

# Conditions Générales de Vente Marketplace



## 1. Préambule

BUT, Société par actions simplifiée au capital de 131.772.276,25 euros, immatriculée au RCS de Meaux sous le numéro 722 041 860, dont le siège social est situé 1, avenue Spinoza – 77184 EMERAINVILLE (ci-après « BUT » ou « l'OPERATEUR »), édite et exploite la plateforme internet accessible à l'adresse suivante : [www.but.fr](http://www.but.fr) (ci-après « la PLATEFORME »).

Sur la PLATEFORME, BUT intervient à la fois comme VENDEUR et comme OPERATEUR.

En tant qu'OPERATEUR, BUT propose un service en ligne d'intermédiation professionnelle par lequel des VENDEURS professionnels tiers (ci-après « les VENDEURS ») pourront vendre des PRODUITS dans les domaines de l'audiovisuel, de l'ameublement et des accessoires pour la maison à des clients consommateurs (ci-après « les CLIENTS »).

Dans ce cadre, et conformément aux CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION de la PLATEFORME accessibles à l'adresse [https://media.but.fr/PDF/BUT\\_CGU\\_Marketplace\\_190705.pdf](https://media.but.fr/PDF/BUT_CGU_Marketplace_190705.pdf), il est rappelé que BUT n'intervient que comme simple intermédiaire technique mettant en relation les VENDEURS avec les CLIENTS à l'exception des cas où BUT intervient directement en qualité de VENDEUR de PRODUITS.

**Les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME » régissent l'ensemble des COMMANDES de PRODUITS proposés par les VENDEURS au CLIENT (ci-après collectivement désignées comme « les PARTIES »), par l'intermédiaire de la PLATEFORME. Elles seront complétées par la POLITIQUES DE RETOUR ET DE LIVRAISON de chaque VENDEUR.**

**La commande de PRODUITS commercialisés par l'OPERATEUR est, elle, régie par les Conditions Générales de Vente « BUT » accessibles à l'adresse <https://www.but.fr/Common/Services/GeneralCondition>**

## 2. Définitions

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME », la signification suivante :

- « **BOUTIQUE VENDEUR** » : désigne l'espace dédié au VENDEUR sur la PLATEFORME où le VENDEUR peut présenter ses PRODUITS ainsi que l'ensemble des informations légalement obligatoires.
- « **CLIENT** » : désigne toute personne physique, garantissant avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française, accédant à la PLATEFORME et qui commande un PRODUIT du VENDEUR par l'intermédiaire de la PLATEFORME.
- « **COMMANDE** » : désigne l'achat de PRODUITS par un CLIENT par l'intermédiaire de la PLATEFORME.
- « **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION** » ou « **CGU** » : désigne les conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil de la PLATEFORME afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout UTILISATEUR.
- « **CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME » (ou CGV « Marketplace »)** : désigne les présentes conditions contractuelles encadrant la vente de PRODUITS par les VENDEURS aux CLIENTS.

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME »**

- « **CONTRAT** » : désigne les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE, complétées, le cas échéant par la POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR du VENDEUR.
- « **ESPACE CLIENT** » : désigne l'interface hébergée sur la PLATEFORME dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le CLIENT et lui permettant de gérer ses COMMANDES. L'accès à l'ESPACE CLIENT se fait grâce aux IDENTIFIANTS du CLIENT.
- « **IDENTIFIANTS** » : désigne l'adresse email et le mot de passe choisis par le CLIENT, nécessaires pour l'accès à son ESPACE CLIENT sur la PLATEFORME
- « **LIVRAISON** » : désigne la première présentation des PRODUITS commandés par le CLIENT à l'adresse de livraison indiquée lors de la COMMANDE.
- « **PLATEFORME** » : désigne la plateforme internet de BUT accessible à l'adresse [www.but.fr](http://www.but.fr). La PLATEFORME regroupe l'ensemble des pages web, SERVICES, éléments informatiques et fonctionnalités proposés aux UTILISATEURS.
- « **POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR** » : désigne les conditions commerciales de chaque VENDEUR, liées à la livraison de PRODUITS d'une part et à l'exercice du droit de rétractation d'autre part. Il est entendu que, le cas échéant, la POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR de chaque VENDEUR prévaut sur les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME ». La POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR est en règle générale disponible dans la BOUTIQUE VENDEUR.
- « **PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT** » ou « **PSP** » : désigne la société, détentrice d'un agrément bancaire, fournissant, par l'intermédiaire de BUT, des services de paiement aux VENDEURS afin de leur permettre d'encaisser les paiements des CLIENTS.  
Le PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT de l'OPERATEUR est MANGOPAY, société à responsabilité limitée immatriculée au Luxembourg, avec un capital de 2 700 000 euros et dont le siège social est situé au 2 Avenue Amélie, L-1125 Luxembourg, inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B173459, approuvée en tant qu'établissement de paiement par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), autorisée à exercer son activité en Europe et représentée par Romain Mazeris, directeur général, dûment autorisé pour le propos traité ici,
- « **PRODUIT** » : désigne tout bien proposé à la vente par un VENDEUR au CLIENT via la PLATEFORME.
- « **SERVICES** » : désigne l'ensemble des services proposés par BUT aux UTILISATEURS par l'intermédiaire de la PLATEFORME, et notamment la mise en relation des CLIENTS avec les VENDEURS.
- « **TERRITOIRE** » : désigne la France métropolitaine
- « **UTILISATEUR** » : désigne toute personne qui accède et navigue sur la PLATEFORME, que ce soit en tant que simple internaute, en tant que CLIENT ou en tant que VENDEUR.
- « **VENDEUR** » : désigne tout professionnel, inscrit sur la PLATEFORME et proposant à la vente ses PRODUITS aux CLIENTS via la PLATEFORME. BUT peut être un des VENDEURS de la PLATEFORME, ce qui sera expressément indiqué au CLIENT.

### 3. Objet

Les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME » régissent toute transaction conclue entre un VENDEUR et un CLIENT par l'intermédiaire de la PLATEFORME.

## 4. Acceptation des Conditions Générales

Le CLIENT devra lire attentivement les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME » et les accepter avant de procéder au paiement d'une COMMANDE.

**Toute COMMANDE passée sur la PLATEFORME implique obligatoirement l'acceptation sans réserve des présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME ».**

Les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME » sont communiquées au CLIENT au moment de la COMMANDE auprès du VENDEUR et sont accessibles sur la page d'accueil de la PLATEFORME. Elles doivent être consultées et acceptées avant toute COMMANDE.

Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME » et à en conserver une copie.

Le CLIENT s'engage à lire les CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME » à chaque nouvelle COMMANDE, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle COMMANDE.

## 5. Documents contractuels

Le CONTRAT est composé de :

- Les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE,
- Complétées, le cas échéant par la POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR du VENDEUR.
- Les stipulations contractuelles spécifiques publiées par le VENDEUR sur sa BOUTIQUE VENDEUR et les informations obligatoires spécifiques à chaque PRODUITS ;
- Les spécificités de la COMMANDE formellement communiquées au CLIENT lors de la COMMANDE.

Il est entendu que ces documents contractuels s'expliquent mutuellement.

Toutefois en cas de contradiction ou de divergence entre les termes de ces documents contractuels, ils prévaudront dans l'ordre inverse où ils sont énumérés ci-dessus, le document du rang inférieur prévalant sur le rang supérieur.

En tout état de cause, il est expressément convenu entre les PARTIES que le cas échéant, la POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR de chaque VENDEUR prévaudra sur les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME ».

## 6. Achat de produits sur la plateforme

Pour pouvoir COMMANDER un PRODUIT, le CLIENT doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux.

Le CLIENT sera invité à se créer un ESPACE CLIENT et des IDENTIFIANTS en fournissant des informations permettant de l'identifier en complétant le formulaire disponible sur le SITE, ou le cas échéant à se connecter sur son ESPACE CLIENT existant. Le signe (\*) indique les champs obligatoires qui doivent être remplis pour que la

COMMANDE du CLIENT soit traitée par BUT. Le CLIENT peut vérifier sur son ESPACE CLIENT le statut de sa COMMANDE.

Les informations que le CLIENT fournit au VENDEUR lors d'une COMMANDE doivent être complètes, exactes et à jour. Le VENDEUR se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

## **7. Produits**

### **7.1. Caractéristiques des PRODUITS**

Le CLIENT peut sélectionner un ou plusieurs PRODUITS parmi les différentes catégories proposées sur la PLATEFORME. Il est précisé que le VENDEUR est susceptible de modifier à tout moment le catalogue de PRODUITS proposés à la vente, sans préjudice des COMMANDES passées par le CLIENT.

Chaque VENDEUR s'engage à présenter aussi clairement que possible les principales caractéristiques essentielles des PRODUITS sur sa BOUTIQUE VENDEUR et les informations obligatoires que le CLIENT doit recevoir en vertu du droit applicable. Par conséquent, le CLIENT s'engage à les lire attentivement avant de passer une COMMANDE sur la PLATEFORME.

Sauf indication expresse contraire sur la PLATEFORME, tous les PRODUITS vendus par le VENDEUR sont neufs et conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

Le VENDEUR s'engage à communiquer au CLIENT avant toute COMMANDE la période durant laquelle ou la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des PRODUITS sont disponibles sur le marché. Cette information sera renouvelée au CLIENT par le VENDEUR par écrit dans l'accusé de réception de la COMMANDE.

Les offres de PRODUITS et plus généralement tout contenu publié sur les BOUTIQUES VENDEUR sont diffusés par les VENDEURS sous leur seule et entière responsabilité.

Le VENDEUR garantit disposer des autorisations nécessaires pour vendre les PRODUITS proposés aux CLIENTS via la PLATEFORME.

### **7.2. Procédure de COMMANDE**

Les COMMANDES de PRODUITS sont directement passées sur la PLATEFORME. Pour effectuer une COMMANDE, le CLIENT doit suivre les étapes décrites ci-dessous (*Il est cependant précisé qu'en fonction de la page de démarrage du CLIENT, les étapes peuvent légèrement différer*).

#### *7.2.1. Sélection des PRODUITS*

Sur la page d'accueil de la PLATEFORME, le CLIENT pourra accéder aux PRODUITS classés par catégories (Meubles, literie, décoration, arts de la table, électroménager, high tech, bagagerie, puériculture, jeux et loisirs, bricolage).

L'ordre dans lequel sont référencés les PRODUITS est précisé dans les CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION.

Après avoir sélectionné le (ou les) PRODUIT(S) de son choix en cliquant sur le (ou les) PRODUIT(S) concerné(s), et le cas échéant, sélectionné les options spécifiques du PRODUIT choisi, le CLIENT pourra ensuite cliquer sur « *Ajouter au Panier* ».

Une fois le (ou les) PRODUIT(S) sélectionné, il est placé dans le panier du CLIENT. Ce dernier peut ensuite acheter autant de PRODUITS qu'il le *souhaite* en cliquant sur « *Continuer mes achats* », ou finaliser sa COMMANDE en cliquant sur « *Terminer ma commande* ».

### 7.2.2. *Commandes*

Une fois le ou les PRODUIT(S) sélectionné(s), le CLIENT doit vérifier que le contenu de sa COMMANDE dans son panier est correct (*y compris le prix, la quantité, les références et les éventuelles options des PRODUITS*) avant de valider son contenu.

A ce stade, le CLIENT a la possibilité d'indiquer son code de réduction ou le code de sa carte cadeau afin d'appliquer la remise à sa COMMANDE. Il devra ensuite choisir le mode de paiement souhaité.

Le CLIENT devra expressément accepter les présentes CGV « PLATEFORME » pour pouvoir confirmer sa COMMANDE en cochant la case dédiée.

Après avoir cliqué sur « *Valider ma commande* », le CLIENT devra valider son adresse de livraison, puis valider sa livraison.

En cliquant sur « *Payer* », le CLIENT s'engage à accepter les présentes CGV « PLATEFORME ».

Le CLIENT pourra alors procéder en ligne au paiement sécurisé des PRODUITS en suivant les instructions figurant sur la PLATEFORME et fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à la LIVRAISON des PRODUITS.

La COMMANDE sera validée définitivement à compter du paiement intégral du prix des PRODUITS commandés en principal et accessoire et de l'acceptation de la COMMANDE par le VENDEUR dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures. Le CLIENT est informé que la vente n'est définitivement conclue que sous la condition suspensive de la disponibilité des PRODUITS commandés.

### 7.2.3. *Accusé de réception*

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur la PLATEFORME afin d'informer le CLIENT de la prise en compte de sa COMMANDE et de son traitement. Une copie de l'accusé de réception de la **prise en compte** de la COMMANDE est automatiquement adressée au CLIENT par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

Le VENDEUR dispose d'un délai maximum de soixante-douze (72) heures à compter de la COMMANDE pour l'accepter, passé ce délai, la COMMANDE sera automatiquement refusée et le CLIENT remboursé de l'intégralité des sommes versées.

Le VENDEUR procédera à la LIVRAISON conformément aux modalités prévues dans la POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR du VENDEUR et au choix du CLIENT.

### 7.2.4. *Facturation*

Pendant la procédure de COMMANDE, le CLIENT devra saisir les informations nécessaires à la facturation (*le signe (\*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée*).

Le CLIENT doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la LIVRAISON, et en particulier son adresse exacte ainsi que tout éventuel code d'accès à son adresse.

Le CLIENT devra ensuite préciser le moyen de paiement choisi et le cas échéant communiquer ses coordonnées bancaires avant de cliquer sur le bouton permettant de valider la COMMANDE.

Ni le bon de commande que le CLIENT établit en ligne, ni l'accusé de réception de la COMMANDE adressé au CLIENT par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de COMMANDE ou de paiement utilisé, le CLIENT recevra l'original de la facture :

- Soit physiquement, lors de la LIVRAISON, à l'intérieur du colis ;
- Soit informatiquement, par l'intermédiaire de son BACK OFFICE.

### **7.3. Date de la COMMANDE**

La date de la COMMANDE est la date à laquelle le VENDEUR accepte la COMMANDE. Les délais de LIVRAISON indiqués sur la PLATEFORME ne commencent à courir qu'à partir de cette date.

### **7.4. Prix**

Pour tous les PRODUITS, le CLIENT trouvera sur la PLATEFORME des prix affichés en euros toutes taxes comprises, ainsi que les frais de livraison applicables tels que mentionnés sur la PLATEFORME ( ou le cas échéant, dans la POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR, en fonction du poids du colis, hors emballage et cadeaux, de l'adresse de LIVRAISON, et du transporteur ou mode de transport choisi).

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de COMMANDE. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des PRODUITS à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur du PRODUIT vendu.

Les prix des fournisseurs du VENDEUR sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur la PLATEFORME peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur la PLATEFORME à la date à laquelle la COMMANDE est passée par le CLIENT.

### **7.5. Disponibilité des PRODUITS**

Le VENDEUR s'engage à livrer le PRODUIT à la date ou dans le délai indiqué au CLIENT, sauf si les parties en ont convenu autrement.

L'indisponibilité d'un PRODUIT est en principe indiquée sur la page du PRODUIT concerné. Les CLIENTS peuvent également être informés du réassort d'un PRODUIT par le VENDEUR.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la COMMANDE, le VENDEUR s'engage à informer le CLIENT sans délai si le PRODUIT est indisponible.

Dans l'hypothèse où un PRODUIT est indisponible, le VENDEUR peut, et si les parties en conviennent, proposer un PRODUIT alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT.

Si le CLIENT décide d'annuler sa COMMANDE de PRODUITS indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les PRODUITS indisponibles au plus tard dans les trente (30) jours du paiement.

## 8. Droit de rétractation

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « politique de rétractation », politique disponible en **Annexe 1** des présentes.

## 9. Paiement

### 9.1. Moyens de paiement

Le CLIENT peut payer ses PRODUITS en ligne sur la PLATEFORME suivant les modes de paiement proposés c'est-à-dire par Carte bancaire.

Lorsqu'il choisira son moyen de paiement, le CLIENT sera redirigé vers un espace sécurisé afin de procéder au paiement. En l'occurrence, le CLIENT se déclare informé du fait que tout paiement sur la PLATEFORME se fait par carte bancaire, via le PRESTATAIRE DE SERVICE DE PAIEMENT, conformément aux CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION [https://mangopay.com/terms/payment-services\\_FR\\_2023.pdf](https://mangopay.com/terms/payment-services_FR_2023.pdf).

Dans ce cadre, le CLIENT garantit au VENDEUR qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

En communiquant son numéro de carte bancaire, le CLIENT sera débité du montant total de la COMMANDE dans les conditions visées à l'article 7.

Toutes les mesures nécessaires seront alors prises pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur la PLATEFORME.

### 9.2. Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du CLIENT sera débité dès l'acceptation par le VENDEUR de la COMMANDE passée sur la PLATEFORME et dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures.

Si le CLIENT décide d'annuler sa COMMANDE de PRODUITS finalement indisponibles, le remboursement s'effectuera dans les trente (30) jours suivants.

### 9.3. Retard ou refus de paiement

Si la banque refuse de débiter une carte ou un autre moyen de paiement le CLIENT devra contacter le Service Client de la PLATEFORME afin de payer la COMMANDE par tout autre moyen de paiement valable.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le CLIENT s'avèrerait impossible, la COMMANDE serait annulée et la vente automatiquement résiliée.



## 10. Preuve et archivage

Tout contrat conclu avec le CLIENT correspondant à une COMMANDE d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par le VENDEUR pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation.

Le VENDEUR accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du CLIENT.

En cas de litige, le VENDEUR aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## 11. Transfert de propriété

Le VENDEUR reste le propriétaire des PRODUITS livrés jusqu'à leur complet paiement par le CLIENT.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au CLIENT, au moment de la réception par lui, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des PRODUITS faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

## 12. Livraison

Les modalités de LIVRAISON des PRODUITS sont propres à chaque VENDEUR, le CLIENT peut les consulter sur la BOUTIQUE VENDEUR du PRODUIT commandé, au sein de la POLITIQUE DE LIVRAISON ET DE RETOUR du VENDEUR. A défaut, le CLIENT est invité à se référer à la politique de livraison disponible en **Annexe 2**.

Le VENDEUR s'engage à informer de manière loyale, claire et transparente le CLIENT sur les modalités de LIVRAISON et de retour des PRODUITS proposés.

Le VENDEUR s'engage à communiquer au CLIENT la date ou le délai auquel le PRODUIT commandé lui sera livré.

## 13. Emballage

Les PRODUITS seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les PRODUITS pendant la LIVRAISON.

Les CLIENTS s'engagent à respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des PRODUITS dans les conditions fixées en **Annexe 1** – Politique de rétractation.

## 14. Garanties

En dehors des garanties commerciales que le VENDEUR pourrait proposer pour certains PRODUITS, tout CLIENT bénéficie de garanties « légales », pour l'ensemble des PRODUITS, qui sont détaillées ci-dessous, conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation.

### Article 15.1. Garantie de conformité

**Article L. 217-4 du Code de la consommation** : « 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 ».*

**Article L.217-5 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 au CLIENT sous forme d'échantillon ou de modèle ;  
- s'il présente les qualités qu'un CLIENT 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'CLIENT, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Le VENDEUR est susceptible de répondre des défauts de conformité existants lors de la délivrance et 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du PRODUIT (**Article L.217-12 du Code de la consommation**)

En cas de défaut de conformité, le CLIENT pourra demander le remplacement ou la réparation du PRODUIT, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du CLIENT est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du PRODUIT ou de l'importance du défaut, le VENDEUR pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le CLIENT.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse du VENDEUR concerné, indiquée via la PLATEFORME.

Enfin, le CLIENT est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du PRODUIT pendant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du PRODUIT excepté pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai est fixé à six (6) mois. (**Article L. 217-7 du Code de la consommation**).

Il est précisé que la présente garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie, le cas échéant, sur les PRODUITS.

### Article 15.2. Garantie des vices cachés

Le VENDEUR est tenu de la garantie à raison des vices cachés du PRODUIT vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (**Article 1641 du Code Civil**)

Cette garantie permet au CLIENT qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du PRODUIT s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le PRODUIT n'est pas retourné.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse du VENDEUR concerné, fournie par l'intermédiaire de la PLATEFORME. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le CLIENT dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (**Alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 1648 du Code Civil**)

## 15. Responsabilités

### **IMPORTANT**

**A l'exception du cas où BUT est VENDEUR, BUT intervient comme simple intermédiaire entre le VENDEUR et le CLIENT lors de la COMMANDE d'un PRODUIT sur la PLATEFORME. A cet égard, la responsabilité de BUT ne pourra être engagée en raison d'une inexécution contractuelle imputable au VENDEUR.**

Il est précisé que la responsabilité du VENDEUR ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au CLIENT, notamment lors de la saisie de sa COMMANDE.

Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que le VENDEUR sera seul responsable des dommages directs causés au CLIENT en raison de la COMMANDE de PRODUITS sur la PLATEFORME.

Conformément aux dispositions des CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION accessible à [https://media.but.fr/PDF/BUT\\_CGU\\_Marketplace\\_190705.pdf](https://media.but.fr/PDF/BUT_CGU_Marketplace_190705.pdf) **à l'exception du cas où BUT est VENDEUR**, il est rappelé que pour l'ensemble des contenus publiés par le VENDEUR sur sa BOUTIQUE VENDEUR, BUT aura la qualité d'hébergeur au sens de l'article 6 I 2) de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique (*ci-après LCEN*).

En cette qualité d'hébergeur, BUT s'engage à retirer promptement tout contenu manifestement illicite dès qu'il en aura connaissance. La notification des contenus manifestement illicites peut se faire par courriel à l'adresse [https://www.but.fr/aide/contact\\_internet.php](https://www.but.fr/aide/contact_internet.php) et par courrier en recommandé avec accusé de réception selon les formes prescrites par l'article 6 I 5) de la loi du 21 juin 2004.

A titre d'exemple, BUT ne pourra voir sa responsabilité engagée en raison des contenus d'une BOUTIQUE VENDEUR (*descriptif du PRODUIT, composition, etc...*) sauf dans l'hypothèse où BUT n'aurait pas rendu inaccessible ledit contenu après qu'on lui a notifié son caractère manifestement illicite au sens et selon les modalités de la LCEN. En cas de litige entre un CLIENT et un VENDEUR, BUT pourra toutefois intervenir en vue de faciliter un rapprochement amiable.

## 16. Force majeure

La responsabilité du VENDEUR ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV « Marketplace » découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

A ce titre, la responsabilité du VENDEUR ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres, d'interruption de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté du VENDEUR intervenant postérieurement à la conclusion des CGV « Marketplace » et en empêchant l'exécution dans des conditions normales.

Il est précisé que, dans une telle situation, le CLIENT ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre du VENDEUR.

En cas de survenance d'un des événements susvisés, le VENDEUR s'efforcera d'informer le CLIENT dès que possible.

## 17. Réclamations – Service client

Le CLIENT est informé du fait que les PRODUITS sont livrés, sous la responsabilité du VENDEUR, à l'adresse choisie par le CLIENT lors de la COMMANDE.

Toutefois, tout CLIENT aura la possibilité de faire une réclamation auprès du VENDEUR via son ESPACE CLIENT sur la PLATEFORME à compter de la LIVRAISON des PRODUITS, pour toute réclamation concernant les PRODUITS et notamment dans les cas suivants :

- PRODUIT non reçu : le PRODUIT n'a pas été réceptionné par le CLIENT.
- PRODUIT non conforme : le PRODUIT reçu ne correspond pas au produit commandé.
- PRODUIT endommagé : le PRODUIT reçu est abîmé ou cassé.

En cas de réclamation, le VENDEUR sera informé par la PLATEFORME et s'engage à répondre à cette réclamation sous quarante-huit (48) heures ouvrées suivant la notification de ladite réclamation.

En tout état de cause, tout litige en lien avec la LIVRAISON du PRODUIT sera directement réglé entre le CLIENT et le VENDEUR, seules parties aux présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME ».

Cependant, dans l'hypothèse où passé un délai de vingt (20) jours ouvrés à compter de la réclamation, le CLIENT estime que sa réclamation n'est pas résolue ou n'est pas correctement résolue, il pourra solliciter la médiation de BUT via son ESPACE CLIENT.

Naturellement, si le litige ne pouvait pas être résolu, la procédure de l'article 22 des présentes devrait être mise en œuvre.

## 18. Données personnelles

Le CLIENT trouvera ci-dessous les traitements de données réalisés par le VENDEUR.

Le VENDEUR peut être amené à collecter et traiter les données à caractère personnel des CLIENTS de la PLATEFORME lors de la COMMANDE de PRODUITS. A ce titre, il garantit qu'il traite ces données dans le respect des droits et obligations issues de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée dite Loi « Informatique et Libertés », et du Règlement Général sur la Protection des Personnes (RGPD).

Le VENDEUR et l'OPERATEUR sont responsables conjoints du traitement des données à caractère personnel des CLIENTS passant COMMANDE via la PLATEFORME. Les finalités de ce traitement sont la vente et la LIVRAISON de PRODUITS et la gestion des COMMANDES. Il est donc expressément convenu entre les PARTIES que le VENDEUR, en tant que responsable de traitements, mettra tous les moyens en sa possession pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont confiées.

Le CLIENT dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la Loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions des articles 15,16 et 17 du RGPD.

Conformément aux dispositions de l'article 38 de la Loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, le CLIENT peut également pour motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

Le CLIENT peut exercer ses droits auprès de la PLATEFORME en justifiant de son identité, soit en adressant un courriel soit un courrier à l'adresse du siège social de l'OPERATEUR. L'OPERATEUR s'occupera, le cas échéant, de transférer la demande d'exercice de droits au VENDEUR concerné. L'ensemble de la politique liée aux traitements de données personnelles mis en œuvre par la PLATEFORME ou le VENDEUR est détaillée dans la Politique de Confidentialité de la PLATEFORME, disponible ici : <https://www.but.fr/Common/Services/Cookies>

## 19. Validité des Conditions Générales

Si l'une des stipulations des présentes CGV « Marketplace » venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera pas la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les CLIENTS à méconnaître les présentes CGV « Marketplace ».

## 20. Modification des Conditions Générales

Les présentes CGV « Marketplace » s'appliquent par défaut à toute COMMANDE de PRODUITS réalisée sur la PLATEFORME.

Les présentes CGV « Marketplace » sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour à tout moment.

Il est toutefois précisé que les CGV « Marketplace » applicables sont celles en vigueur au moment de la COMMANDE de PRODUITS par le CLIENT. Ainsi, les modifications apportées aux CGV « Marketplace » ne s'appliqueront pas aux COMMANDES déjà passées.

## 21. Compétence et droit applicable

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET LE VENDEUR SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPETENTS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le CLIENT est invité à contacter le service Réclamation via son ESPACE CLIENT, conformément à l'article 17 des présentes.

Si aucun accord n'est trouvé, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative et gratuite, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

Pour enclencher cette médiation, le CLIENT peut contacter le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le CLIENT ou le VENDEUR peut à tout moment se retirer du processus.

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU A UNE MEDIATION SERA CONFIE A LA JURIDICTION COMPETENTE DESIGNEE CI-DESSUS.

\*  
\*            \*

## 22. Annexe 1 : Politique de rétractation

### Principe de rétractation

Le CLIENT dispose par principe du droit de se rétracter en renvoyant ou en restituant le PRODUIT au VENDEUR.

Pour cela, le PRODUIT devra être renvoyé ou restitué sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que le VENDEUR ne propose de récupérer lui-même le PRODUIT.

### Délai de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du PRODUIT.

Dans le cas où le CLIENT aurait commandé plusieurs PRODUITS via une seule COMMANDE donnant lieu à plusieurs LIVRAISONS (ou dans le cas d'une COMMANDE d'un seul PRODUIT livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du dernier PRODUIT livré.

Si la COMMANDE du CLIENT porte sur plusieurs PRODUITS et si ces PRODUITS sont livrés séparément, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du dernier PRODUIT.

### Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, le CLIENT doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) à l'adresse électronique ou postale indiquée sur la BOUTIQUE VENDEUR du VENDEUR.

Le CLIENT peut également dans la rubrique « ESPACE CLIENT » Informez le Vendeur de son souhait d'exercer son droit de rétractation en sélectionnant dans le menu « Contactez votre VENDEUR » l'option « Signalez un INCIDENT » et choisir le motif : « DEMANDE DE RETOUR PRODUIT »

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le CLIENT doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du CLIENT, le VENDEUR s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant, le cas échéant, du choix par le CLIENT d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par le VENDEUR) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le VENDEUR réceptionnera le PRODUIT retourné (*Article L.221-24 du Code de la consommation*).

Le VENDEUR procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le CLIENT aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le CLIENT convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le CLIENT.

Le VENDEUR n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le CLIENT a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le VENDEUR.

Le VENDEUR peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à ce que le CLIENT ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

### **Modalités de retour**

Le CLIENT devra, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter du présent contrat, renvoyer le PRODUIT du VENDEUR à l'adresse communiquée par l'intermédiaire de la PLATEFORME.

Ce délai est réputé respecté si le CLIENT renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

### **Frais de retour**

Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Dans le cas où le poids du PRODUIT empêcherait le CLIENT de retourner ce PRODUIT par la Poste, le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

### **Etat du bien retourné**

Le PRODUIT doit être retourné suivant les consignes du VENDEUR et comporter notamment tous les accessoires livrés.

La responsabilité du CLIENT n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce PRODUIT. En d'autres termes, le CLIENT dispose de la possibilité de tester le PRODUIT mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

### **Exclusions du droit de rétractation**

Le droit de rétractation est exclu pour les contrats :

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- **De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;**
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE « PLATEFORME »**

- De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- Conclues lors d'une enchère publique ;
- De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 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.

## 23. Annexe 2 : Politique de livraison

### Zone de livraison

Les PRODUITS proposés ne peuvent être livrés que sur le TERRITOIRE. Sauf mention contraire sur la BOUTIQUE VENDEUR des PRODUITS concernés, il est impossible de passer une COMMANDE pour toute adresse de livraison située en dehors de ce TERRITOIRE.

Les PRODUITS sont expédiés à (aux) l'adresse(s) de LIVRAISON que le CLIENT aura indiquée(s) au cours du processus de COMMANDE.

### Délai d'expédition

Les délais pour préparer une COMMANDE puis établir la facture, avant expédition des PRODUITS en stock sont mentionnés sur la BOUTIQUE VENDEUR des PRODUITS concernés. Ces délais s'entendent hors weekends ou jours fériés.

Un message électronique sera automatiquement adressé au CLIENT au moment de l'expédition des PRODUITS, à condition que l'adresse électronique fournie soit correcte.

### Délais & Frais de livraison

Au cours du processus de COMMANDE, le VENDEUR indique au CLIENT les délais et formules d'expédition possibles pour les PRODUITS achetés.

Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de LIVRAISON.

Le montant de ces coûts sera dû par le CLIENT en sus du prix des PRODUITS achetés.

Le détail des délais et frais de LIVRAISON est détaillé pour chaque PRODUIT dans la BOUTIQUE VENDEUR du VENDEUR concerné.

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de LIVRAISON, le VENDEUR livre le PRODUIT sans retard injustifié et au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat. (**Article L.216-1 du Code de la consommation**).

### Modalités de LIVRAISON

Le colis sera remis au CLIENT contre signature et sur présentation d'une pièce d'identité.

En cas d'absence, un avis de passage sera laissé au CLIENT, afin de lui permettre d'aller chercher son colis dans son bureau de poste.

### Problèmes de LIVRAISON

Le CLIENT est informé de la date de LIVRAISON fixée au moment où il choisit le transporteur, à la fin de la procédure de COMMANDE en ligne, avant de confirmer la COMMANDE.

Il est précisé que les LIVRAISONS seront effectuées sous trente (30) jours maximums. A défaut, le CLIENT doit mettre en demeure le VENDEUR de livrer dans un délai raisonnable et en cas de non LIVRAISON dans ce délai, il pourra résilier le contrat.

Le VENDEUR remboursera, sans retard excessif à compter de la réception de la lettre de rétractation, au CLIENT le montant total payé pour les PRODUITS, taxes et frais de livraison inclus, au moyen du même mode de paiement que celui utilisé par le CLIENT pour acheter les PRODUITS.

Le VENDEUR est responsable jusqu'à la LIVRAISON du PRODUIT au CLIENT. Il est rappelé que le CLIENT dispose d'un délai de trois (3) jours pour notifier au transporteur les avaries ou pertes partielles constatées lors de la livraison.