

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS QFORT AUX PARTICULIERS

Préambule : Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les distributeurs à l'enseigne QFort vendent leurs produits ou fournissent leurs services aux particuliers. Dans les présentes conditions générales, le mot « consommateur » est employé dans le même sens que le mot « particulier ».

Sont assimilés à des « particuliers », au sens des présentes conditions générales, les professionnels contractant en dehors du champ de leur activité principale.

Toute personne qui en fait la demande à un distributeur QFort peut se faire remettre un exemplaire des présentes conditions générales ainsi qu'un exemplaire des conventions habituellement proposée.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière par le client des présentes conditions générales de vente qui sont préalablement portées à sa connaissance.

Tout autre document que les présentes conditions générales de vente – notamment catalogues, prospectus, publicités, notices – n'a qu'une valeur indicative et non contractuelle.

Les ventes peuvent être réalisées soit en magasin, soit hors établissement, avec ou sans prestation de pose.

Article 1 : Les ventes en magasin

Les ventes réalisées en magasin n'engendrent aucune faculté de rétractation pour le client, à moins qu'elles n'aient été financées par un crédit à la consommation.

Sur demande de l'acheteur, les ventes réalisées en magasin peuvent faire l'objet d'une expédition des produits achetés.

Lorsqu'ils sont adressés au client (sans pose), les frais d'acheminement sont à la charge du client ou bien il a la possibilité de retirer la marchandise au dépôt référent du showroom qui a vendu le produit.

A moins que le client n'ait souscrit un contrat spécial de prestation de pose (cf. article 3 ci-après), l'achat du bien ne comprend pas la mise en service du bien.

Lorsque les biens achetés sont posés en exécution de la prestation supplémentaire de pose, les biens achetés auprès du distributeur Plus De Lumière sont, sauf convention contraire, livrés par le poseur (cf. article 3 ci-après).

Lors de son entrée en possession du bien livré, un écrit est remis à l'acheteur lui indiquant la possibilité de formuler des réserves, notamment en cas de défaut apparent du bien ou de défaut de remise de la notice d'emploi.

Par application de l'article L. 216-5 du Code de la consommation, lorsque le consommateur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur lors de la remise du bien au transporteur.

Les ventes réalisées en magasin peuvent porter soit sur des biens standards à commander, soit sur des biens à fabriquer sur mesure.

Biens en stock

Certains biens peuvent être exposés dans le magasin.

Ces biens sont emportés par le client. Ils peuvent également lui être expédiés à ses frais (cf. tarif en annexe 1)

Biens catalogués :

La plupart des biens vendus dans les établissements à l'enseigne QFort figurent dans le catalogue QFort disponible dans chaque établissement ainsi qu'au siège de la société QFort. Le catalogue est périodiquement actualisé, complété ou modifié, la gamme des produits proposés étant par nature évolutive.

Les informations sont données sans aucune garantie de pérennité. Elles peuvent, en effet, être modifiées sans préavis, à tout moment.

Les biens standards commandés sont livrés dans un délai de 3 mois à compter de leur commande.

Le délai de livraison ne court qu'à compter de la réalisation des événements suivants :

- La signature du devis ou du bon de commande par le client,
- L'expiration du délai de rétractation prévu par la loi en cas de crédit à la consommation souscrit par le client pour le financement des biens commandés
- Encaissement de l'acompte de 50%
- Le déplacement et la prise des mesures de fabrication

Toute commande de bien catalogué s'opère au prix figurant dans la dernière version du tarif vendeur.

Les biens commandés sont soit à retirer au magasin, soit adressés au client (tarif en annexe 1), soit livrés par le poseur.

Biens fabriqués sur-mesure :

Les biens vendus dans les établissements QFort peuvent être fabriqués sur-mesure, selon les spécifications du client. Dans ce cas, les mesures sont prises par une personne spécialement déléguée à cette tâche par le magasin. Un devis est réalisé gratuitement par le distributeur QFort et soumis au client. Une fois le devis signé par le client, le contrat est formé et les biens objets du contrat sont immédiatement mis en fabrication.

Le contrat précise le délai de livraison du bien. A défaut d'une telle précision, les biens fabriqués sur-mesure sont livrés dans un délai de 3 mois à compter de leur commande.

Le délai de livraison ne court qu'à compter de la réalisation des événements suivants :

- La signature du devis ou du bon de commande final par le client ET la confirmation de la commande par le métreur lors de son passage chez le client
- Le bon de commande final peut être établi qu'après passage du métreur en cas de fourniture et pose
- L'expiration du délai de rétractation prévu par la loi en cas de crédit à la consommation souscrit par le client pour le financement des biens commandés
- Encaissement de l'acompte de 50%

Article 2 : Les devis

Un devis peut être demandé par le client avant toute commande d'un bien fabriqué sur-mesure et tout achat accompagné d'une prestation de pose. Les devis sont réalisés gratuitement.

Le devis indique les délais de fabrication et de mise à disposition des biens commandés et/ou les délais de réalisation des prestations commandées à compter de la signature du devis et du passage du métreur.

Tout devis réalisé par un professionnel QFort oblige ce dernier à maintenir les conditions du devis pendant le temps indiqué dans le devis. A défaut d'indication expresse, les conditions sont garanties pendant un délai d'un mois.

Lorsque le devis intègre la livraison d'un produit dont le prix est réduit du fait d'une promotion en cours, les conditions du devis ne sont garanties que jusqu'à l'échéance de l'opération promotionnelle.

Le prix indiqué dans le devis tient compte du taux de TVA en vigueur au jour de la remise du devis. En cas de variation du taux de TVA, le taux appliqué sera celui en vigueur au jour de l'acceptation du devis.

Article 3 : La prestation facultative de pose

Le consommateur peut choisir de faire poser l'objet des commandes passées auprès du distributeur QFort par un poseur mis à sa disposition par le distributeur. Les travaux de pose seront exécutés par le distributeur lui-même ou par une entreprise partenaire sélectionnée pour ses compétences professionnelles et agissant en qualité de sous-traitant.

La prestation de pose est matérialisée par une ligne spécifique sur le bon de commande.

Le bon de commande (contrat) ou à défaut la facture remise au client désigne la personne qui aura la charge de la prestation de pose.

L'acheteur donne expressément mandat au poseur de réceptionner, en son nom et pour son compte, les biens commandés ou achetés.

Lorsque le contrat relatif à la pose est conclu en magasin sans faire suite à un démarchage du client, le contrat de pose n'ouvre pas de droit de rétractation au profit du client.

Le prix de la prestation de pose est soit forfaitaire, soit déterminable. Dans le cas où le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le distributeur QFort fournit s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires.

Les coûts de transport et d'acheminement des produits faisant l'objet de la pose sont distingués du coût de la pose. A défaut, les frais de livraison s'élèvent à la moitié du montant des frais d'expédition tels que mentionnés dans le tarif figurant en annexe 1. Le contrat de vente précise le délai dans lequel le distributeur s'engage à réaliser ou à faire réaliser la pose. Ce délai court à compter de la réception par le poseur des produits à poser. A défaut d'indication d'un délai dans le contrat de pose, ce délai est de 60 jours à compter de la réception par le poseur des produits à poser.

Le client s'engage à permettre le libre accès du poseur au chantier aux dates convenues pour la réalisation de la prestation de pose. Dans le cas où le poseur ne peut avoir accès au chantier à la date convenue ou si un client annule un chantier dans la période de 7 jours avant son chantier il s'expose à devoir régler une indemnité de 10% du prix facturé TTC.

Le client s'engage à être présent ou à se faire représenter pour la signature du procès-verbal de réception des travaux de pose à la date convenue. Dans le cas où le client serait absent ou non représenté, il dispose d'un délai de 48 heures pour apporter des réserves sur la réalisation des travaux, sans retour de la part du client le procès-verbal sera considéré sans réserve.

Article 4 : Les contrats hors établissement

Sont considérés comme des contrats hors établissement les contrats conclus :

- Dans un lieu autre que le magasin QFort,
- Dans le magasin QFort après démarchage téléphonique ou prospection commerciale individuelle effectuée en dehors du magasin QFort.

Les stipulations du présent article ne sont pas applicables aux professionnels agissant en dehors de leur champ d'activité principale lorsque le nombre de salariés employés par ceux-ci est supérieur à cinq.

Lorsque le contrat est conclu hors établissement, le distributeur QFort ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur, avant l'expiration d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Aucune livraison n'intervient avant paiement de son achat par le consommateur.

Les modalités de livraison des produits achetés hors établissement sont les mêmes que pour les ventes en magasin (cf. supra, art. 1)

Le régime de ce contrat diffère selon qu'il porte sur un bien standard ou sur-mesure et selon que le bien commandé est posé ou non par le distributeur ou l'un de ses sous-traitants.

4.1. Pour les contrats conclus hors établissement portant sur un bien standard, non personnalisé et non posé par le distributeur ou l'un de ses sous-traitants :

Le consommateur dispose d'une faculté de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de **quatorze jours** sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai court à compter du jour de la réception du bien par le consommateur ou par la personne désignée par le contrat. Le consommateur peut cependant exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour le calcul du délai de rétractation, le jour de la réception du bien n'est pas compté. Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le droit de rétractation ne peut cependant pas être exercé lorsque, après avoir été livré, le bien a été d'ores et déjà et posé ou intégré à un ensemble de telle manière qu'il ne puisse être retiré sans être altéré.

Lorsque les conditions d'exercice de la faculté de rétractation sont réunies, le consommateur exerce son droit en informant le professionnel de sa décision de se rétracter, par l'envoi, avant l'expiration du délai de rétractation, à l'adresse figurant en entête de la facture qui lui a été remise au moment du paiement, du formulaire de rétractation annexé au contrat ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le client peut utiliser sans que cela ne soit obligatoire, le formulaire de rétractation suivant :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Lorsqu'il exerce sa faculté de rétractation, le consommateur renvoie ou restitue les biens concernés à l'adresse figurant en entête de la facture qui lui a été remise au moment du paiement.

La restitution doit impérativement avoir lieu dans les 14 jours suivants la communication par le consommateur de sa décision de se rétracter.

Les frais de restitution sont à la charge exclusive du consommateur ayant exercé son droit de rétractation.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle les biens concernés lui sont restitués.

Le professionnel procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il est convenu expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

4.2. Pour les contrats conclus hors établissement portant sur un bien standard, non personnalisé et posé par le distributeur ou l'un de ses sous-traitants :

Le contrat portant sur la vente du ou des biens à poser et sur la fourniture de la prestation de service de pose (cf. article 3), le consommateur dispose d'une faculté de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de **quatorze jours** sans avoir à motiver sa décision.

La rétractation de l'achat du bien emporte rétractation de la prestation de pose.

En revanche, la rétractation de la pose seule est possible.

Les modalités d'exercice du droit de rétractation sont précisées à l'article précédent 4.1 étant entendu que la rétractation de la pose seule n'entraîne aucune restitution.

Le délai de rétractation court à compter de dates différentes selon que la rétractation porte sur le bien vendu ou sur la prestation de pose :

Lorsque la rétractation porte sur la vente du bien, le délai court à compter du jour de la réception du bien par le poseur désigné par le bon de commande ou le contrat. Le consommateur peut cependant exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Lorsque la rétractation porte sur la prestation de pose des biens acquis auprès du distributeur QFort, le délai court à compter de la conclusion du contrat de pose.

La rétractation, lorsqu'elle intervient dans les délais, ne porte alors que sur la prestation de pose et non sur l'achat des biens.

La pose n'intervient pas avant le terme des délais de rétractation relatifs tant à l'achat des produits à poser qu'à la prestation de pose.

Si, après le terme du délai de rétractation relatif à l'achat des produits, le consommateur souhaite que l'exécution de la prestation de pose commence avant la fin du délai de rétractation relatif à la pose, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'une prestation de pose dont l'exécution a commencé à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, est tenu de verser au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Aucune rétractation n'est possible une fois que le bien fourni par le professionnel a été posé et est devenu indissociable de l'immeuble dans lequel il a été intégré.

4.3. Pour les contrats conclus hors établissement portant sur un bien fabriqué sur-mesure ou selon les spécifications du consommateur :

Dans cette hypothèse, **le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation relatif à la vente des produits**, ce, en application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation aux termes duquel « Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ». En revanche, **le consommateur peut exercer son droit de rétractation relativement à la prestation de pose** et ce, dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Si le consommateur souhaite que l'exécution de la prestation de pose commence avant la fin du délai de rétractation, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'une prestation de pose dont l'exécution a commencé à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, est tenu de verser au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Article 5 : Le paiement et le transfert de propriété

Toute somme versée d'avance sur le prix, arrhes ou acompte, est productive d'intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement et jusqu'à la date de livraison (art. L214-2 du Code de la consommation).

5.1 Le prix est payable comptant, en totalité, au jour de l'achat immédiat ou de la passation de la commande par le client. Dans le cas de la signature d'un devis, le client verse 50% du prix total à la signature. Le second acompte de 40% est versé lorsque le client opte pour la prestation facultative de pose, à la réception de la marchandise au dépôt, les 10% restant représentant le solde seront à verser à la réception du chantier. Lorsque le client passe commande d'un produit en fourniture seule, ce dernier verse 50% du prix total à la signature du devis et le solde avec paiement effectif avant le retrait de la marchandise.

5.2 Le client dispose de la possibilité de procéder, au jour de l'achat immédiat ou de la passation de la commande, au paiement en plusieurs fois par l'outil ALMA.

Si le client opte pour cette modalité de paiement, il appartient au distributeur de renseigner sur un espace personnel créé spécifiquement pour le client, le nombre d'échéances avec le montant choisi, les informations en vue du règlement et la référence chantier. Le client reçoit alors un lien pour renseigner ses coordonnées bancaires et valider son paiement.

Le client peut également opter, au jour de l'achat immédiat ou de la passation de la commande, pour un financement opéré par l'organisme FINANCO.

5.3 En tout état de cause, le transfert de propriété des biens livrés est subordonné à l'encaissement de l'intégralité du prix (principal et accessoire).

Dans le cas où l'encaissement de l'intégralité du prix n'aurait pas eu lieu, les biens devront être restitués au vendeur.

Sauf lorsque le client fait appel à un transporteur qu'il a lui-même choisi, auquel cas le transfert des risques est effectué au moment de la remise des produits commandés au transporteur choisi par le client, quelle que soit la date du transfert de propriété des produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant ne sera réalisé qu'au moment où le client prendra physiquement possession des produits.

Toute somme non réglée à son échéance porte intérêt au taux légal majoré de 5 points.

Article 6 : Les garanties

Le distributeur QFort est tenu de plusieurs types de garanties :

- Des garanties légales liées à la vente **(6.1)**
 - la garantie de conformité (articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation),
 - la garantie des vices cachés de la chose vendue (articles 1641 et s. du Code civil)et, dans le cas où la prestation facultative de pose est effectuée par le distributeur QFort :

- Des garanties légales liées à la pose **(6.2)**
 - la garantie décennale (articles 1792, 1792-1 et 1792-2 du Code civil)
 - la garantie biennale (article 1792-3 du Code civil)

Avant de les mettre en œuvre, le client est invité à en vérifier les conditions et le champ d'application au regard du défaut constaté.

- Une garantie commerciale qui s'applique indépendamment des garanties légales **(6.3)**.

6.1 Les garanties légales liées à la vente

Les garanties légales sont encadrées par des dispositions du Code de la consommation (pour la garantie de conformité et par des dispositions du Code civil (pour la garantie des vices cachés), dont des extraits sont reproduits ci-dessous.

La garantie légale de conformité – Extraits du Code de la consommation

Article L217-4

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

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 L217-7

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217-8

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut à son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L217-9

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L217-11

L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-13

Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

La garantie des vices cachés de la chose vendue – Extraits du Code civil

Article 1641

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 1642

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1643

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644

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 1645

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1647

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

Article 1648

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.

6.2. Les garanties légales liées à la pose

En sa qualité d'artisan-poseur, le distributeur QFort a souscrit une assurance responsabilité professionnelle. Un justificatif du contrat d'assurance en responsabilité civile décennale (RCD) est annexé au contrat de pose.

6.3. La garantie commerciale et le service après-vente

Le distributeur exerçant sous l'enseigne QFort est autorisé par le constructeur QFort à offrir à ses clients une garantie-constructeur dont les conditions de mise en œuvre sont précisées dans le « Certificat de garantie » remis après la pose. Celui-ci est accessible sur la page d'accueil du Site internet QFORT à l'adresse <https://qfort.fr/>

6.4. Mise en œuvre des garanties légales et commerciales

En cas de problème dans l'utilisation ou l'installation d'un Produit, le client a la possibilité de mettre en œuvre les garanties ci-dessus énumérées en contactant le distributeur QFort auprès duquel la commande a été passée. Ses coordonnées figurent sur le bon de commande remis au client ou, le cas échéant, sur le contrat de prestation de pose. Lorsque la réclamation est faite par appel téléphonique, le client demande à être mis en relation avec le responsable SAV. Celui-ci réalise un premier diagnostic téléphonique de la situation et propose une solution adaptée.

Si les conditions de la garantie légale ou commerciale sont réunies, le responsable SAV présente au client les modalités de mise en œuvre de la garantie applicable.

Si aucune garantie n'est applicable, un devis de réparation pourra être proposé au client. Le contrat de réparation est formé par l'acceptation expresse du devis, établie par la signature du client. Un exemplaire du devis signé est remis au client.

Article 7 : Pièces détachées (L. 111-4 et L. 131-2)

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles auprès du fabricant, pendant toute la durée de la garantie commerciale, telle qu'indiquée dans le « Certificat de garantie » QFort, est accessible sur la page d'accueil du site internet QFORT à l'adresse <https://qfort.fr/>.

Pendant cette durée, lorsque les pièces d'origine ne sont plus fabriquées, le fabricant est tenu de fournir des pièces similaires remplissant les mêmes fonctions que les pièces d'origine.

Article 8 : Données personnelles

En communiquant son adresse électronique, le client accepte que le distributeur QFort s'adresse à lui par courriels. Les informations dues par le distributeur à son client seront ainsi valablement transmises par courriels envoyés à l'adresse recueillie au moment de la commande.

Le client peut s'opposer à tout moment à l'utilisation de son adresse électronique par le distributeur QFort.

Les informations personnelles susceptibles d'être collectées auprès du client par le distributeur QFort, à l'occasion de toute commande, sont les suivantes :

- nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone ;
- les coordonnées bancaires du client.

Ces informations personnelles sont enregistrées dans le fichier de clients du distributeur dont les coordonnées figurent en entête du bon de commande.

Elles sont principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client et le traitement et le suivi des commandes. Le bon de commande indique par un astérisque la ou les informations dont la collecte est indispensable à sa bonne exécution.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire au traitement et au suivi des commandes sauf si :

- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ;
- Le client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés du distributeur QFort, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés au distributeur QFORT par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande (par exemple, un

transporteur), sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le distributeur QFort s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le distributeur QFort, à l'adresse figurant en entête du bon de commande remis au client. Le client peut également obtenir les coordonnées de tout distributeur QFort en se rendant sur le site internet QFORT à l'adresse <https://qfort.fr/>.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

Article 9 : Coordonnées

Les distributeurs QFort sont soit des succursales de la société QFort, soit des concessionnaires indépendants agissant sous enseigne QFort.

Dans tous les cas, les coordonnées des distributeurs QFort figurent en entête des bons de commandes et des contrats dont un exemplaire est systématiquement remis au client à l'occasion de toute commande.

Les coordonnées des distributeurs QFort peuvent également être obtenues en se rendant sur la page d'accueil du site internet QFORT à l'adresse <https://qfort.fr/>.

Article 10 : Litiges

Les relations nouées entre le distributeur QFort et ses clients sont soumises à la loi française.

Toute réclamation peut être adressée au distributeur QFort soit par courrier postal, soit par courriel aux adresses mentionnées sur le bon de commande dont un exemplaire est remis au client.

Le client, à moins qu'il ne soit professionnel, a toujours la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un distributeur QFort.

Le médiateur agréé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) avec lequel le réseau de distributeurs QFort a passé une convention est disponible sur le site <https://qfort.fr/>.

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de mettre fin au processus de médiation.

En application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- 5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Si l'une des parties souhaite faire juger le litige par un tribunal, seul tribunal de Paris sera compétent.