.

Pour bénéficier du paiement en 3x ou 4xCB, il convient de respecter les conditions ci-dessous :

- le Client est majeur et présente :
 - ✓ une pièce d'identité en cours de validité ou, pour les étrangers résidant en Guyane, un titre de séjour et un passeport,
 - ✓ un RIB original avec adresse
 - ✓ un justificatif de domicile : facture de téléphone fixe, d'électricité de moins de trois mois. **Toute attestation d'hébergement n'est pas acceptée comme justificatif.**
- **Le souscripteur du crédit doit être physiquement présent, être le titulaire de la carte bancaire et produire les originaux des pièces demandées à son nom.**
- le paiement doit s'effectuer via une CB à relief type Visa ou Mastercard (hors cartes Electron, Maestro, Mozaïc, L'Autre Carte, e-CB et CB pré payée ou toute autre carte à autorisation systématique),
- la carte bancaire du Client doit être valide dans les 30 jours qui suivent la date de la dernière échéance.

Le paiement en plusieurs fois n'est pas accessible aux entreprises ni aux associations.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Vendeur.

ARTICLE 7 : RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client, qu'il s'agisse d'un achat immédiat ou d'une commande, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits.

ARTICLE 8 : GARANTIES

8.1. Garanties légales

Les Produits vendus par le Vendeur bénéficient des garanties légales, s'appliquant indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie par le fabricant.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement d'un Produit pouvant bénéficier de l'une des garanties ci-après, les interventions au titre de la mise en œuvre desdites garanties sont gratuites (remplacement des pièces défectueuses et main-d'œuvre).

CEPENDANT, les GARANTIES NE JOUENT QUE si le Client utilise le Produit de façon normale et avisé, notamment conformément à sa notice d'emploi et d'entretien.

ATTENTION : LES PRODUITS NE DOIVENT JAMAIS ETRE UTILISÉS POUR UN USAGE PROFESSIONNEL, COMMERCIAL OU COLLECTIF

Les garanties prennent effet à compter de la date d'achat du Produit (la date du ticket de caisse ou de la facture faisant foi).

Il est impératif de conserver le ticket de caisse ainsi que la facture du Produit qui sont indispensables pour l'application des garanties.

Le Client bénéficie :

- de la garantie légale de conformité prévue par le Code de la Consommation pour les biens corporels et/ou bien comportant des éléments numériques (articles L. 217-3 et suivants) ;
- de la garantie légale relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

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.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique 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 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 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

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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 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.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, 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 de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel 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. 242-

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, 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 contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

8.2. La garantie commerciale

En plus des garanties légales de conformité et des vices cachés, certains Produits bénéficient d'une garantie commerciale qui est consentie par le fabricant du Produit.

Le Vendeur invite le Client à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec le Produit et à se tourner vers le fabricant du Produit pour la mise en application de la garantie commerciale.

Dans l'éventualité où la garantie commerciale est consentie par le Magasin, ce dernier le spécifie clairement sur une étiquette apposée à côté du Produit ou dans le livret de garantie du Produit. A défaut, la garantie est consentie par le fabricant du Produit.

L'étendue et la durée de la garantie commerciale diffèrent selon les Produits et les marques. Le Magasin invite en conséquence le Client à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les Produits et les termes exacts des garanties dont les Produits peuvent être assortis.

Toute limitation dans la garantie accordée par le fabricant s'imposera. Le Vendeur ne pourra être tenu pour le surplus.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement du Produit, la garantie commerciale pourra couvrir le remplacement des pièces défectueuses et/ou la main-d'œuvre. Tous les Produits bénéficiant d'une garantie commerciale doivent être déposés au service après-vente (SAV) désigné (prestataires agréés ou choisis par le fabricant ou le fournisseur du Produit). Ce sont ces prestataires qui interviendront pour réparer le Produit le cas échéant.

Lorsque les frais de réparation sont supérieurs à la valeur de remplacement de l'appareil ou lorsque l'appareil n'est pas réparable, le prestataire agréé ou choisi par le fabricant ou le fournisseur, et en concertation avec ces derniers, pourra remplacer l'appareil défectueux par un Produit équivalent présentant des fonctionnalités égales ou supérieures au Produit d'origine. Le Magasin n'a aucune part dans ce choix qui lui est imposé.

Ne sont généralement pas couverts (cette liste est indicative et non limitative, elle peut varier en fonction du Produit concerné et des garanties consenties) :

- les accessoires et pièces dont l'usure graduelle et progressive nécessite le renouvellement, le remplacement ou l'entretien périodique ;
- les pannes et avaries provoquées par de fausses manœuvres ou résultant d'une mauvaise utilisation, d'un mauvais ou d'un défaut d'entretien ou du non-respect des prescriptions du fabricant ;
- les dommages résultant d'une négligence, installation défectueuse ou non conforme aux prescriptions du fabricant ou réalisées par le Client ou par un tiers non agréé par le Vendeur ;
- les modifications apportées aux caractéristiques d'origine de l'appareil ;
- les dommages résultant des effets d'incendie, d'accidents, de dégâts des eaux, d'oxydation, de la foudre, d'explosion et, de manière générale, d'utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil ;
- les dommages provenant d'éléments extérieurs à l'appareil (corps étrangers, insectes, rongeurs, etc.) ;
- les dommages dus à des problèmes d'alimentation externe au produit (branchement sur une prise défectueuse ou surtension électrique) ;

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- les dommages portant sur des Produits dont l'identification ou l'origine est impossible (numéro de série effacé, décollé, limé, usé, absence de facture d'achat, etc.) ;
- les coups, chocs ou éraflures ;
- le vieillissement irrégulier de l'écran plasma, LCD et cathodique dû aux images fixes, textes tels que cours de la bourse, jeux vidéo, logos de chaînes TV, sites web, graphismes, motifs d'ordinateurs, réduction d'écran 4/3 et 16/9. Il est précisé que l'affichage d'une même image pendant une longue durée entraîne une image fantôme persistante à l'écran ;
- les incompatibilités entre différents produits (logiciel, etc.) ;
- le contenu des appareils (congélateur, lave-linge, etc.).

Réserves particulières concernant les ordinateurs et appareils munis d'une mémoire interne ou externe :

Les dysfonctionnements causés par une mauvaise utilisation ainsi que la perte d'informations, en cas de panne informatique, les pannes dues aux virus informatiques, l'ajout d'accessoires ou utilisation de consommables non agréés par le fabricant ne sont pas garantis.

Réserves particulières concernant les ordinateurs, tablettes, etc. :

Lors de l'acquisition de son appareil, le Client doit réaliser une sauvegarde de son système d'exploitation (Windows). La non-réalisation de cette sauvegarde par le Client n'est pas garantie.

Avant de faire appel au service après-vente ou avant la remise de l'appareil au service après-vente, il appartient au Client d'effectuer régulièrement des sauvegardes de données sur supports amovibles. Le Vendeur et ses tiers agréés ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables des pertes de données au cours des opérations de maintenance.

ARTICLE 9 : LE SERVICE APRES-VENTE (SAV)

9.1. Procédure d'intervention dans le cadre de la garantie

Dans le cadre d'une intervention sur un appareil sous garantie, le Client prend contact avec le SAV du Magasin puis le dépose au SAV désigné.

Le SAV remettra au Client un document de prise en charge de l'appareil mentionnant notamment l'état de ce dernier. Ce document devra obligatoirement être signé par le Client.

Le Client est avisé que le prestataire se réserve le droit de refuser l'exécution de certaines interventions qu'il découvrirait en cours de travaux et n'entrant pas dans le champ de la garantie. Il en informera alors le Client qui décidera alors s'il valide ou non les devis portant sur les réparations supplémentaires.

Le prestataire agréé ou choisi par le fabricant ou le fournisseur prend la décision en concertation avec le fabricant entre la réparation ou le remplacement de l'appareil.

9.2. Procédure d'intervention dans le cadre du service Après-Vente (produit hors garanties légales et commerciale)

Les prestations de Service Après-Vente, c'est-à-dire pour les produits hors garantie légales et garantie commerciale, sont payantes et font l'objet d'un contrat conclu par le prestataire dont un exemplaire est remis au Client.

Dans ce cadre, le Client prend contact avec le SAV du Magasin désigné (prestataires agréés ou choisis par le fabricant ou par le fournisseur du Produit). Ce sont ces prestataires qui réalisent les prestations de service Après-Vente.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les prestations sont payantes et exclusivement rémunérées par le Client, le Magasin n'ayant aucune part, ni responsabilité dans cette relation. Les tarifs de main d'œuvre et d'intervention du SAV sont ceux du prestataire.

Le Client est avisé que le prestataire se réserve le droit de refuser l'exécution de certaines interventions qu'il découvrirait en cours de travaux et dépassant ses limites de compétences sans risque pour l'appareil. Il en informera alors le Client qui avisera.

Si, au cours des travaux entrepris après accord du Client, des réparations et fournitures autres que celles prévues se révélaient nécessaires, le prestataire s'engage à ne procéder à aucune opération non prévue sans avoir établi, au préalable, un devis complémentaire et obtenu le nouvel accord du Client.

ARTICLE 10 : MOYENS DE NOUS CONTACTER

Pour toute question, information ou réclamation, veuillez contacter notre Service Clients aux coordonnées indiquées ci-dessous :

- par téléphone au : 05 94 38 54 30
- par courrier électronique : carrefour-contact.avenir@gbh.fr
- par courrier postal : AVENIR SAS, Services Clients, Carrefour de Suzini, Pk 1 route de Montjoly – Rd 1 – 97354 Rémire-Montjoly

ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données concernant le Client, pouvant être collectées lors la vente, sont obligatoires ; à défaut la vente ne pourra être conclue. Ces données sont traitées par le Vendeur, responsable de traitement, et destinées à la gestion de la relation contractuelle (devis, facturation, gestion des comptes clients, etc.).

Les catégories de données pouvant être traitées sont : les données relatives à l'identité du client, les données relatives aux moyens de paiement et à la transaction ainsi que les données relatives aux achats effectués.

Peuvent être destinataires des données personnelles du Client : le personnel habilité du Vendeur, les services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle...) ainsi que le personnel habilité des prestataires et/ou partenaires auxquels le Vendeur est susceptible de faire appel pour l'exécution du contrat, et avec lesquels sont signées des clauses contractuelles conformes au RGPD (fournisseurs des logiciels de gestion commerciale, de comptabilité, etc.).

En cas d'achat d'un récepteur de télévision, le Vendeur collectera et transfèrera les données personnelles nécessaires à la Direction Générale des Finances Publiques, responsable de traitement, pour la gestion des contributions à l'audiovisuel public (ex-redevance audiovisuelle) : date d'achat et identité du Client (nom, prénom, adresse, date et lieu de naissance). La base juridique de ce traitement est l'obligation légale.

Aucune des données du Client n'est transférée hors Union Européenne.

Le Vendeur conserve les données du Client pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle, (à compter de la date de l'achat ou de la date d'expiration d'une garantie par exemple). Après l'exécution du contrat, les données du Client peuvent également être conservées en archivage intermédiaire, pour répondre à des obligations comptables ou fiscales ou à des fins probatoires en cas de contentieux, dans la limite du délai de prescription applicable.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les données relatives à la déclaration d'achat de récepteur de télévision sont conservées par le Vendeur pour une durée de 3 ans, conformément aux dispositions légales applicables.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut accéder à ses données ou demander leur effacement. Le Client dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de ses données, d'un droit à la portabilité de ses données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès.

Pour exercer ses droits ou pour toute question sur le traitement de ses données, le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) du Vendeur,

- par voie électronique : dpo@gbh.fr ou

- par voie postale : AVENIR SAS, A l'attention du DPO, Carrefour de Suzini, Pk 1 route de Montjoly – Rd 1 – 97354 Rémire-Montjoly.

Toute demande doit préciser le motif de la demande, la société concernée (le Vendeur) et la référence du dossier du Client (par exemple, le numéro client). Si le Client estime, après avoir contacté le Vendeur, que ses droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, le Client peut adresser une réclamation en ligne, directement sur le Site de la CNIL à la CNIL ou par voie postale à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Pour plus d'information sur les modalités de traitement de ses données personnelles, le Client peut consulter la Politique de Confidentialité de la Société AVENIR SAS à tout moment sur son site internet ou en magasin.

ARTICLE 12 : ADHESION AUX ECO-ORGANISMES

En application de l'article R541-173 du Code de l'Environnement, l'ADEME a attribué les identifiants suivants à BAMAPPRO, agissant en qualité de commissionnaire à l'achat : FR007632_05XQHM (ECOSYTEM), FR007632_11AJBC (Eco TLC-Refashion), FR007632_10ZCY9 (Eco-Mobilier), FR007632_03NGGO (Citeo-Papier), FR997632_01ABWY (Citeo-emballage).

Ce numéro garantit que BAMAPPRO, en adhérant aux éco-organismes susmentionnés, est en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent suivant l'article L541-10-13 du Code de l'Environnement.

ARTICLE 13 : DROIT APPLICABLE - LITIGES - MEDIATION

13.1. Les CGV et les relations contractuelles entre le Vendeur et le Client issues de leur application sont soumises au droit français.

13.2. En cas de litige, le Client **s'adressera en priorité au Service Client de AVENIR SAS** afin de le résoudre à l'amiable.

En cas d'échec de cette démarche, le Client peut recourir au **service de médiation de la consommation** du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris), accessible en ligne à l'adresse URL www.cmap.fr ou par courriel à consommation@cmap.fr, par voie postale à CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris et joignable par téléphone au 0144951140.

Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : les coordonnées postales, email et téléphoniques du Client ainsi que les nom et adresse complets du Vendeur, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées par le Client.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé **qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client de AVENIR SAS avant toute demande de médiation auprès du CMAP.**

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de AVENIR SAS ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de AVENIR SAS par une réclamation écrite selon les modalités prévues ci-dessus.

13.3. A défaut d'accord amiable entre le Vendeur et le Client via l'une de ces procédures volontaires, le litige sera soumis aux tribunaux français de droit commun.

ARTICLE 14 : OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application de l'article L.223-1 du code de la consommation.