

# Conditions Générales de Vente

## 01. Préambule

Le site Haie-Artificielle.net est la propriété de la société AJ HOME en sa totalité, ainsi que l'ensemble des droits y afférents.

Toute reproduction, intégrale ou partielle, est systématiquement soumise à l'autorisation des propriétaires. Toutefois, les liaisons du type hypertextes vers le site sont autorisées sans demandes spécifiques.

## 02. Acceptation des conditions

Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions particulières de vente énoncées sur cet écran et déclare expressément les accepter sans réserve. Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre AJ HOME et son client, les deux parties les acceptant sans réserve. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

## 03. Produits

Les photographies illustrant les produits, n'entrent pas dans le champ contractuel. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas, la responsabilité de la société AJ HOME ne pourra être engagée. La majorité des produits proposés à ses clients par AJ HOME sont disponibles dans plusieurs entrepôts.

## 04. Commande

Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande. AJ HOME confirme l'acceptation de sa commande au client à l'adresse mail que celui-ci aura communiqué. La vente ne sera conclue qu'à compter de la confirmation de la commande. AJ HOME se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure. Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, le vendeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit.

## 05. Disponibilité

Le client prend acte et accepte d'ores et déjà que AJ HOME honorer sa commande dans la limite de ses stocks disponibles et de ceux de ses partenaires et fournisseurs. AJ HOME mettra tout en œuvre pour traiter toutes les commandes. Dans le cadre de la vente flash, les clients peuvent commander les produits mis en vente uniquement pendant la durée de la vente flash indiquée en temps réel sur le site et dans la limite des stocks disponibles.

Après l'échéance du terme de la vente flash d'un produit et/ou en cas d'indisponibilité du produit, ce dernier ne sera plus offert à la vente.

En cas d'indisponibilité d'un produit après confirmation de la commande et après fermeture de la vente concernée, AJ HOME informera le client par e-mail de la livraison partielle de sa commande ou de l'annulation de celle-ci.

Le cas échéant, afin de satisfaire ses clients et dans un effort de relation commerciale satisfaisante et sereine, Haie-Artificielle.net proposera au client, le remboursement des sommes effectivement débitées sous forme d'un bon d'achat ou par le même mode que le paiement.

## 06. Livraison

### 06.1. Modalité de livraison

Les produits achetés sur le site Haie-Artificielle.net font l'objet

d'une livraison par transporteur et ; celui-ci s'engage par contrat avec AJ HOME à livrer la commande à l'adresse de l'acheteur fournie par AJ HOME.

De plus, pour les livraisons hors de la France métropolitaine, le client s'engage à régler toutes les taxes dues à l'importation de produits, droit de douane, taxe sur la valeur ajoutée, et toutes autres taxes dues en vertu des lois du pays de réception de la commande. Toutes les commandes passées à AJ HOME sont destinées à l'usage personnel des clients. Les clients ou les destinataires des produits s'interdisent toute revente partielle ou totale des produits AJ HOME.

La livraison est réalisée « en pas de porte ». Les retards éventuels ne donnent pas le droit à l'acheteur de réclamer des dommages et intérêts.

Lors de la réception de votre commande, **vous devez adopter les réflexes suivants** :

En présence du transporteur, contrôler :

- Le nom du client noté sur les colis ;
- La bonne correspondance des produits avec votre commande ;
- Le nombre de colis ;
- L'état des colis (le moindre choc, coin écrasé, trou doit être signalé).

Si la remise est conforme :

- Mentionner sur le bon de livraison « bon état » ;
- Dater, indiquer clairement votre nom en majuscules et signer le bon de livraison.

Si la remise est non conforme :

- En cas de dommage ou manquants, formuler des réserves par écrit **sur le bordereau** de livraison. Pour être recevables, ces réserves doivent être **claires, précises et significatives**. Par exemple, il faut noter « **marchandise endommagée** » et non « colis endommagé » ;
- Exemples de réserves non acceptables : Colis endommagé, sans autre précision, Sous réserve de déballage, Traces d'effraction, manquants, etc ;
- En cas de refus, vous devez mentionner **clairement** le motif sur le bordereau de livraison ;
- Vous disposez d'un délai de 72 heures pour faire d'éventuelles réserves auprès du transporteur en cas de manquant ou de dégradation ;
- Contacter le service client au **04 91 76 31 53** le jour de la réception du colis.

Ainsi, à partir du moment où vous apposez votre signature sans mentionner de réserves, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Si aucun rendez-vous n'a été convenu par écrit (SMS, Mail...) et que vous êtes absent lors de livraison, le transporteur laissera un avis de passage et vous recontactera pour une autre date de passage ou une mise à disposition de vos colis sur son site de stockage.

**Attention** : Il est impératif que vous soyez présent lors de la seconde et dernière présentation de vos colis. Une troisième livraison ne pourra avoir lieu qu'après notre accord express donné au transporteur et à **vos frais**.

En cas d'absence au moment de la livraison et si vous avez été prévenu par mail de l'expédition de votre commande, les frais de re-livraison vous seront alors imputés.

Lorsqu'un transporteur nous retourne une commande non distribuable nous émettons un remboursement complet (hors frais de livraison).

Nous ne pouvons pas renvoyer des colis qui nous ont été retournés comme non distribuable. Si vous souhaitez tout de même acheter ces produits, nous vous invitons à passer une nouvelle commande. Un paquet peut être « non distribuable » du fait d'une

adresse fournie incorrecte ou, suite à une tentative de livraison ayant échoué et n'ayant pas été recueillie auprès du bureau local de collecte et avoir ensuite été renvoyé à l'expéditeur. L'acheteur bénéficie du droit de retour dans les conditions prévues dans ce document.

Sont considérés comme cas de force majeure déchargeant le vendeur de son obligation de livrer, la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents et l'impossibilité d'être approvisionnés.

Vérifiez toujours votre colis à l'arrivée. Vous disposez d'un délai de 72 heures pour faire d'éventuelles réserves auprès du transporteur en cas de manquant ou de dégradation.

Pour des raisons de disponibilité, une commande peut être livrée en plusieurs fois au client. Le client ne règle alors qu'une seule livraison. Si le client souhaite deux lieux de livraison, il passe deux commandes, avec les frais de livraison liés.

Pour les retraits directs à notre magasin, un rendez-vous doit être pris téléphoniquement ou par email pour convenir du passage du client au dépôt et du retrait du produit. Lorsque le client se présente au dépôt pour y retirer sa marchandise, il doit se munir de sa carte d'identité, de sa facture et de son mail de confirmation de commande.

Lors du retrait, les produits seront mis à disposition du client.

Les horaires d'ouverture peuvent varier d'un dépôt à l'autre. Le client doit impérativement appeler le service client qui lui certifiera les horaires.

La livraison sera effectuée par Transporteur selon le choix d'AJ Home, en fonction du poids et des dimensions du colis. La livraison de chaque produit composant la commande pourra être effectuée indépendamment. Le Client doit remplir avec soin au moment de l'enregistrement de sa commande, ses coordonnées ; tous les champs du formulaire de livraison, dont son adresse de livraison et indiquer un numéro de téléphone portable ou à défaut, de téléphone fixe. Ni AJ Home, ni l'entreprise de transport ne peuvent être tenus responsables d'une impossibilité de livraison à raison d'une imprécision ou erreur dans l'adresse de livraison.

Le Client doit expressément signaler toutes les difficultés d'accès ou de passage que le Livreur pourrait rencontrer lors de la livraison (y compris si elles ont été antérieurement signalées sur le formulaire de commande et lors de la prise de rendez-vous avec le livreur). Le Client est notamment tenu de mesurer les passages d'accès de son domicile afin de confirmer au Livreur son accessibilité au produit commandé. Tous les frais supplémentaires de livraison nécessaires à la location de matériel spécifique (de type chariot élévateur ou camion VL) pour faire face à des difficultés d'accès précisées par le Client devront être validés et réglés par ce dernier préalablement à la livraison.

### 06.2. Délai de livraison

Les délais de livraison indiqués lors de la validation de la commande sont calculés en jours ouvrés et sont spécifiques à chaque Produit. En raison de la variété des zones d'approvisionnement, des contraintes de fabrication et de logistique, ces délais sont susceptibles de varier et AJ Home ne saurait en être tenu responsable. En tout état de cause, le délai de livraison des Produits ne dépassera pas les 12 semaines à compter de la réception par le Client de la confirmation de sa commande.

### 06.3. Report de la date ou changement de lieu de livraison

Si le Client souhaite modifier l'adresse de livraison ou différer la date de livraison, il devra prévenir AJ Home dans les plus brefs délais et au plus tard 3 jours ouvrés avant la date de livraison prévue. Pour informer AJ Home, le Client devra utiliser la rubrique « Contact » mise à sa disposition sur le Site. Il devra rappeler son numéro de commande, le Produit concerné et indiquer ses commentaires justifiant les modifications. AJ Home confirmera alors son acceptation ou son refus motivé, par e-mail ou téléphone dans les meilleurs délais.

## 07. Annulation

Le Client a la possibilité d'annuler toute commande de produits, sans frais et sans indication de motif, à condition qu'elle n'ait pas déjà été expédiée.

Pour demander une annulation de commande, le Client contacte AJ Home par e-mail via la rubrique « Contact » du Site. Si AJ Home peut satisfaire à la demande du client, un e-mail de confirmation sera envoyé et le Client sera intégralement remboursé. Si les Produits commandés par le Client ont quitté l'entrepôt de AJ Home en France et ont été pris en charge par un transporteur, il est encore possible d'annuler la commande mais, dans ce cas, le remboursement sera diminué des frais de livraison engagés. Les Produits seront livrés et le Client devra les refuser au moment de la réception. Les Produits seront retournés à AJ Home et le montant de la commande sera intégralement remboursé au Client à l'exception des frais de livraison.

## 08. Rétractation

En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation le client dispose d'un délai de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation. Celui-ci peut donc pendant cette durée de 14 jours retourner son produit, à ses frais, accompagné de sa facture. Le délai mentionné ci-dessus court à compter du jour de la réception de la commande et est valable pour l'ensemble des produits du site. Le client est tenu des risques du transport lors du retour du produit. Procédure de retour des produits :

Le client devra informer AJ HOME de sa volonté de se rétracter à l'aide du « formulaire de rétractation ».

Le Service Clientèle informera le client des différents moyens de retour de son article. Les retours seront acceptés par AJ HOME seulement si la procédure ci-dessous est respectée.

Le client devra renvoyer son produit directement à l'adresse suivante, à ses frais, en joignant une copie de sa facture à des fins d'identification de sa commande :

### SAS AJ HOME

SERVICE RETOUR - « N° de commande »

555 rue Saint Pierre

13012 MARSEILLE

Si le client n'est pas en mesure de renvoyer son produit par ses propres moyens, un service de reprise du produit pourra lui être proposé. Le tarif de la reprise sera établi en fonction de l'adresse de livraison du client et du poids des marchandises retournées.

## 09. Prix

Les prix sont exprimés en euros. Les prix indiqués sur les fiches produit ne comprennent pas le transport.

Le prix indiqué dans la confirmation de commande est le prix définitif, exprimé toutes taxes comprises et incluant la TVA pour la France et les pays de l'UE.

## 10. Paiement

Le prix facturé au client est le prix indiqué sur la confirmation de commande adressée par AJ HOME. Le prix des produits est payable au comptant le jour de la commande effective.

- Le paiement s'effectue par carte bancaire portant le sigle CB. En ligne, E-transaction vous permet de régler via un serveur bancaire de Crédit Agricole dans un environnement sécurisé. Votre numéro de carte bancaire est donc dirigé vers les serveurs de la banque, votre règlement s'effectue directement dans un environnement sécurisé sans passer par le serveur de la boutique, garantie d'autant plus importante que vos numéros sont connus seulement de notre partenaire bancaire (Crédit Agricole).
- Paiement de la commande du client en 3 fois par chèques :
  - Le premier chèque est débité le jour de l'expédition ;
  - Le deuxième chèque est débité 30 jours après l'expédition ;
  - Le troisième chèque est débité 60 jours après l'expédition ;

En cas d'impayé quel qu'en soit le motif, une indemnité forfaitaire

amiable de 15 Euros sera exigée par AJ Home en sus du montant de la facture, augmentée des frais de débit facturés par l'établissement bancaire de AJ Home.

Dans le cas où le recouvrement amiable serait demeuré infructueux dans un délai de 10 jours courant à partir de la date d'envoi du premier courrier de demande de recouvrement, que ce courrier soit adressé en recommandé ou par lettre simple. Le recouvrement sera fait par voie contentieuse.

Les frais de mise en contentieux que serait amené à facturer le cabinet de recouvrement directement au client sont indépendants de l'indemnité forfaitaire amiable.

La commande validée par le client ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus des dits centres, la commande sera automatiquement annulée.

Par ailleurs, AJ HOME se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige.

## 11. Litiges

Le présent contrat est soumis au droit français. AJ HOME ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter d'un mauvais fonctionnement ou de la mauvaise utilisation des produits commercialisés.

Il en est de même pour les éventuelles modifications des produits résultant des fabricants. La responsabilité de AJ HOME sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits.

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 notamment avec l'aide :

D'une association professionnelle de la branche, d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix. Il est rappelé que la recherche de la solution amiable n'interrompt pas le « bref délai » de la garantie légale, ni la durée de la garantie contractuelle. Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des Tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat relatif à la garantie contractuelle suppose que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur.

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer ses situations. En cas de litige, le client s'adressera par priorité à l'entreprise pour obtenir une solution amiable.

A défaut, le Tribunal de Commerce de Marseille est seul compétent, quels que soient le lieu de livraison et le mode de paiement acceptés.

## 12. Garantie

Dans tous les cas, AJ HOME ne pourra être tenu pour responsable pour non-respect des dispositions réglementaires et législatives en vigueur dans le pays de réception, la responsabilité de AJ HOME est systématiquement limitée à la valeur du produit mis en cause, valeur à sa date de vente.

La mise en jeu de cette garantie suppose, au préalable, que les conditions suivantes soient réunies :

Nos spécialistes confirment que le produit retourné est bien conforme au produit qui vous a été envoyé, sans dommage, modification, ni intervention d'aucune sorte.

Le défaut dont vous vous prévalez ne résulte pas :

- D'une utilisation anormale ou non conforme ;
- D'une usure ou d'un vieillissement normal ;
- D'un événement accidentel ou, plus généralement, d'une cause externe (telle que l'intervention de tout tiers non autorisé sur le produit ou défaut lié à l'usage de votre produit).

En toute hypothèse, le client bénéficie de la garantie légale d'éviction

et des vices cachés (Art.1625 et suivants du Code Civil). A la condition que l'acheteur fasse la preuve du défaut caché, le vendeur doit légalement en réparer toutes les conséquences (art.1641 et suivants du code civil) ; si l'acheteur s'adresse aux tribunaux, il doit le faire dans un « bref délai » à compter de la découverte du défaut caché (art.1648 du code civil).

Vous pouvez contacter le service clients : 5 jours sur 7 (du lundi au vendredi inclus) au Numéro de téléphone : 04 91 76 31 53 ou par formulaire à la page « Contact ».

## 13. Informations légales

Le renseignement des informations nominatives collectées aux fins de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant indispensables pour le traitement et l'acheminement des commandes, l'établissement des factures et contrats de garantie.

Le défaut de renseignement entraîne la non validation de la commande. Conformément à la loi « Informatique et Libertés », le traitement des informations nominatives relatives aux clients a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le client dispose (article 34 de la loi du 6 janvier 1978) d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer auprès de AJ HOME. De plus, AJ HOME s'engage à ne pas communiquer, gratuitement ou avec contrepartie, les coordonnées de ses clients à un tiers.

## 14. Clause de réserve de propriété

Souhaitant nous placer dans le cadre de la Loi n° 80.335 du 12 Mai 1980, et art. 115 et 122 de la Loi du 25 Janvier 1985, nous avons introduit dans nos conditions de vente une clause de réserve de propriété.

La société AJ HOME se réserve la propriété des marchandises et matériels livrés jusqu'au paiement intégral du prix. Le défaut de paiement quelconque des échéances peut entraîner la revendication des biens.

Ces dispositions ne font pas d'obstacle au transfert à l'acheteur ; ce dernier doit souscrire à un contrat d'assurance garantissant dès sa livraison, des risques de perte, de vol et de détérioration des biens vendus, ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

La société AJ HOME peut unilatéralement, après envoi, d'une mise en demeure, dresser ou faire dresser un inventaire de ses produits en possession de l'acheteur, qui s'engage, d'ores et déjà, à laisser libre accès à ses entrepôts, magasins ou autres à cette fin, veillant à ce que l'identification des produits de la société AJ HOME soit toujours possible.

A compter de la livraison, l'acheteur est constitué dépositaire et gardien des dits produits.

L'acheteur accepte cette clause de réserve de propriété dans son intégralité à la première relation commerciale, sans qu'il soit nécessaire d'en spécifier le contenu à chaque livraison et ce pour toute la durée de nos relations contractuelles à venir.