

Condition générale de vente

CONDITIONS GENERALES

VENTE DE PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES

1. CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente régissent la vente de prestations de pressing à distance (VAD) les commandes étant passées sur internet. En conséquence les dispositions du code de la consommation sur la VAD s'appliquent lorsque le client est un consommateur uniquement. Dans les présentes conditions générales de vente le terme « produit » signifie les produits vendus par notre société aux clients et le terme « **article** » signifie les vêtements et autres articles confiés à notre société par le client.

2. COMMANDES

Le client passe sa commande selon le processus en vigueur sur le site et confirme le récapitulatif détaillé de celle-ci.

Le client est tenu de fournir toutes informations nécessaires à la prise en charge et/ou la livraison : adresse, code d'accès, N° de téléphone auquel il peut être joint dans la journée pour prise de rendez-vous etc...

Lors de sa commande, le client doit saisir ses noms, prénom, adresse de livraison et facturation, adresse e-mail téléphone portable ou fixe. Les informations enregistrées par notre système sont considérées comme valant preuve des transactions conclues entre notre société et ses clients.

Notre société ne s'engage aucunement à honorer les commandes reçues sur le site internet ou sur l'application mobile. Notre société est engagée qu'après validation de commande par nos soins. S'agissant des ventes de produits, ceux-ci sont proposés dans la limite des stocks disponibles. À défaut de disponibilité de produits, nous nous engageons à en informer au plus vite le client par tout moyen à notre convenance.

Notre société ne saurait être mis en cause et tenu pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la passation de la commande en ligne.

3. PRIX – FRAIS D'ENVOI ET D'ENLEVEMENT

Les prix affichés s'entendent nets toutes taxes comprises et hors participation aux frais d'envoi et d'enlèvement qui sont à la charge du client et figurent sur notre barème tarifaire sur le site.

Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.

Ces prix sont applicables dans le cadre de la vente à distance uniquement. Ils ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une demande d'application en magasin (et vice versa).

4. CONFIRMATION DE LA COMMANDE AU CLIENT

Notre société accuse réception de la commande du client par l'affichage du numéro de commande et par l'envoi d'un e-mail reprenant les éléments de la commande. La commande

du client ne sera considérée comme acceptée qu'après sa validation par notre Société. La date de validation apparaît dans le panier de la commande. Lors de la commande, le montant indiqué constitue un acompte sur le montant définitif. Le client accepte dès la saisie de commande que le montant et le panier soient modifiés en fonction de la réalité constatée lors de la réception. Le client sera débité lorsque le panier passe en statut « réceptionné ». Le client est prévenu par email ou SMS du détail de sa commande et du prix payé sur son compte. Il pourra contester les montants dans les 4h.

5. PAIEMENT - SECURISATION DES TRANSACTIONS DE REGLEMENT

Les services, produits et participation aux frais d'enlèvement/livraison sont payables à la commande.

Le client peut effectuer son paiement en ligne :

- Par carte bancaire : Visa, MasterCard, Carte Bleue, émises en France
- Par paypal via le site [paypal.com](https://www.paypal.com)

Notre société utilise les systèmes de paiement sécurisés les plus fiables :

- Le paiement par carte bancaire s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de notre partenaire (Banque Populaire) utilisant le protocole 3D Secure. Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via nos sites. Votre commande sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque.

- Intégration à l'interface de paiement paypal.com. Lors de la transaction de règlement, le client est automatiquement connecté au serveur du centre de traitement des règlements.

Les données bancaires, protégées par cryptage, ne transitent pas par notre système (et ne sont donc pas conservées par notre société).

6. ENLEVEMENT/LIVRAISON

Les délais de livraison/d'enlèvement sont indiqués sur la fiche descriptive des produits et services sur notre site. Le délai de livraison court à compter de la date de validation de la commande par nos services. De plus, lorsque le client commande des produits ayant des délais de livraison différents, le délai de livraison de votre commande sera celui du produit ayant le délai le plus long.

Les enlèvements et livraisons s'effectuent exclusivement en Région Parisienne (Paris, petite et grande couronnes). Les enlèvements et livraisons en dehors de cette zone font l'objet de conditions particulières. Ces conditions seront communiquées au client par email avant l'expédition de sa commande.

Les enlèvement et livraisons s'effectuent à l'adresse d'enlèvement/livraison indiquée par le client. Nos transporteurs sont mandatés pour déposer les colis dans votre boîte aux lettres ou sur le trottoir devant votre maison ou au pied de votre immeuble si vous êtes absent.

Les livraisons sont effectuées soit par La Poste, soit par transporteur. De plus, les colis livrés par transporteurs sont le plus souvent conditionnés.

Pour les enlèvements et livraison d'articles ou de produits vous vous engagez à être présent au jour et heure figurant dans la confirmation de commande.

La participation aux frais d'enlèvement et d'envoi, à la charge du client, est détaillée dans le paragraphe prévu à cet effet.

En tout état de cause, les délais de livraison pour les produits sont donnés à titre purement indicatif et sous réserve de disponibilité.

En cas d'allongement prévisible du délai d'expédition des produits ou de retard dans le délai d'enlèvement supérieur à 30 jours par rapport à celui figurant sur la confirmation de commande notre société s'engage à en informer le client dès que possible et par tout moyen. Le client peut demander l'annulation de sa commande que si la livraison du produit ou l'enlèvement des articles n'est pas intervenue dans les 30 jours de la confirmation de commande. S'agissant des prestations de services et lorsque les articles n'ont pas été restitués au client au-delà d'un délai de 30 jours de la date de livraison figurant à la confirmation de commande, le client est en droit de demander la restitution immédiate de ses vêtements et autres biens confiés et de demander le remboursement de la prestation qui doit intervenir sous 30 jours.

Notre société ne saurait être mise en cause et tenu pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure ou relevant du fait du transporteur, qui tendraient à retarder ou empêcher la livraison des produits commandés ou l'enlèvement ou la livraison des articles.

Le délai d'enlèvement/ livraison ou inexécution du contrat ne peuvent en aucun cas avoir pour conséquence le versement de dommages et intérêts au profit du client.

Pour l'annulation de la commande dans les conditions mentionnée ci-dessus, le client signifier l'annulation en contactant notre société par email :

Conciergerie@wartner.fr

L'annulation ne sera prise en compte par notre société que si la mise en préparation, l'expédition ou la livraison n'est pas intervenue entre l'envoi et la réception de la demande ou de ladite lettre.

Le client sera remboursé dans un délai de 30 jours suivant la réception de l'email ou de la lettre recommandée par notre société.

Le client s'engage à transmettre, lors de la commande, toutes les informations nécessaires à l'enlèvement et à la livraison afin d'en garantir la bonne fin (et en particulier le N° de téléphone auquel le transporteur peut le joindre dans la journée).

Le client s'engage, pour lui-même ou pour le destinataire de la commande, à prendre livraison des marchandises à l'adresse qu'il a indiquée lors de la commande et à permettre l'enlèvement et la restitution des articles.

Lors de l'enlèvement ou de la livraison, le client ou le destinataire des produits, doit pouvoir, si cela lui est demandé, faire la preuve de son identité.

Le client s'engage, après ouverture et vérification du contenu du ou des colis en présence du transporteur, à signer le récépissé de livraison présenté par le livreur.

En cas de problème : colis fracturé, produits ou articles manquants ou détériorés..., le client portera toutes réserves correspondantes aux observations constatées sur la feuille d'émargement, fera co-signer le livreur et conservera un exemplaire du document.

En cas d'avarie de transport, le client doit refuser le produit ou article endommagé au livreur et indiquer « Refus pour avarie » sur la feuille d'émargement faute de quoi tout recours contre ce dernier serait impossible.

Par la signature du récépissé de livraison en dehors de réserves précises, le client reconnaît avoir reçu le produit ou article dans un état lui donnant toute satisfaction.

Dès lors, toute réclamation liée à l'état des produits ou articles ne pourra être reçue. En cas de livraison non conforme à la commande en qualité ou en quantité, le client doit en informer notre société, en indiquant la référence de la commande en envoyant un email à :

conciergerie@wartner.fr

L'impossibilité de livrer le client de son fait (manquement à un rendez-vous de livraison, non retrait de colis après avis de passage....) entraîne pour celui-ci la perte de la participation aux frais d'envoi. Les frais de retour sont également à sa charge. Si le client souhaite une nouvelle livraison, la participation aux frais de livraison devra de nouveau être payée par le client au préalable.

7. DELAI DE RETRACTATION

7-1 Délai de rétraction pour la commande de Produits

Tous les produits peuvent faire l'objet d'échange ou de remboursement dans les délais légaux et contractuels exceptés ceux portant une mention contraire.

En application de l'article L 121-16 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de sept jours à compter de la réception des produits commandés.

Si le client use de ce droit de rétractation, le retour des produits doit s'effectuer dans leur emballage d'origine, en parfait état, non utilisés et accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels.

Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis ne pourront pas être repris.

Seuls le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés au client. Les frais de retour restent à la charge du client.

Le remboursement est dû dans les meilleurs délais et au maximum trente jours à compter de la réception du retour.

Le remboursement peut se faire par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement ou par chèque bancaire libellé à l'ordre du client. Le client peut, s'il le souhaite, choisir son mode de remboursement.

Pour effectuer son retour, le client doit, au préalable, contacter notre société en envoyant un email à : conciergerie@wartner.fr

Le client recevra dans les jours suivant le contact, un bordereau de retour qu'il devra impérativement joindre au produit retourné. En l'absence de ce bon, le retour du produit ne pourra pas être traité dans les délais normaux. Les produits doivent être renvoyés à leur adresse de retour, portée sur le bordereau de retour.

7-2 Délai de rétraction pour la commande de Prestations de service (Articles)

Compte tenu des modalités de réalisation de nos prestations, tout client qui a accepté le commencement d'exécution de nos prestations conformément aux dispositions de la commande avant le délai de rétractation de 7 jours doit renoncer expressément au bénéfice dudit délai de rétractation en apposant son accord à renonciation dans la commande et ce conformément à l'article L121-20-2 du code de la consommation.

8. SERVICE APRES VENTE ET GARANTIE

8-1 Produit défectueux à réception :

En cas de livraison de produit défectueux à la première utilisation dans les conditions normales d'usage et dans un délai de 30 jours suivant la livraison, notre société s'engage à échanger le produit après retour du produit et expertise. Les frais de port liés au retour du produit seront exceptionnellement remboursés et les frais de second envoi seront également supportés par notre société.

8-2 Garantie pour la prestation de services (pressing, lavage tapis, couette, restauration tapis, canapés, services coutures, garde fourrures) :

Notre société doit utiliser tous les moyens qui sont à sa possession pour parvenir à un résultat optimal de propreté et le cas échéant de repassage. Au terme de la loi : En cas d'impossibilité de restituer l'article confié (perte, échange, vol, incendie) notre société est présumé responsable selon l'article 1789 du Code Civil. Dans ce cas, c'est au prestataire d'apporter la preuve qu'il n'est pas responsable. Dans tous les autres cas, notre société n'est tenue qu'à une obligation de moyen. Il appartient au client d'apporter la preuve de la responsabilité du prestataire, selon l'article 1147 du Code Civil.

Lorsque la détérioration est due à un vice caché (par exemple dû à la fabrication, à l'usage, à l'entretien par le consommateur, etc...), le prestataire n'est pas responsable. Tout article considéré par notre société comme supportant mal le nettoyage pourra être refusé ou accepté sous réserve d'acceptation du client avant traitement.

Notre société ne sera pas responsable en cas de nettoyage et/ou d'élimination insuffisants des taches si, lors de l'application des méthodes et produits de nettoyage usuellement disponibles dans la branche industrielle, l'encrassement de l'article confié au traitement ne peut être éliminé sans causer de dégât sur celui-ci.

Garanties spécifiques :

VETEMENTS DAIM, CUIR, FOURRURES :

En raison de l'action de certaines tâches et de la qualité de certains cuirs, nous ne pouvons assurer aucune obligation de résultats, surtout en ce qui concerne certaines peaux fortement étirées soit au tannage soit à la confection qui peuvent rétrécir au cours du nettoyage. De même nous ne pouvons garantir de rendre un vêtement dans la couleur exacte du neuf. Les ensembles ne doivent jamais être nettoyés séparément. Certaines colles non adaptées peuvent soit durcir soit faire des taches indélébiles. Les garnitures ne sont pas garanties. En cas de dommage le montant du remboursement tiendra compte de l'estimation, l'assureur se réservant le droit à abattement pour vétusté. Sans déclaration de valeur inscrite sur le bon de remise en cas de perte ou détérioration, l'indemnité maximum sera de 76,00 Euros.

Le simple fait de nous confier un article implique la connaissance et l'acceptation de nos conditions générales, et de prendre en observation que tout vêtement remis au nettoyage est considéré comme ayant été porté et perd donc sa valeur de neuf.

Notre société est déchargée de toute responsabilité pour les modifications d'aspect ou de structure de quelque nature que ce soit qui pourraient survenir sur lesdits articles à l'occasion de leur traitement.

Les vêtements huilés et nubuck sont faits sans garantie.

COUETTES :

Toutes les couettes en synthétique, duvet, plume ... sont prises sans garantie de résultat ceci en accord avec nos dépositaires pour : les auréoles, les taches indélébiles, l'urine ou le sang. De plus nous ne pourrions être tenus responsable pour tous les défauts qui apparaissent après le nettoyage (coutures défaites, couette déchirée dû à l'usure de la fibre après l'action mécanique du nettoyage).

Pour les housses de canapé rendues non traitées au lavage il y a un danger certain de rétrécissement sur ces articles : en effet la matière et le tissage de ces pièces sont sujets à un retrait au contact de l'eau. La confection déjà très ajustée ne permettra plus la mise en place correcte de la housse sur le canapé, couette et dessus de lit.

DOUBLES RIDEAUX :

Tous les doubles rideaux sont pris sans garantie de résultat ceci en accord avec nos dépositaires pour :

- l'urine
- les frappures d'air (oxydation, décoloration)
- l'usure de la fibre
- les tissus non décati
- la couleur instable
- le dégorgement
- le rétrécissement.

TEINTURES SUR TEXTILE :

Tout article confié en teinture est fait sans aucune garantie.

Indemnisation

Au cas où la responsabilité de notre société serait engagée, le remboursement sera effectué selon le prix d'achat de l'article concerné auquel est appliqué un abattement en fonction de sa vétusté

Seules les factures acquittées du revendeur pourront faire foi de l'ancienneté des articles et donner droit au remboursement.

Dans tous les cas et sous réserve de restriction apportées ci-dessus pour les garanties spécifiques, le montant de l'indemnisation est conforme au barème d'indemnisation de la FFPB (Fédération Française Pressings et Blanchisseries) et consultable sur notre site et sur le site FFPB www.ffpb.fr. Il est rappelé qu'au terme de la loi il existe deux sortes d'étiquettes.

- L'étiquette de composition qui est OBLIGATOIRE (ex : coton, laine, soie, polyester etc...).
- L'étiquette d'entretien qui est recommandée. La responsabilité de notre société ne peut être engagée en cas d'étiquetage erroné. Le traitement des vêtements sans étiquette n'est pas garanti. Notre société n'est pas responsable des dommages causés aux vêtements non lavables reçus dans les sacs de ramassage. Dans le cas d'un ensemble (costume, ameublement, etc...), seule la pièce qui a été confiée à nettoyer sera remboursée.

Réclamation

Notre société a pour éthique de régler autant que possible à l'amiable les réclamations entre les parties intéressées.

Toute réclamation devra se faire dans les conditions visés à l'article 6 en envoyant un email à : conciergerie@wartner.fr

Toute réclamation ultérieure ne sera pas prise en compte.

Délais de garde

A l'exception des vêtements de grande valeur (vêtements d'apparat..) les articles confiés peuvent rester 1 mois dans nos dépôts, sans que notre société ne puisse exiger de supplément. De 3 mois à 12 mois, l'article pourra être considéré comme admis en garde à titre lucratif. Une disposition particulière est faite pour les vêtements de grand prix qui, dès la première semaine où ils ne sont pas retirés, sont réputés vêtements à garder à titre lucratif. Au-delà d'un an notre société pourra s'en dessaisir par vente publique (Loi 1248 du 31/12/68).

9. PRODUITS

Les clients sont informés sur le site internet des caractéristiques essentielles des produits. Cependant les clients sont invités à prendre connaissance des notices d'emploi ou de toute autre information jointe au produit ou portée sur le produit ou son emballage (précautions d'emploi, conditions d'utilisation...).

Il est rappelé que les photographies illustrant, à l'appui du texte, les produits, n'entrent pas dans le champ contractuel. Aussi, si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas la responsabilité de notre société ne saurait être engagée.

10. INFORMATIQUE & LIBERTES

Notre société dispose de moyens informatiques destinés à gérer ses fichiers clients-prospects et vente en ligne et met donc en œuvre des traitements de données à caractère personnel, au sens de la loi n°78-17 Informatique & Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Ces traitements ont fait l'objet des formalités préalables obligatoires auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les traitements réalisés par notre société ont pour finalités principales d'assurer la bonne fin des enlèvements/livraisons, d'améliorer la qualité du service, de communiquer des informations relatives aux services et offres exceptionnelles qui pourraient intéresser le client et ainsi mieux répondre à ses attentes.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des services concernés et peuvent être communiquées, sous réserve du consentement préalable du client, à des partenaires commerciaux.

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le client dispose d'un droit d'opposition au traitement, ainsi que de droits d'accès et de rectification sur les données à caractère personnel qui le concernent.

Ces droits peuvent être exercés en s'adressant à : conciergerie@wartner.fr

Les données à caractère personnel du client sont conservées confidentiellement par notre société pendant une durée de cinq ans à compter de la dernière visite sur le site mais peuvent être conservées plus longtemps pour des raisons d'archivage légal.

11. RESERVE DE PROPRIETE DROIT DE RETENTION

Les produits livrés demeurent la propriété de notre société jusqu'au paiement complet et

effectif du prix par le client (encaissement effectif du règlement par notre société).

12. DUREE

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par notre société. Elles peuvent être modifiées à tout moment par notre société.

13. DROIT APPLICABLE ET COMPETENCES

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

Les litiges découlant de l'application des présentes conditions générales de ventes sont soumis au droit français et seuls les tribunaux français peuvent connaître de ces litiges.

Les litiges entre notre société et tous professionnels sont de la compétence du tribunal de commerce de Paris, nonobstant pluralité des défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

14. LIENS VERS D'AUTRES SITES

Notre site peut contenir des liens vers d'autres sites.

Notre société n'est pas responsable du contenu et du fonctionnement de ces sites ainsi que des éventuels préjudices ou dommages (virus...), de quelque nature qu'ils soient, subis par le client à l'occasion d'une connexion sur ces sites.

15. PREUVE

La fourniture du numéro de carte bancaire par téléphone au centre d'appel vaut preuve de l'intégralité de la commande. Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite commande conformément aux dispositions de la loi du 13 mars 2000 et vaudront exigibilité des sommes engagées par la sélection des articles figurant sur le bon de commande.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le site. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de notre société dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commandes, des confirmations de commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code Civil