
Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Mises à jour le 03/03/2021

[Téléchargez nos C.G.V.U.](#)

L'accès au site france.yvesdelorme.com (ci-après dénommé le "**Site**") ainsi que l'utilisation de son contenu sont soumis aux conditions générales de vente et d'utilisation décrites ci-après.

Vous êtes informés que les présentes conditions peuvent être modifiées à tout moment. Ces modifications sont publiées par leur mise en ligne et sont réputées acceptées sans réserve par tout visiteur qui navigue sur le Site. Ces nouvelles conditions générales de vente et d'utilisation ne s'appliqueront uniquement aux commandes passées après leur mise en ligne.

Conditions Générales de Vente

PREAMBULE

1. IDENTIFICATION DU VENDEUR
2. PRODUITS PROPOSES A LA VENTE
3. PRIX
4. COMMANDE
5. PAIEMENT
6. LIVRAISON
7. TRANSFERT DES RISQUES
8. RETOUR & REMBOURSEMENT OU ECHANGE (Droit de rétractation)
9. GARANTIE

10. RESPONSABILITE

11. RECLAMATION - INFORMATION

12. REGLEMENT DES LITIGES

13. INTEGRALITE

14. ECO-PARTICIPATION

Conditions Générales d'Utilisation

1. DONNEES NOMINATIVES

2. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Conditions Générales de Vente

PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales de Vente** ») s'appliquent exclusivement aux achats en ligne effectués par un consommateur sur le Site dans le cadre de la réglementation applicable à la Vente à distance. L'utilisation du processus de vente à distance décrit dans les présentes Conditions Générales de Vente est réservé aux seuls consommateurs. Les produits n'ont donc pas vocation à être revendus par la suite.

1. IDENTIFICATION DU VENDEUR

Les présentes Conditions Générales de Vente sont celles de la société FREMAUX DELORME, société par actions simplifiée au capital de 3 397 302 €, dont le siège social est situé au 10 rue de la Pépinière – 75008 Paris – France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 456 501 600,

Vous pouvez nous contacter :

du lundi au vendredi de 9h à 17h, à l'exception des jours fériés,

- Ligne téléphonique à utiliser depuis l'étranger : +33 3 59 61 40 51
- Par email à clients@yvesdelorme.fr Cliquez [ici](#)
- Par courrier à YVES DELORME WEB - Service Client - 35 B Avenue de la Marne - CS 90120 - 59442 Wasquehal cedex - France.
- Par téléphone au 59442 Wasquehal

2. PRODUITS PROPOSES A LA VENTE

Le Site propose à la vente des articles de linge de maison et accessoires de décoration (ci-après dénommés les "**Produits**"). Les Produits proposés à la vente sont ceux qui figurent sur le Site, au jour où vous consultez le Site et dans la limite des stocks disponibles. Les offres spéciales ne sont valables que dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

Toute commande vaut acceptation des prix et description des Produits disponibles à la vente.

Les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites et présentés avec la plus grande exactitude possible.

Nous vous suggérons de lire attentivement la description des Produits.

Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties mentionnées à l'article 9 (les frais de retour seront à la charge du Vendeur).

3. PRIX

Nous pouvons modifier les prix indiqués dans notre Site, à tout moment et sans préavis. Toutefois, les prix modifiés ne seront appliqués qu'aux nouvelles commandes, à l'exception des commandes déjà passées.

Ils sont exprimés en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison, pour toute commande livrée en France. Ils tiennent compte de la TVA française, pays de départ des Produits et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, à la hausse comme à la baisse, ce changement pourra être répercutée sur le prix de vente des Produits présent sur le Site et sur les différents supports de vente, le cas échéant.

Toute commande livrée en dehors de France pourra être soumise à des taxes éventuelles et frais de douane à votre charge. Ces taxes et frais seront mentionnés sur le bon de commande avant validation finale de la commande. Le Site ne permet pas la détaxe.

Nous ne délivrons pas de facture papier, seule une facture électronique sera jointe à l'email de confirmation de commande et sera également disponible dans la rubrique "votre compte". Vous aurez la possibilité d'en conserver une version par enregistrement informatique et/ou par impression. Sur simple demande, la facture peut vous être adressée par email.

Nous apportons la plus grande attention à l'exactitude des prix dans notre Site. Toutefois en cas d'erreur de notre part, nous nous réservons le droit de ne pas fournir les Produits dont le prix serait manifestement erroné.

4. COMMANDE

Vous pouvez commander selon les modalités suivantes :

4.1. Commande en ligne sur le Site

Lors de votre première commande, nous vous demanderons de créer un compte et de remplir un formulaire précisant certains champs obligatoires afin que nous puissions prendre en compte votre sélection. En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que votre sélection de Produits choisis avant cette inactivité ne soit plus garantie. Vous serez alors invité alors à reprendre votre sélection de Produits.

Pour toute commande future, vous serez invité à vous identifier avec votre adresse email suivi de votre mot de passe.

Toutes les étapes nécessaires à la commande sont précisées sur notre Site.

Avant toute commande définitive, vous aurez la possibilité de vérifier le détail de votre commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci.

Pour toute commande que vous effectuerez sur le Site, un email de confirmation vous sera adressé sous 24 heures (sauf commande réglée par chèque, l'email de confirmation de commande vous sera alors adressé à l'encaissement du chèque) contenant le numéro de votre commande, le détail des Produits commandés, votre facture, le bon de retour permettant l'exercice éventuel du droit de rétractation ainsi qu'un lien vers les présentes Conditions Générales de Vente.

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, vous serez informé par email. L'annulation de la commande de ce Produit sera effectuée.

4.2. Commande par téléphone

Dans l'hypothèse où vous ne parviendriez pas à commander sur notre Site, il vous est possible de passer votre commande par téléphone.

Les commandes seront reçues par notre Service Client au 0800 492 500 (service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 9h à 17h, à l'exception des jours fériés.

Toutes les dispositions des Conditions Générales de Vente relatives à la vente sur notre Site sont applicables à la vente par téléphone.

4.3. Limitations

Nous nous réservons le droit de refuser toute commande anormale ou passée de mauvaise foi.

En outre, nous nous réservons le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure notamment et ce, jusqu'à résolution du problème.

5. PAIEMENT

Pour toute commande effectuée sur notre Site, les Produits, les services et la participation aux frais d'envoi sont payables à la commande.

Vous pouvez régler vos achats :

- par carte bancaire (Carte bleue, Visa ou Eurocard/Mastercard, American Express),
- via votre compte PayPal,
- par virement bancaire,
- par chèque bancaire.

Les espèces, les timbres-poste et les mandats cartes ne sont pas acceptés.

1. Paiement par carte bancaire

Nous acceptons les cartes du réseau "CB", Visa, Eurocard/Mastercard ainsi que les cartes Amex émises sur des comptes bancaires domiciliés dans l'un des pays de livraison mentionnés à l'article « Livraison ».

Votre compte bancaire sera débité au moment de la confirmation de votre commande.

En cas de Produits différés ou épuisés, le débit ne sera effectué que pour le montant des Produits effectivement facturés et livrables ; le débit du montant de la commande pourra alors être effectué en plusieurs fois selon les différentes dates de livraison de vos Produits.

Vous garantisiez que vous êtes le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom y figurant est bien le vôtre.

Afin d'assurer la sécurité des paiements, nous utilisons le service de paiements sécurisés d'un prestataire : be2bill - rentabiliweb. Ce service intègre la norme de sécurité SSL3.0 (les données confidentielles sont cryptées sur le serveur et ne sont à aucun moment stockées sur le serveur informatique du Vendeur). Be2bill assure ainsi la plus grande sécurité aux données concernant les moyens de paiement de nos Clients. Votre demande de paiement est routée en temps réel sur le gestionnaire de télépaiement sécurisé qui procède aux diverses vérifications pour éviter les abus et les fraudes. Lors de la validation de votre commande, vous devrez indiquer votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et son cryptogramme. Les coordonnées de la carte bancaire seront alors conservées sous format crypté jusqu'au paiement effectif de la commande, par le biais de notre prestataire de paiement Be2bill et jusqu'à l'expiration du délai de votre droit de retour, afin de pouvoir vous rembourser par crédit de votre compte. Les données relatives aux cartes bancaires communiquées lors de vos commandes ne sont utilisées par Be2bill qu'aux seules fins de réalisation de la transaction. De même en cas d'option pour le paiement différé ou report, vos coordonnées bancaires seront conservées de la même manière par Be2bill jusqu'à la date de paiement prévue.

Conformément à la loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique, la transmission en ligne de votre numéro de carte et la validation finale de votre commande valent preuve pour l'intégralité de la commande et l'exigibilité des sommes dues en règlement de cette demande.

Dans le cas d'une utilisation frauduleuse de votre carte, vous êtes invité à contacter le Service Client immédiatement après le constat de cette utilisation,.

2. Paiement par votre compte PayPal

Il s'agit d'un moyen de paiement simple et sûr. Leader mondial des moyens de paiement en ligne, PayPal une société du groupe eBay, permet à toute personne physique ou morale d'envoyer et de recevoir des paiements par Internet de façon simple, rapide et sécurisée. Avec PayPal, vos informations financières ne sont jamais communiquées au Vendeur. PayPal crypte et protège votre numéro de carte une fois pour toutes. Payez en ligne en indiquant simplement votre adresse email et votre mot de passe.

3. Paiement par virement bancaire

Lors du processus de commande, il vous sera alors communiqué notre relevé d'identité bancaire (RIB). Il conviendra de préciser le numéro de votre commande dans l'intitulé du virement. Ce numéro de commande sera indiqué dans l'email de confirmation de commande que vous recevrez après avoir validé votre commande. Il est précisé que la commande réglée par virement bancaire sera préparée et expédiée à réception du virement bancaire.

4. Paiement par chèque bancaire

Nous acceptons uniquement les chèques bancaires libellés en euros et payables en France.

Votre chèque, libellé à l'ordre d'**Yves Delorme Web**, doit être adressé dans les 3 jours ouvrés suivant la validation de la commande à l'adresse suivante :

FREMAUX DELORME

Yves Delorme

35 B Avenue de la Marne – CS 90120

59442 WASQUEHAL CEDEX

FRANCE

Nous vous remercions d'indiquer au dos de votre chèque votre numéro de commande, votre nom, votre adresse email et de ne pas oublier de signer.

Pour nous permettre de traiter votre commande dans les plus brefs délais, pensez à vérifier que le montant de votre chèque est identique à celui de votre bon de commande.

Votre commande sera traitée après réception et encaissement du chèque et en fonction des stocks disponibles.

Comptez 10 jours ouvrés entre la réception et l'encaissement du chèque.

5. Facture

Nous ne délivrons pas de facture papier, seule une facture électronique sera jointe à l'email de confirmation de commande et sera également disponible dans la rubrique "votre compte". Vous aurez la possibilité d'en conserver une version par enregistrement informatique et/ou par impression. Sur simple demande, la facture peut vous être adressée par email.

6. 3 fois sans frais

Paiement de votre commande en 3 fois sans frais par Carte bancaire à partir de 300€ d'achats jusqu'à 2000€ avec Oney Bank

Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 3x Oney, qui permet de payer vos achats de 300€ à 2000€ en 3 fois sans frais avec votre carte bancaire.

Conditions : Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Modalités de souscription : Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3x Oney par carte bancaire ».

Vous êtes alors redirigé vers la page internet 3x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.

Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 3x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter.

Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank.

Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.

Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Fonctionnement : Le paiement en 3 fois sans frais par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande correspondant à un tiers ou à un quart de la commande ;
- deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après.

Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 50€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit sur 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€.

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585€ - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr -

Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr

6. LIVRAISON

Les Produits d'une même commande seront livrés en une seule fois, sauf indisponibilité d'un ou plusieurs Produits ou cas particulier comme, par exemple, une commande contenant un produit de la marque Brun de Vian Tiran ou de la marque Jacquard Français, et des produits d'autres marques.

Certains de nos Produits peuvent être disponibles dans un délai supérieur à 4 jours ouvrés. Dans ce cas, le délai de disponibilité correspondant au(x) Produit(s) concerné(s) est indiqué sur le Site. Vous avez la possibilité de les commander, cependant ceux-ci ne vous seront livrés que dans les délais signalés sur le Site au moment de votre commande.

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis n'est pas parfait, nous vous invitons à procéder à son ouverture en présence du transporteur ou du personnel de la boutique Yves Delorme afin de vérifier l'état des Produits livrés. En cas de dommages aux Produits, veuillez les détailler précisément sur le bon de livraison.

1. Livraison à domicile

Nous livrons les Produits uniquement dans les pays figurant ci-dessous. Un numéro de suivi vous sera adressé

par email dès l'expédition de votre commande.

Il est entendu qu'aucune livraison ne pourra être effectuée dans des hôtels ou à des boîtes postales.

La livraison interviendra, à l'adresse indiquée lors de la commande, après que le règlement du montant de la commande aura été encaissé.

Destination	Transporteur & Délai	Frais de port
France Métropolitaine	Chronopost sous 3 jours ouvrés Pour les produits Brun de Vian Tiran : Colissimo (TNT pour les produits volumineux) sous 3 jours ouvrés Pour les produits Le Jacquard Français : Colissimo sous 2 jours ouvrés en domicile sans signature	La livraison Chronopost est payante, le montant est indiqué sur le récapitulatif avant la validation de la commande. Livraison Colissimo gratuite.
Corse		
Monaco		
Monaco	Chronopost sous 3 jours ouvrés Pour les produits Brun de Vian Tiran : Colissimo (TNT pour les produits volumineux) sous 3 jours ouvrés Pour les produits Le Jacquard Français : Colissimo sous 4 jours ouvrés en domicile sans signature	La livraison Chronopost est payante, le montant est indiqué sur le récapitulatif avant la validation de la commande. Livraison Colissimo gratuite.
Andorre		
Autriche	Chronopost sous 4 jours ouvrés	Le montant des frais de port varie en fonction du montant total de votre commande (hors frais de

Belgique	Pour les produits Brun de Vian Tiran : FEDEX sous 5 jours ouvrés	port): Commande d'un montant inférieur ou égal à 200€ : 14€ Commande d'un montant supérieur à 200€ : 7% du montant de la commande
Grèce		
Hongrie		
Chypre		
Danemark		
Espagne		
Estonie		
Finlande		
Irlande		
Islande		
Italie		
Luxembourg		
Malte		
Pays-Bas		
Pologne		
Portugal		
République Tchèque		
Slovénie		
Suède		
Guadeloupe	Chronopost sous 5 jours ouvrés Pour les produits Brunde Vian tiran : FEDEX sous 6 jours ouvrés	Le montant des frais de port varie en fonction du poids total des Produits de votre commande : Commande de moins de 2 kg : 25 € Commande de 2 à 3 kg : 30 € Commande de 3 à 4 kg : 40 € Commande de plus de 4 kg : 50 €

Guyane Française		
Martinique		
Nouvelle Calédonie		
Polynésie Française		
Réunion		
Saint Barthélémy		
Saint-Martin		
Saint-Pierre-et-Miquelon		
Terres australes françaises		
Wallis et Futuna		

2. Livraison en Boutique Yves Delorme

Il vous est possible de faire livrer votre commande **GRATUITEMENT** dans l'une de nos boutiques Yves Delorme proposant ce service, dans un délai de 2 jours ouvrés.

Lors du processus de commande, à l'étape « Expédition », il vous sera indiqué les boutiques Yves Delorme éligibles à ce service.

3. Livraison en Point Relais Pick up

Il vous est possible de faire livrer votre commande **GRATUITEMENT**, sous 3 jours ouvrés, dans un Point Relais Pick up (Chronopost) en France métropolitaine (Corse comprise) pour les commandes de produits Yves Delorme, Ralph Lauren, Kenzo.

Ce service est indisponible pour les produits de la marque Le Jacquard Français et Brun de Vian-Tiran.

Le colis reste à disposition pendant 10 jours. Passé ce délai, il nous sera retourné. Munissez-vous de votre pièce d'identité lors du retrait de votre colis.

7. TRANSFERT DES RISQUES

En application de l'article L216-4 du Code de la Consommation, le transfert des risques interviendra à la livraison, c'est-à-dire au moment où vous ou tout tiers désigné par vos soins, autre que le transporteur désigné par le Vendeur, prendra physiquement possession des Produits.

Si vous choisissez de faire appel à un autre transporteur que celui proposé par le Vendeur, le transfert des risques interviendra à la remise des Produits au transporteur et ce, en application de l'article L216-5 du Code de la Consommation.

8. RETOUR & REMBOURSEMENT OU ECHANGE (DROIT DE RETRACTATION)

1. Droit de rétractation

Tous les Produits commandés peuvent faire l'objet d'un remboursement (y compris les produits en soldes ou en promotion) excepté ceux exclus par la loi (article L221-28 du Code de la Consommation), comme par exemple :

- les Produits ayant fait l'objet d'une personnalisation sur votre demande,
- les Produits ayant été descellés par le consommateur après livraison et qui ne peuvent être retournés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Le Produit retourné doit l'être intacte dans son emballage d'origine et ne doit pas avoir été porté, utilisé, lavé et/ou confié à un prestataire de nettoyage, retouché ou endommagé.

Le Client est seul à pouvoir exercer ce droit de rétractation. Ce droit ne pourra donc pas être exercé par le destinataire de la commande.

Notre politique générale de retour (pour une demande de remboursement ou d'échange) vous permet de vous rétracter dans un délai de 30 jours à compter de la réception du dernier colis de votre commande pour nous notifier votre souhait de rétractation :

- Soit en nous retournant par courrier libre ou par email (clients@yvesdelorme.fr) le formulaire de rétractation ci-joint. Tout autre mode de déclaration est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.
- Soit en contactant le Service Client au 0800 492 500 (service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 9h à 17h, à l'exception des jours fériés.

Lorsque le délai de 30 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Même si vous ne nous avez pas notifié votre souhait de rétractation via les moyens mentionnés ci-dessus, nous accepterons néanmoins de reprendre votre Produit, dès lors qu'il nous est retourné dans les 30 jours à compter de la livraison du dernier colis de votre commande.

2. Retour

Après les démarches mentionnées au paragraphe 8.1 ci-dessus, vous disposez de 14 jours supplémentaires à compter de l'expiration du délai de rétractation légal pour nous retourner le Produit concerné.

Vous devez nous retourner le Produit dans son emballage d'origine, complet (accessoires, notice, étiquette,

...) **et accompagné du bordereau de retour** disponible dans « votre compte » et dans votre email de confirmation de commande soigneusement rempli :

- **Soit par voie postale** à l'adresse suivante :

FREMAUX DELORME

Service retour WEB

Quai n°4

34 rue d'Ecosse

F - 59116 Houplines

Pour les produits de la marque Le Jacquard Français uniquement.

par voie postale à l'adresse suivante :

SOCIETE LE JACQUARD FRANCAIS

45 Boulevard Kelsch

88400 GERARDMER

Pour les produits de la marque BRUN DE VIAN TIRAN uniquement.

par voie postale à l'adresse suivante :

SOCIETE BRUN DE VIAN TIRAN

2 Cours Victor Hugo

84800 L'Isle-sur-la-Sorgue

Il est précisé que les frais de retour sont à la charge du Client (sauf en cas de retour pour vice ou défaut

affectant le produit. Voir article 9).

Afin de vous ménager la preuve de ce retour, nous vous conseillons de nous retourner le Produit par envoi recommandé, ou par tout autre moyen donnant date certaine à votre envoi.

- **Soit en le déposant gratuitement dans une boutique Yves Delorme proposant ce service.**

Ce service n'est pas disponible pour les produits de la marque Le Jacquard Français et Brun de Vian-tiran.

Pour connaître les boutiques proposant ce service, veuillez vous référer au tableau ci-dessous ou appelez le Service Client.

Merci de vous munir du bordereau de retour rempli et de votre facture.

Récupération de la facture :

1. Suivre l'URL : <https://france.yvesdelorme.com/sales/order/history/>
2. Cliquer sur "Voir la commande"
3. Cliquer sur l'onglet "Facture"

Departement	Ville	Adresse	Code Postal
06	Antibes	7, boulevard Albert Ier	06600
06	Cannes	15 rue des Etats-Unis	06400
13	Aix en provence	6, rue Ancienne Madeleine	13100
31	Toulouse	26, rue de Fourbastard	31000
33	Bordeaux	6, rue Michel Montaigne	33000
35	Rennes	10, rue Leperdit	35000
38	Grenoble	27, rue Docteur Mazet	38000

44	La Baule	32, esplanade François André	44500
44	Nantes	8, rue Franklin	44000
45	Orleans	69, rue Royale	45000
57	Metz	14, rue de la Tête d'Or	57000
59	Lille	13, rue du Curé St Etienne	59000
66	Perpignan	19, rue Mailly	66000
67	Strasbourg	22, rue du Vieux marché aux poissons	67000
68	Colmar	8, place de la Cathédrale	68000
69	Lyon	17, rue des Archers	69002
69	Lyon	95, rue Duguesclin (angle cours F. Roosevelt)	69006
71	Macon	18, rue de la Barre	71000
74	Annemasse	1, rue du Chablais	74100
75	Paris	8, rue Vavin	75006
75	Paris	96, rue Saint Dominique	75007
75	Paris	30, rue Boissy D'anglas	75008
75	Paris	4, rue Donizetti	75016
75	Paris	63, rue Saint Didier	75016
75	Paris	1 rue des Acacias	75017
75	Paris	24, avenue Pierre 1er de Serbie	75116
83	St Tropez	Traverse Marbrier	83990
83	Toulon	11, rue Henri Pastoureau	83000
92	Neuilly	16 rue Madeleine Michelis	92200

3. Remboursement

Nous nous engageons à vous rembourser, sous réserve du respect des conditions et modalités ci-dessus mentionnées, les sommes dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à

laquelle vous nous avez informé de votre décision de vous rétracter. Toutefois, ce remboursement pourra être différé jusqu'à la réception de la preuve de l'envoi du colis à notre attention ou de la réception du colis par nos soins (la date retenue étant celle du premier de ces faits).

Nous effectuerons le remboursement avec le même moyen de paiement que celui choisi par vous pour régler votre commande, sauf accord de votre part nous permettant un remboursement en utilisant un autre moyen de paiement. Toutefois, nous vous informons que pour les retours effectués en boutique Yves Delorme, et pour des raisons techniques, le remboursement s'effectuera uniquement par crédit de votre carte bancaire.

Conformément à l'articles L.242-4 du Code de la consommation, lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration de 14 jours énoncé ci-dessus,
- de 5% si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
- de 10% si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
- de 20% si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
- de 50% entre 60 et 90 jours,
- et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

4. Echange

Si vous souhaitez remplacer le Produit retourné, nous vous invitons :

- soit à repasser une commande sur le Site.
- soit, lors d'un retour dans l'un de nos boutiques Yves Delorme, à choisir un nouvel article proposé à la vente dans cette boutique au prix affiché sur le lieu. Si l'article que vous avez choisi est moins cher que le montant à vous rembourser, la différence vous sera alors remboursée.

9. GARANTIES

Les Produits en vente sur le Site sont soumis à la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux

articles L217-4 et suivants du Code de la Consommation et à la garantie des défauts cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil, permettant au Client de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes.

Garantie légale de conformité : Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- Bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;
- Pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la Consommation ;
- Êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance du Produit au-delà.

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

Garantie des vices cachés : Vous pouvez 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, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Garantie légale de conformité :

Article L217-4 Code de la Consommation :

Le vendeur est tenu de livrer 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 Code de la Consommation :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

Présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 Code de la Consommation :

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

Garantie des vices cachés :

Article 1641 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 al 1er 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.

10. RESPONSABILITE

L'exécution par le Vendeur de ses obligations aux termes des présentes Conditions Générales de Vente sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Le Site est conforme à la législation française, et en aucun cas, le Vendeur ne donne de garantie de la conformité à la législation locale qui vous serait applicable, dès lors que vous accédez au Site à partir d'autres pays.

11. RECLAMATIONS - INFORMATIONS

Pour toute information, réclamation ou question relative aux Conditions Générales de Vente de notre Site ou aux Produits eux-mêmes, vous pouvez vous adresser au Service Client, en rappelant le cas échéant votre numéro de commande :

FREMAUX DELORME

Service Client Yves Delorme Web

35 B Avenue de la Marne

CS 90120

59442 Wasquehal cedex

Tel : 0800 492 500 (service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 9h à 17h, à l'exception des jours fériés

12. REGLEMENT DES LITIGES

12.1 Médiation

Pour toute réclamation relative à votre commande, veuillez nous contacter :

- Soit par téléphone : 0800 492 500 (service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 9h à 17h, à l'exception des jours fériés
- Soit par email : clients@yvesdelorme.fr

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, FREMAUX DELORME adhère au Service Médiation de la consommation du CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) dont les coordonnées sont les suivantes : 39, avenue F.D. Roosevelt 75008 Paris – <http://www.cmap.fr>.

Après démarche préalable écrite du Client auprès de la société FREMAUX DELORME, le Service Médiation peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine d'un médiateur du CMAP, cliquer [ici](#).

Vous pouvez également présenter votre réclamation sur la plateforme de règlement en ligne mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante :

La Commission Européenne transférera votre réclamation aux médiateurs nationaux compétents.

Vous pouvez recourir au Service Médiation de la consommation pour les litiges de consommation liés à un achat effectué aussi si bien sur notre Site qu'en boutique.

12.2 Droit applicable et compétence juridictionnelle

Nos Conditions Générales de Vente sont régies et soumises au droit français. En aucun cas, le Vendeur ne garantit de la conformité du Site à la législation local qui serait applicable à tout client dès lors qu'il y accéderait à partir d'autres pays.

A défaut de solution amiable entre le Vendeur et le client, toute action judiciaire sera portée devant les tribunaux compétents du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du Produit.

13. INTEGRALITE

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des Conditions Générales de Vente serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes Conditions Générales de Vente.

14. ECO-PARTICIPATION

L'éco-participation mobilier est une contribution qui s'applique obligatoirement sur le prix de chaque

produit neuf suivant : surmatelas, oreillers, traversins, édredons, sacs de couchage, coussins de literie et de décoration (garnissage).

En tant que contribution, elle ne peut bénéficier d'aucune réduction. Elle est intégralement reversée à Eco-mobilier, éco-organisme à but non lucratif, agréé par l'Etat. Sa mission est de développer la collecte de ces produits, d'assurer leur valorisation en fin de vie et de promouvoir le réemploi et la réutilisation.

Que faire de vos couettes et oreillers usagés ? Vous pouvez apporter vos couettes, oreillers, sacs de couchage, coussins, surmatelas etc. usagés à la déchèterie la plus proche de votre domicile. Vous pouvez aussi profiter du passage de la déchèterie mobile dans votre quartier, si votre commune propose ce service. Certaines communes proposent aux habitants un service des « Encombrants » ou la déchèterie mobile pour faciliter leurs démarches.

Conditions Générales d'Utilisation

1. DONNEES NOMINATIVES

Lors de la commande, les données nominatives feront l'objet d'un traitement informatique.

Vous êtes invité à vous reporter à l'onglet "[Données personnelles & Cookies](#)" du Site pour obtenir toutes les informations relatives à ce point.

2. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. De même, la marque YVES DELORME, ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur le Site, les Produits, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de la société FREMAUX DELORME.

Leur divulgation ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque desdites marques et éléments distinctifs protégés par le droit d'auteur. Ils ne peuvent donc être utilisés sous peine de contrefaçon. Ainsi, aucun des documents provenant du Site ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit.

Cependant, il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour votre utilisation personnelle et uniquement à des fins non commerciales, à condition que vous ne modifiez pas les informations contenues et que vous conserviez intacts tous les copyrights et autres mentions de propriété. La modification de ces documents ou leur utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de FREMAUX DELORME.

Si vous disposez d'un site Internet à titre personnel et que vous désirez placer, pour un usage personnel, sur votre site un lien simple renvoyant directement à la page d'accueil du Site Internet, vous devez obligatoirement en demander l'autorisation à la société FREMAUX DELORME. Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention implicite d'affiliation.

En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au Site Internet et utilisant la technique du framing ou du in-line linking est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande de la société FREMAUX DELORME.