

1. Coordonnées et définitions

La société **FRANS BONHOMME** est une société par actions simplifiée, immatriculée 383 706 397 au RCS de Tours, ayant son siège social 3 rue Denis Papin ZI n°1 (CS10238) 37302 Joué-Lès-Tours Cedex (ci-après "**FB**") Tél. **02.47.35.33.00.** et Courriel : contact@groupe-fb.com. La Liste et adresse des points de vente FB (ci-après "**Dépôt(s)**") est accessible via le lien suivant : <https://www.fransbonhomme.fr>.

1.1 Toute commande passée par une technique de communication à distance par un acheteur consommateur ("**Client(s)**") portant sur l'un des produits, marchandises et services vendu(s) par FB (ci-après le(s) "**Produit(s)**") est soumise aux présentes conditions générales de vente ("**CGV**"), étant précisé que pour certains Produits, des spécificités sont indiquées à l'article 12 des CGV.

1.2 Dans le cadre des présentes CGV, un consommateur est une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Le fait de passer commande à FB implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux CGV. Celles-ci sont réputées lues et approuvées par le Client.

FB se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGV. Les nouvelles CGV seront alors portées à la connaissance du Client et seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification

2. Offres, Devis et Commandes

2.1 Sauf stipulation spécifique expresse contraire, toute offre ou devis établi par FB, à destination du Client, et transmis au Client par une technique de communication à distance, a une durée de validité ne pouvant excéder dix (10) jours à compter de sa date d'émission par FB. Le Client confirme son acceptation de l'offre ou du devis établi par FB en renvoyant un exemplaire signé à FB dans ce délai de dix (10) jours. Le contrat de vente des Produits est formé à compter de la réception par FB de l'offre ou du devis accepté par le Client.

2.2 Toute commande adressée par le Client à FB par une technique de communication à distance ne devient ferme et définitive qu'à compter de son acceptation et sa confirmation écrite par FB. En l'absence de bon de commande ou de tout autre document écrit émanant du Client, le bon de livraison de FB sera réputé valoir lettre ou bon de commande et constituera le contrat de vente en vertu duquel FB sera fondée à exercer ses recours.

2.3 La vente n'est définitivement conclue qu'après complet paiement du prix des Produits par le Client à FB.

3. Prix et Facturation

3.1 Les prix des Produits sont indiqués et payables en Euros ; ils s'entendent toutes taxes comprises 'T.T.C.'

3.2 Pour toute information concernant les prix des Produits, leurs caractéristiques et frais de livraison, le Client peut contacter FB aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes CGV.

4. Mode et Délai de Paiement

4.1 Les factures de FB sont payables au comptant lors de la commande.

4.2 Le paiement s'effectue au comptant par virement, ou en espèces dans la limite du montant maximal prévu par la loi lors du retrait du Produit en PDV.

5. Etudes et Modification Produits

Les éventuelles études et recommandations émanant de FB sur l'utilisation des Produits pour la réalisation d'un projet présentés à FB par le Client lors de sa commande sont réalisées sur la base des seules informations communiquées par le Client. FB se réserve le droit d'apporter toute modification aux Produits proposés à la vente, laquelle serait rendue nécessaire par des impératifs réglementaires et/ou de production (par rapport aux indications portées sur les catalogues et/ou tout autre document publicitaire de FB).

6. Livraison

6.1 La livraison intervient au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la conclusion de la vente sauf stipulation contraire sur le bon de commande agréée par FB.

6.2 Sauf stipulation expresse à la commande ou obligation légale contraire, les marchandises fournies et acceptées ne sont ni reprises ni échangées.

7. Transfert des risques / Transport

Le Client est responsable des Produits dès que ce dernier ou le tiers qu'il désigne en prend possession.

8. Réserve de propriété

La propriété des Produits vendus ne sera transférée au Client qu'une fois perçu le paiement intégral du prix.

Cette réserve de propriété ne fait pas obstacle à l'application des dispositions de l'article 7 des présentes CGV.

9. Protection des Données Personnelles

En application des articles 12 et 13 du Règlement Européen 2016-679 du 27 avril 2016 (« **RGPD** »), relatif à la protection des données à caractère personnel et de la Loi Informatique et Libertés modifiée, le Client est informé que FB, Responsable de Traitement au sens du RGPD, collecte des données personnelles à des fins de gestion des Clients, de relation, suivi et/ou, prospection commerciale d'opérations de fidélisation, de l'élaboration de statistiques commerciales, de gestion des avis des Clients sur des Produits, de services ou contenus, de gestion des impayés et recouvrement, de toute opération promotionnelle, de facturation, et de réponse aux questions et réclamations. Les données du Client seront strictement réservées aux services de FB relatifs aux activités Commerciales, Marketing, Comptabilité et aux autres services habilités, et seront conservées selon les finalités précitées ci-dessus et ce, tout au long de la relation commerciale avec FB et, au-delà, pour une durée ne pouvant pas excéder les délais légaux de conservation de ces données en fonction de leur nature et de la finalité de leur traitement. Aux termes de sa politique de protection des données, FB s'engage à protéger les données du Client de toute atteinte ou divulgation non autorisée. Conformément aux art.15 à 22 du RGPD, le Client (ou prospect) pourra demander à tout moment et gratuitement à accéder à ses données, les rectifier ou les effacer, pourra s'opposer à leur traitement et pourra demander leur portabilité auprès du **Délégué à la Protection des Données (« Data Protection Officer » - DPO)** de FB, à l'aide du formulaire de contact accessible via le lien suivant : <https://www.fransbonhomme.fr/contact> (sélectionner la rubrique « *Données Personnelles* »), ou par courrier à l'adresse visée à l'art. 1. En l'absence de réponse satisfaisante sous trente (30) jours ou de violation de ses droits, toute personne peut porter plainte auprès de la **CNIL**. Le Client) ou prospect pourra également s'opposer au traitement de ses données pour des motifs légitimes. La politique de FB en la matière est consultable via le lien suivant : <https://www.fransbonhomme.fr/politique-protection-donnees-personnelles>.

10. Rétractation

10.1 Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, en cas d'achat à distance, le Client bénéficie du droit légal de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception des Produits par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, sans avoir à motiver sa décision.

10.2 Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens (i) confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés (ii) susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement (iii) qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (iv) qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

10.3 Le Client pourra exercer son droit de rétractation en complétant le modèle de formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV et en l'adressant à FB.

10.4 Le Client renvoie ou restitue le(s) Produit(s) concerné(s) à FB ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21 du Code de la consommation.

10.5 Les frais de retour des Produits sont à la charge du Client.

10.6 Les Produits peuvent être retournés (i) en point de vente parmi ceux indiqués par FB (ii) par voie postale ou (iii) par transporteur spécialisé.

10.7 Lorsque le droit de rétractation est exercé, FB rembourse le Client 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 il est informé de la décision du Client de se rétracter. A moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, FB peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

FB n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par FB.

11. GARANTIES LEGALES

11.1 FB est tenue des défauts de conformité du Produit dans les conditions des articles L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation (garantie légale de conformité) et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil (garantie légale des vices cachés), dont les principales dispositions sont rappelées en **Annexe 1** des CGV. Toute demande formulée au titre de ces garanties légales peut être adressée à FB aux coordonnées visées à l'article 1 des CGV.

11.2 La garantie légale de conformité : (i) le Client bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du Produit pour agir, (ii) il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du Code de la consommation, (iii) le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance dudit Produit, sauf pour les biens d'occasion où le délai est fixé à douze (12) mois. Cette garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

11.3 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. 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. Les Produits doivent être retournés à FB (ou rapportés au Dépôt) dans l'état dans lequel le Client les a reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice, etc.). Les dates de disponibilité des pièces détachées des Produits vendus font l'objet d'une information fournie par chaque fournisseur concerné et répercutée aux Clients par tous moyens lisibles pour le Client, par exemple par mention figurant sur l'emballage des produits, ce qui est accepté par le Client comme constituant une information raisonnable et satisfaisante. Toute réclamation est traitée par FB dans un délai d'1 mois à compter de sa réception.

12. Stipulations spécifiques à certains Produits (*béton, mortier, pierre et bois*)

Béton, mortier : Pour les fournitures de ou à base de béton ou mortier à résistance garantie par le fabricant, les dosages des composants sont donnés à titre indicatif, sauf convention contraire figurant par écrit sur la commande. L'attention des Clients est attirée sur les précautions à prendre lors de la mise en œuvre du béton ou mortier prêt à l'emploi afin notamment d'éviter des brûlures de la peau.

Pierre, bois : Pour les fournitures de ou à base de pierres reconstituées et pierres naturelles, de bois et Produits intégrant du bois, les dimensions, nuances de couleur, aspect, structure, poids peuvent être soumis à des variations inhérentes à leur fabrication ou à leur nature, entrant dans les tolérances d'usage. Les échantillons ou les illustrations figurant dans les documents de FB n'ont pas de valeur contractuelle. Les réclamations concernant la non-conformité apparente des Produits concernés ne pourront être prises en considération qu'avant la pose. Le stockage et la pose de bois ou de Produits comportant du bois nécessitent de contrôler l'hygrométrie de l'atmosphère, du support et du Produit considéré.

FB décline toute responsabilité pour toute altération de la qualité des Produits (béton, mortier, bois, pierre) postérieurement à leur livraison, résultant des conditions atmosphériques, du transport effectué par le Client, d'ajouts d'éléments modifiant leur composition (notamment addition d'eau ou autre produit liquide, etc.), des conditions de stockage, de manutention sur le chantier, de la mise en œuvre et du traitement des Produits réalisés par le Client. Plus généralement FB décline toute responsabilité pour toute altération de la qualité de ces Produits due à une cause qui ne lui est pas directement imputable.

13. Force Majeure

FB ne peut être tenu responsable de l'inexécution de tout ou partie de ses engagements contractuels en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil. Le cas échéant, aucune indemnité ne pourra être réclamée.

14. Indivisibilité, Loi applicable et Jurisdiction compétente

14.1. Toute nullité de l'une quelconque de ces stipulations ne saurait emporter nullité des autres stipulations des CGV restant valides.

14.2. Les présentes CGV sont exclusivement soumises à la loi française.

14.3 Toute réclamation peut être adressée à FB aux coordonnées visées à l'article 1 des CGV, et sera traitée dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. En cas de litige entre FB et le Consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le Client à la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève FB, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite adressée à FB. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;

- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine, 75001 PARIS.

À défaut de règlement amiable entre FB et le Client ou par l'intermédiaire du médiateur de la consommation, tout litige relatif à l'exécution d'une commande et/ou à l'interprétation des présentes CGV, sera soumis au Tribunal compétent.

ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

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.

ANNEXE 2 - INFORMATIONS RELATIVES AUX GARANTIES A L'ATTENTION DES CONSOMMATEURS

Indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie, notre société en tant que vendeur est tenue à l'égard de ses Clients consommateurs des défauts de conformité des biens au contrat au sens des **articles L.217-3 et suivants du Code de la Consommation** et des défauts de la chose vendue au sens des **articles 1641 et suivants du Code Civil**.

• Garantie légale de conformité :

Article L.217-3 du Code de la consommation : « *Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L.216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. (...) Le vendeur répond également, dans les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.* »

Article L.217-4 du Code de la consommation : « *Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants:*

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.»

Article L217-8 du Code de la consommation : « *En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement, ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section. Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou à la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.*

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

• Garantie légale des vices cachés :

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 1648 alinéa 1^{er} 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 ».*