

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DISPOSITIFS MEDICAUX RECONDITIONNÉS ET GARANTIS

PRÉAMBULE : Informations relatives au Vendeur

Nom :
Adresse :
Téléphone :
Courriel :
Activité professionnelle :
N° Siret :

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 : Objet

Envie Autonomie, dénommé ci-après le Vendeur, est une structure de l'Economie Sociale et Solidaire, qui a pour ambition de rendre le matériel médical accessible à tous. Pour cela, elle applique les principes de l'économie circulaire aux dispositifs médicaux, plus particulièrement aux aides techniques.

Envie Autonomie effectue une préparation en vue de la réutilisation au sens de l'article L541-1-1 du Code de l'environnement. Son activité consiste à collecter auprès des particuliers et des professionnels les aides techniques inutilisées. Chaque fois qu'il est possible, il est donné par des salariés en insertion une seconde vie après reconditionnement et aseptisation. Objectif : Proposer des équipements reconditionnés à un prix solidaire – avec toutes les conformités et garanties – à ceux qui n'arrivent pas à s'équiper pour des raisons économiques ou administratives.

Tout achat est soumis aux présentes Conditions Générales de Vente (« CGV »), que le Client acheteur déclare accepter sans réserve(s). Les présentes CGV avec le Bon de commande annexé aux présentes, constituent l'intégralité des documents contractuels opposables entre les Parties.

Conformément à l'article L134-1 du Code de la consommation, les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont également disponibles en ligne sur le site Internet d'Envie Autonomie (www.envieautonomie.org), en magasin par voie d'affichage et pourront être fournies à tout moment sur demande expresse. Ces CGV déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de dispositifs médicaux reconditionnés et garantis proposés par le Vendeur.

Article 2 : Information précontractuelle – Commande

Avant toute commande, le Client reconnaît avoir été en mesure de connaître les caractéristiques essentielles des biens proposés à l'achat et avoir pu obtenir toutes les informations préalables souhaitées. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente (CGV) avant sa commande, passée sur place en remplissant le bon de commande en annexe. En conséquence, le fait de passer commande en remplissant le bon annexé, implique l'adhésion entière et sans réserve aux CGV.

En magasin, les biens ne pourront être réservés que contre paiement d'arrhes dont le montant y est affiché. Une fois les arrhes versées, la commande est ferme et enregistrée et le Client devra retirer l'appareil réservé dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la signature du présent contrat. Si à l'expiration du délai précité, le Client n'a pas retiré le bien ou demandé sa livraison à ses frais au Vendeur, le présent contrat est résolu de plein droit, sans mise en demeure préalable. Les arrhes versées restent dues au Vendeur. Si le vendeur ne délivre pas l'appareil réservé, il devra restituer les arrhes au double.

Article 3 : Paiement - Vente irrévocable

Les prix des produits sont indiqués en euros hors taxes et joint au bon de commande ou affiché en magasin et ne sont valables qu'à la date de passation de la commande.

Les biens vendus, objets du présent contrat, ne sont en aucun cas repris, toute vente est ferme et définitive et le Client qui achète le bien sur place ne dispose pas d'un droit de rétractation. Le prix est payable par chèque ou carte bancaire ou virement bancaire dans les 24 heures de la signature du bon de commande. En aucun cas la vente ne peut faire l'objet d'une opération de crédit, même si des facilités de paiement, sous forme d'échéancier de paiement, qui ne peut être supérieur à deux mois, peuvent être accordées. Le Vendeur se réserve le droit d'annuler et/ou de suspendre toute commande et/ou toute livraison en cas de non-paiement, refus de paiement ou virement non reçu dans un délai de 4 jours ouvrable après la signature du bon de commande, chèque non provisionné émis par le Client. Les droits et actions du Vendeur peuvent s'exercer solidairement à l'encontre du Client ou du détenteur réel du bien. En conséquence, si le bien est impayé, toute personne en possession de celui-ci pourra faire l'objet d'une procédure de recouvrement au même titre que le Client identifié au présent contrat.

Article 4 : Transfert de propriété – Réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits. En cas de revente, le Client s'engage par avance à informer le tiers acquéreur, à la conclusion de chaque revente, de la présente clause de propriété affectant les produits qu'il se propose d'acheter, et du droit que se réserve le Vendeur de revendiquer entre ses mains, soit les produits livrés sous réserve de propriété, soit leur prix.

Article 5 : Transfert des risques

Indépendamment du transfert de propriété, c'est au moment où le Client prend possession physiquement des produits que les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés.

Article 6 : Livraison

Si l'appareil n'est pas retiré par le Client, il peut faire l'objet d'une livraison à ses frais.

Les conditions de livraison, notamment le tarif, le lieu, la date et l'heure sont convenues entre le Client et le Vendeur au moment de la commande.

Article 7 : Service après-vente

Le Vendeur met à la disposition des acquéreurs un service après-vente dont les prestations sont payantes. Dans ce cadre, lorsque la réparation nécessite le retour de l'appareil à l'atelier, les frais de transport sont à la charge de l'utilisateur. Le devis est payant, selon le tarif affiché dans nos magasins. Ce montant est déductible de la facture si l'intervention est réalisée et que la réparation est normalement possible. Le délai d'intervention sera communiqué au client au moment du devis. Ce délai d'intervention peut varier d'une réparation à l'autre, de la disponibilité ou non de la pièce. Toutes les réparations sont à régler au comptant dès la remise du matériel à la disposition de l'utilisateur. L'acheteur peut se rendre dans n'importe quel magasin ENVIE Autonomie se trouvant en France pour bénéficier du service après-vente.

Article 8 : Garanties légales

En application de l'article L217-15 du Code de la Consommation : Indépendamment des garanties contractuelles consenties à ses clients, le Vendeur assume deux garanties : la garantie légale de conformité et la garantie légale relative aux vices cachés des produits.

8-1 : Garantie légale de conformité

Au choix du consommateur, le Vendeur peut réparer ou rembourser l'acheteur si les produits sont apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande effectuée. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur, par écrit, de la non-conformité des produits d'occasion et reconditionnés dans un délai maximum six (6) mois à compter de la livraison des produits.

Si la réparation dure plus de 30 jours, le Vendeur remboursera le produit à l'acheteur.

Article L. 217-4 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ce qui peut ne pas être le cas en raison de la condition du bien d'occasion.

Article L. 217-5 alinéa 5 du Code de la Consommation : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit pour deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 du Code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

- bénéficie d'un délai de **6 mois (vente de biens d'occasion)**, à compter de la délivrance du bien pour agir ;
 - peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien par un autre bien d'occasion, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la consommation ;
 - est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

8-2 : 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'ils les avaient 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.

Article 9 : Réclamations et litiges éventuels

L'acheteur peut présenter toute réclamation au Vendeur par écrit (voir adresse postale mentionnée dans le préambule). En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable par le système de la médiation.

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation : « *Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ».

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au Vendeur, afin de le résoudre à l'amiable. En cas d'échec de cette démarche, le client peut recourir au service de médiation en ligne du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : <http://www.cmap.fr/> ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 Paris.

Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées.

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Vendeur, avant toute demande de médiation auprès du CMAP.

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Vendeur ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Vendeur par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

La recherche d'une solution amiable n'interrompt pas le délai de la garantie légale ni la durée de la garantie contractuelle.

Le respect des dispositions relatives à la garantie contractuelle suppose :

- que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le Vendeur et utilise l'appareil de façon normale (voir la notice d'emploi et d'entretien et les conditions d'application de la garantie contractuelle et du service après-vente)
- que pour les opérations nécessitant une haute technicité aucun tiers non agréé par le Vendeur ou le constructeur n'intervienne pour la réparation sur l'appareil (sauf cas de force majeure ou carence prolongée du Vendeur).

Article 10 : Protection des données

Conformément à la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, les informations et données personnelles sensibles recueillies à propos du Client sont conservées pour le suivi de la délivrance de la prestation de santé et/ou le fichier clients. Elles sont conservées pendant trois (3) ans à compter de leur collecte, avant leur archivage/suppression/anonymisation.

Le responsable du traitement est joignable à l'adresse mail suivante : contactervieautonomie@envie.org. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies ne seront en aucun cas communiquées à des tiers.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement, en joignant un justificatif de son identité valide.

En cas de réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Article 11 : Force majeure

L'exécution des obligations du Vendeur au terme des présentes CGV est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le Vendeur avisera le Client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

Article 12 : Nullité et modification du contrat

La nullité d'une stipulation non nécessaire à la subsistance du contrat n'entraînera pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

DISPOSITIONS SPECIALES RELATIVES AU CONTRAT DE GARANTIE ENVIE AUTONOMIE

En plus des garanties légales imposées par la loi, ENVIE Autonomie offre une garantie contractuelle supplémentaire à ses clients (*).

Article 13 : Conditions de garantie contractuelle ENVIE Autonomie

La garantie offerte par ENVIE Autonomie s'applique aux pannes de fonctionnement.

La garantie ENVIE Autonomie démarre à la date de livraison de l'appareil ou le jour de son enlèvement par le Client. La durée totale de la garantie est de vingt-quatre (24) mois à partir de l'achat, en ce compris la garantie légale.

Ainsi, Envie Autonomie propose une garantie contractuelle qui prolonge la garantie légale de conformité en votre faveur de 18 mois.

La garantie ne s'applique qu'à la condition que l'appareil vendu soit utilisé à titre privé (non collectif ou professionnel) et conformément à l'usage pour lequel il a été conçu. La garantie ENVIE Autonomie ne jouera pas si l'appareil a été démonté ou transporté sans les précautions d'usage ou s'il a subi une erreur de manipulation.

Article 14 : Mise en service par ENVIE Autonomie

Préalablement à la signature du bon de commande, le Vendeur indique à l'acheteur les installations nécessaires pour assurer le branchement des appareils de manière fonctionnelle.

ENVIE Autonomie effectuera une mise en service et une vérification du bon fonctionnement du dispositif médical.

Le Vendeur s'engage à transmettre une information adaptée, intelligible à la personne et à son entourage, ainsi qu'une démonstration du fonctionnement du matériel avec la personne ou son entourage en s'assurant de sa bonne compréhension.

A la demande du Client, ou de la personne référente, la délivrance du bien peut s'effectuer dans le magasin Envie Autonomie. Ce choix sera indiqué sur le bon de commande.

Lors de ces opérations de mise en service, l'intervention du Vendeur concernera exclusivement le dispositif livré sans impliquer de quelle que manière que ce soit l'utilisateur physique.

Article 15 : L'intervention sous garantie contractuelle ENVIE Autonomie

ENVIE Autonomie prend en charge la demande de réparation SAV sous quarante-huit (48) heures (deux (2) jours francs hors samedi, dimanche et jours fériés).

Le coût du déplacement est à la charge du Vendeur pendant les six (6) premiers mois. ENVIE Autonomie répare l'appareil dans les quinze (15) jours (hors samedi, dimanche et jours fériés) qui suivent son dépôt et sous réserve de la disponibilité des pièces et de la possibilité de le réparer.

Si le dispositif nécessite une immobilisation de plus de 8 jours, ENVIE Autonomie peut, dans la limite du stock disponible, prêter gratuitement au consommateur un appareil de première nécessité.

Si le magasin a mis en place un service après-vente à domicile, un technicien pourra intervenir sur les dispositifs médicaux installés chez le Client dans un rayon de (100) km du magasin. Le forfait déplacement est à la charge du Client. Si le Client habite au-delà du rayon de cent (100) km, le technicien ENVIE Autonomie ne pourra pas se déplacer à son domicile et le Client devra alors obligatoirement rapporter l'appareil au magasin ou à l'atelier ».

Article 16 : La garantie pièces et main d'œuvre en atelier

Les réparations sont garanties six (6) mois pièces et main d'œuvre. Le transport de l'appareil ou le déplacement d'un technicien est à la charge du Client. Il revient au Client d'apporter le dispositif au magasin ou à l'atelier.

Article 17 : support clientèle

Toute question sur un produit et/ou l'exécution des présentes peut être formulée par téléphone au [numéro] ou par courrier électronique à l'adresse suivante : « [adresse]@ [domaine] ».

Toute demande doit impérativement comporter les références du produit concerné et sa référence de transaction. Le support clientèle du Vendeur est accessible du Lundi au Vendredi de [heure] h [heure] à [heure] h [heure].

En application de l'article L113-5 du Code de la consommation, le Client est informé que le numéro de téléphone destiné à recueillir ses appels en vue d'obtenir la bonne exécution des présentes ou le traitement d'une réclamation n'est pas surtaxé.

Article 18 : Convention de preuve

Les parties conviennent qu'elles peuvent procéder à l'échange des informations nécessaires à l'exécution du présent contrat par voie électronique. Conformément aux dispositions du Code civil, toute communication électronique entre les parties est présumée avoir la même force probante qu'un écrit sur support papier.

Les appels téléphoniques reçus par le Vendeur sont susceptibles d'être enregistrés, sous réserve du respect des dispositions légales, leur contenu étant également considéré comme moyen de preuve valide entre les parties.

Article 19 : litiges

En cas de litige sur l'application ou l'interprétation des présentes, les parties conviennent de faire application de la loi française, les tribunaux français étant seuls compétents pour trancher ledit litige.

Les présentes CGV ont été rédigées le : 21/05/2019

et entrent en vigueur à compter du : 25/07/2019

Maj : 25/11/2019

(*) Les dispositions du contrat de garantie ENVIE Autonomie ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe.

(**) Les textes seront complétés par la structure Envie Autonomie locale, considérée comme le Vendeur