CONDITIONS GENERALES DE VENTE – VENTES HORS ETABLISSEMENT – FEVRIER 2025

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des ventes de produits commercialisés par la société PRIMAVISTA, SAS au capital de 14.016.721 €, ayant son siège social au 50bis, avenue Jean Jaurès - CS 70045 - 92707 Colombes CEDEX, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 807 856 232 (ci-après la « Société ») auprès de ses clients consommateurs (le ou les « Client(s) »). Les produits commercialisés par la Société sont exécutés à partir de reportages photographiques réalisés par la Société avec l'accord préalable des Clients et sont des produits nettement personnalisés visés par l'article L. 221-28 du Code de la consommation (ciaprès les « Produits »). Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux commandes réalisées à l'issue des réunions organisées par la Société au domicile des Clients, ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à leur domicile, conformément à l'article L. 221-10 du Code de la consommation (cf. extraits des articles L. 221-28 et L. 221-10 du Code de la consommation à la fin des présentes Conditions Générales de Vente). Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Ces conditions sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à toute commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou autre document contradictoire. Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions sont présentées par le conseiller de vente lors des réunions au domicile des Clients, au moyen de produits fabriqués et de produits de démonstration. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées avant toute commande. La passation de la commande par le Client vaut acceptation, sans restriction ni réserve, des présentes Conditions Générales de Vente

1. COMMANDE :

La commande est passée par le Client auprès du conseiller de vente, après remise, par ce dernier, d'un récapitulatif de commande sur support papier ou, après accord du Client en ce sens, par courriel, sous format électronique et après acceptation, par le Client, des « Conditions Contractuelles ». Les informations précontractuelles listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation figurent notamment sur le récapitulatif de commande et sont portées à la connaissance du Client avant que ce dernier ne passe commande. Conformément à l'article L. 221-9 du même code, le conseiller de vente de la Société remet au Client un exemplaire daté du bon de commande, soit sur support papier, soit avec l'accord du Client, sur un support durable (courriel sous format numérique). Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

2. SATISFACTION CLIENTS – DROIT DE RETRACTATION :

Le Client dispose, pour les produits indiqués sur le bon de commande comme laissés sur place le jour de la vente (remise en mains propres), d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de vente, pour exercer son droit de rétractation auprès de la Société, sans avoir à fournir de motifs, ni à payer de pénalité, à condition que les produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les 14 jours suivant la notification à la Société de la décision de rétractation du Client, à l'adresse indiquée par la Société. Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris. Toutefois, en ce qui concerne le "coffret Patrimoine Sérénité", le client reconnaît expressément que ce coffret comprend notamment un reportage numérique à télécharger. S'agissant d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel et conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client reconnaît qu'il ne pourra plus exercer son droit de rétractation sur ce reportage numérique après avoir accédé aux dits fichiers numériques. En conséquence, le Client, en accédant aux fichiers numériques et en validant le téléchargement, consent expressément à l'exécution immédiate de la fourniture du contenu numérique et renonce expressément à son droit de rétractation sur le reportage numérique. Dans ce cas et après téléchargement du reportage numérique, le droit de rétractation ne s'appliquera que pour les autres produits composant le coffret et, en cas de rétractation, le prix dudit coffret sera recalculé en conséquence. A cet effet, il est précisé que le remboursement effectué par la Société portera sur les produits qui peuvent faire l'objet de la rétractation et se limite par conséquent à 20% du prix du coffret. Le droit de rétractation pourra être exercé à l'aide du formulaire joint à ce document ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguité, exprimant la volonté de se rétracter. Le Client devra adresser le formulaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produits concernés par la rétractation et, le cas échéant, les frais de livraison seront remboursés, les frais de retour restant à la charge du Client. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la notification à la Société de la décision de rétractation. Toutefois, la Société pourra différer le remboursement jusqu'à récupération de l'intégralité des produits concernés ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition desdits produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Les remises accordées sur les offres « collection », ainsi que sur certains produits de notre gamme, sont conditionnées à l'achat du « coffret Patrimoine Sérénité ». Par conséquent, en cas de rétractation par le Client sur le « coffret Patrimoine Sérénité », avant téléchargement du reportage numérique, la remise concernée ne sera plus applicable et le prix finalement dû par le Client sera donc recalculé en conséquence.

3. PRIX – PAIEMENTS :

Les produits sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande par le Client et sont indiqués sur le bon de commande. Les prix sont exprimés en euros et toutes taxes comprises, sauf indication contraire. Ces prix tiennent compte des éventuelles réductions consenties. Pour les produits faisant l'objet d'une réalisation sur commande, ces prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément dans les conditions indiquées sur le bon de commande et calculés préalablement à la passation de la commande. Le paiement demandé au Client correspond au montant total de la vente, y compris les frais. Une facture est établie par la Société et remise au Client lors de la vente. Le Client accepte expressément de recevoir la facture et/ou un éventuel avoir commercial sous format électronique. Les prix sont payables au conseiller de vente de la Société, au jour de la passation de la commande, par virements, CB, espèces La mise à l'encaissement du titre de paiement relatif, selon le cas, à la première échéance de paiement ou à la totalité de la vente, est réalisée immédiatement. En cas de règlement échelonné expressément accepté par la Société, la mise à l'encaissement sera effectuée aux dates convenues. Dans le cas où la vente s'effectuerait hors de la présence de deux personnes majeures ou plus (à l'exception du conseiller de vente), la Société ne recevra aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement, en application de l'article L. 221-10 du Code de la consommation. Dans cette hypothèse, le Client pourra payer par virement, par CB via un lien de paiement.

Les produits laissés sur place ou livrés par la Société demeurent sa propriété jusqu'à complet paiement de leur prix par le Client. Le paiement ne sera réputé effectif que lors de l'encaissement du prix par la Société. A défaut de paiement du prix ou de l'une des échéances de paiement (en cas de paiement échelonné accepté par la Société), à la date de paiement convenue, la totalité du prix deviendra immédiatement exigible et la Société pourra revendiquer les produits laissés sur place et/ou livrés et/ou s'abstenir de livrer les produits commandés, sans préjudice de toute autre action que la Société serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. La commande sera alors résolue de plein droit et les produits laissés sur place et/ou livrés, le cas échéant, et non payés devront alors être immédiatement restitués à la Société aux frais et risques du Client. Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par la Société pour l'utilisation d'un moyen de paiement, ne pourra être facturé au Client.

4. REMISE DES PRODUITS – LIVRAISON – RECEPTION :

Les produits indiqués comme laissés sur place sur le bon de commande sont remis en mains propres au Client par le conseiller de vente le jour de la vente. Les produits faisant l'objet d'une réalisation sur commande (notamment en cas de commande à produits multiples) seront livrés dans un délai de 6 semaines à compter de la date de validation du paiement, à l'adresse indiquée par le Client.

Sauf cas particulier, les produits commandés seront livrés en une seule fois. La Société est libérée de son obligation de livraison dans tous les cas de force majeure au sens du Code civil et de la jurisprudence. La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du produit. A défaut de réception des produits commandés par le Client, du fait de ce dernier (déménagement non signalé, absence prolongée, etc.) et en cas de retour du colis à la Société, cette dernière se réserve le droit de recycler les marchandises concernées après un délai de stockage de 1 mois à compter de la date de réception par la Société. Aucun remboursement et aucune réclamation ne seront accordés à ce titre, passé ce délai. En cas de demande de ré-envoi de la part du Client sous ce délai de 1 mois, des frais de port d'un montant forfaitaire de 20 € TTC seront payables par le Client pour procéder à la réexpédition du colis à une adresse précise communiquée par le Client et en France métropolitaine exclusivement. Le Client doit procéder, lors de la réception des produits, à tous examens nécessaires pour déceler les éventuels avaries, défauts ou autres vices apparents, non-conformités des produits et/ou produits manquants. Le Client doit notamment vérifier l'état des emballages, le nombre de colis et les produits dans leurs quantités, leur état et leurs caractéristiques. Le Client dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la livraison pour formuler au service client de la Société aux numéros et/ou adresses indiqués sur le bon de commande, toutes réserves ou réclamations pour non-conformité ou vice apparent des produits livrés, avec tous les justificatifs y afférents. Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par la Société à ce titre. La Société remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices cachés auront été dûment prouvés par le Client, dans les conditions prévues aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et celles prévues aux présentes Conditions Générales de Vente.

5. GARANTIES :

Les produits commercialisés par la Société bénéficient, indépendamment, le cas échéant, du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, (i) de la garantie légale de conformité, pour les produits défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande (article L. 217-1 à L.217-14 du Code de la consommation) et (ii) de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à leur utilisation (articles1641 et suivant du Code civil). Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du produit pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les 24 mois suivant la délivrance du produit. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le produit. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des produits conformément à l'article 1641 du Code civil. Dans ce cas, 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 modifiés par le Client sont exclus de la garantie. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents et ne prendra pas en charge les produits retournés endommagés lors du transport ou en raison d'une mauvaise utilisation. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra contacter le service client de la Société aux numéros et/ou adresses indiqués sur le bon de commande et devra procéder au retour du produit, objet de la réclamation, dans l'état dans lequel il a été reçu. La Société remboursera, remplacera ou fera réparer les produits sous garantie jugés non conformes ou défectueux. Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs. Les remboursements des produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard 15 jours suivant la constatation par la Société du défaut de conformité ou du vice caché. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client. La garantie de la Société est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice.

6. DROIT À L'IMAGE :

Les reportages photographiques des Clients sont systématiquement réalisés avec leur autorisation préalable. Cette autorisation du Client vaut acceptation que la Société reproduise, sur tout support, les photographies prises et, ce, pour réaliser des produits nettement personnalisés afin de leur présenter et leur proposer à la vente (sans obligation d'achat), conformément aux termes des autorisations données par document séparé. Toute autre utilisation des photographies par la Société devra faire l'objet d'une autorisation écrite préalable. Si l'une des personnes présentes sur le reportage se rétracte sur son autorisation à l'image, le reportage entier et les produits associés ne seront plus disponibles à la vente.

7. PROPRIETE INTELLECTUELLE :

La vente des produits de la Société n'a pas pour effet de transférer aux Clients les droits patrimoniaux d'auteur lui appartenant, conformément aux dispositions des articles L. 111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. En particulier, les droits patrimoniaux d'auteur attachés aux photographies demeurent la propriété de la Société et ne sont aucunement transférés aux Clients lors de la vente, sauf stipulation expresse en ce sens. Nonobstant ce qui précède, pour le cas où le Client acquerrait les droits patrimoniaux d'auteur sur les photographies, cette cession serait consentie pour la durée de protection des droits patrimoniaux d'auteur par les lois et règlements français et pour le territoire de la France métropolitaine. En outre, en cas de cession expresse au Client des droits patrimoniaux d'auteur de la Société, le Client pourra consentir expressément, par document séparé, à ce que des copies des œuvres sur lesquelles portent les droits patrimoniaux ainsi acquis et les droits à l'image du Client soient effectuées afin d'être diffusées et exposées par la Société dans le cadre d'expositions publiques réalisées en France, et ce, pendant une durée de quatre (4) ans à compter de la date figurant sur le document intitulé « Conditions Contractuelles » et dans la stricte mesure où ces expositions sont réalisées dans un contexte non lucratif. Le Client accepte ainsi de ne prétendre à aucune rémunération pour cette exploitation non lucrative des droits patrimoniaux acquis conformément au présent paragraphe et de ses droits à l'image. A défaut d'acquisition des droits patrimoniaux d'auteur sur les œuvres photographiques, le Client reconnaît être informé des limitations s'appliquant à la reproduction et à la représentation au public desdites épreuves photographiques. En particulier, le Client reconnaît être parfaitement informé que toute reproduction desdites épreuves photographiques (en dehors des copies strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective) ou toute représentation des œuvres (en dehors des représentations privées et gratuites effectuées exclusivement dans un cercle de famille), notamment toute diffusion sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, etc...) pourra être constitutive d'une contrefaçon illicite engageant la responsabilité du Client. En tant que tel, le Client s'interdit dès à présent de contrevenir aux lois et règlements régissant les droits d'auteur, en particulier, en ce qui concerne la reproduction et la représentation des épreuves photographiques acquises ou offertes.

8. DONNEES PERSONNELLES :

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement n°2016/679/UE du 27 avril 2016, les Clients ont été informés par la Société, au moment de la collecte de leurs données personnelles, de leur utilisation et de l'ensemble de leurs droits.

Il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires notamment au traitement de sa commande et à l'établissement des factures. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de la Société chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes. Le traitement des informations communiquées répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données. Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse de la Société, mentionnée sur le bon de commande. Un rappel de l'ensemble des informations relatives à la politique de confidentialité et au traitement des données à caractère personnel figure sur le site internet de la Société. Pour accéder à ces informations, les Clients peuvent se rendre à l'adresse suivante : https://www.groupeprimavista.fr/politique-de-confidentialité.

9. LITIGES :

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont soumises au droit français. En cas de litige, la Société re commande à ses Clients de s'adresser au préalable au service client de la Société, par courrier ou téléphone, aux numéro et adresse indiqués sur le bond e commande. En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service client de la Société, le Client peut recourir en tout état de cause à un médiateur de la consommation conformément aux dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation, dont les coordonnées figurent ci-après : AME Conso, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris. https://www.mediationconso-ame.com/contacter-mediation-ame.html. Le Client peut également recourir à tout mode alternatif de règlement des différents (conciliation par exemple) en cas de contestation. Tout éventuel litige auquel les opérations conclues en application des présentes présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'aurait pas pu être résolu à l'amiable, sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

10. INFORMATION PRECONTRACTUELLE – ACCEPTATION DU CLIENT :

Le Client reconnaît expressément avoir eu communication, préalablement à la commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation. Le fait pour un Client d'effectuer une commande de produits emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation de paiement des produits commandés, ce qui est expressément reconnu et accepté par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire qui serait inopposable à la Société.

EXTRAITS DU CODE DE LA CONSOMMATION

Article L. 111-1 (extrait)

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence de toute restriction d'installation de logiciel, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. [...]

Article L. 221-5 (extrait)

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation [...] ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. [...]

Article L. 221-8 (extrait)

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article L. 221-5. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

Article L. 221-10 (extrait)

Le professionnel 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 sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. Toutefois, ne sont pas soumis aux dispositions du premier alinéa : [...]

3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile. [...]

Article L. 221-18 (extrait)

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut 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. [...]

Article L. 221-28 (extrait)

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : [...]

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

RÉF. BV - CONDITIONS CONTRACTUELLES-FÉVRIER 2025

FORMULAIRE DE RETRACTATION. Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur :

Nature du bien commandé : _ _ _