

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les CGV et CGG ci-dessous sont réservées aux seules commandes passées par des consommateurs au sens de l'article liminaire du code de la consommation

**1 - COMMANDE ET RÈGLEMENT:** Le client reconnaît avoir, préalablement à la commande, eu connaissance de l'ensemble des informations visées à l'article L 111-1 du code de la consommation et, en cas de souscription à des services, à l'article L 111-2.. Le paiement est effectué dans les conditions prévues au moment de la commande.

BUT peut ainsi exiger le paiement de la totalité du prix au moment de la commande.. Sauf conventions contraires, le paiement du solde de la facture doit alors être réglé avant la livraison ou l'enlèvement de la marchandise.

De principe, nos ventes sont payables comptant et sans escompte. En outre, nous nous réservons le droit de facturer les frais bancaires ou d'agios que nous aurions à supporter du fait d'un report d'échéance.

Aucune marchandise ne peut être renvoyée sans notre consentement préalable et nos instructions de réexpédition.

L'attention du client est attirée sur le fait que les obligations du vendeur (livraison, installation, reprise des meubles...) au titre des commandes passées pourront être suspendues pour répondre aux recommandations des organisations sanitaires et gouvernementales dans le cas d'une épidémie (exemple Covid-19), sans que cela ne puisse engager la responsabilité du vendeur et sans possibilité pour le client d'annulation des commandes en cours.

**2 - DÉLAI DE LIVRAISON.** Conformément aux dispositions de l'article L 216-1 du code de la consommation, la date de livraison portée au recto constitue la date limite à laquelle le vendeur s'engage à mettre la marchandise à disposition du client (la lui livrer si l'option de livraison a été souscrite lors de la commande) ou à exécuter la prestation promise (en l'absence d'une telle indication, le délai est réputé être de trente jours à compter de la commande). BUT pourra aviser le client par e-mail ou SMS à chaque fois qu'un article commandé sera mis à sa disposition, afin que le client vienne procéder à son enlèvement.

En cas de dépassement de la date de livraison figurant au recto, l'acheteur serait en droit, en application dudit article L 216-6 I du code de la consommation d'adresser au magasin vendeur une injonction écrite de lui mettre la marchandise à disposition (de la lui livrer si le service de livraison a été souscrit lors de la commande) dans un délai supplémentaire raisonnable. Si le magasin BUT vendeur n'y satisfait toujours pas, le contrat pourra être résilié de plein droit par le client au moyen d'un nouveau courrier adressé au magasin vendeur lui notifiant cette décision, et ce dès réception dudit courrier.

L'acheteur est pareillement tenu par la date de livraison. BUT se réserve le droit, en cas de défaillance du client à venir retirer sa marchandise dans un délai de 15 jours suivant la deuxième mise en demeure adressée à cette fin au dit client, par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, de disposer librement de la marchandise et de conserver les sommes versées par le Client à la commande à titre d'indemnisation forfaitaire. Il est en effet d'ores et déjà convenu que toute marchandise non retirée malgré ces deux mises en demeure sera considérée comme abandonnée par le Client, ce dernier ayant ainsi renoncé à tout droit sur celle-ci.

**3 - LIVRAISONS À DOMICILE :** De convention expresse, le transfert de propriété de nos marchandises devient effectif dès leur sortie de nos magasins ou ateliers, c'est-à-dire à l'enlèvement soit par l'acheteur soit par tout transporteur ou mandataire quelconque qu'il aurait désigné à cette fin. L'acheteur en supporte en conséquence tous les risques. En cas de livraison par nos soins, ou par un mandataire, et en l'absence d'instructions de la part du client touchant l'expédition, nous nous réservons le droit de faire acheminer au mieux la marchandise. Il incombe au client de faire le cas échéant, les réserves adaptées au moment de la remise de la marchandise en

cas de retrait en magasin par le client ou un tiers désigné par lui, ou à la réception en cas de livraison. La livraison n'implique pas, sauf stipulation contraire, la mise en service et/ou le montage des meubles. Le montage, s'il est prévu, correspond à l'assemblage des meubles et ne comprend pas, sauf dans le cas de cuisines pour lesquelles une prestation de cuisiniste aurait été souscrite, la fixation aux murs. La fixation aux murs n'est pas non plus comprise pour les écrans plats. Aucune réclamation relative à la livraison ne peut être acceptée si elle n'a pas été notée lors de celle-ci sur l'exemplaire du bon de livraison destiné au magasin.

Nous ne pouvons en aucun cas, être rendus responsables, dans l'hypothèse où les marchandises commandées ne pourraient être acheminées à l'intérieur du domicile de l'acheteur, en raison de l'exiguïté des locaux ou des moyens d'accès à ceux-ci, sauf si la difficulté nous a été expressément signalée et notée au moment de la commande (mention spécifique devant être contresignée par le magasin sur le bon de commande).

**4 - MISE À DISPOSITION:** Préalablement à la signature du bon de commande, le vendeur indiquera à l'acheteur les installations nécessaires pour assurer le branchement de l'appareil selon les règles de l'art. Si le vendeur s'est engagé à mettre l'appareil en service il le fera dans un délai de 10 jours à compter du transfert de propriété à condition que les installations (eau, électricité et gaz) soient conformes aux normes en vigueur. La mise en service ne pourra être réalisée que si les travaux de branchement ont été effectués préalablement ; elle comprend : la vérification du bon fonctionnement, l'explication de l'utilisation, la remise de la notice d'emploi et d'entretien en Français ainsi que du certificat de garantie du constructeur s'il existe. L'acheteur qui préfère mettre lui-même l'appareil en service le fait sous sa propre responsabilité. En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, l'acheteur doit les faire constater par écrit par le vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement, de la livraison ou de la mise en service.

**5- RECLAMATIONS:** L'acheteur est tenu de vérifier la marchandise, au moment de la livraison ou de l'enlèvement, et doit mentionner sur le bon de livraison les réserves qu'il entend faire au sujet de l'état des biens reçus (conformité des meubles livrés avec ceux qui ont été commandés, défaut de fabrication, avarie de transport, etc.). Sauf en cas de vice caché, aucune réclamation ne sera admise, après réception des meubles par l'acheteur, si celui-ci n'en a pas fait mention sur le bon de livraison.

**6 - MEDIATION :** Conformément à l'article R 612-1 du code de la consommation, le client peut gratuitement recourir au service de médiation Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), par voie électronique : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com), ou par voie postale AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS. pour toutes les réclamations déjà déposées par écrit auprès du service clientèle du vendeur depuis moins d'un an et non satisfaites.

**7 - BLOCTEL :** Il est rappelé que, en application des articles L 223-1 à L 223-4 du code de la consommation, le client qui communique au vendeur ses coordonnées téléphoniques, a la possibilité de s'opposer au démarchage téléphonique par le vendeur ou tout tiers auquel ce dernier les communiquerait, en s'inscrivant sur la liste Bloctel. Il est précisé que cette inscription n'interdit pas au vendeur de contacter téléphoniquement le client pour les stricts besoins de l'exécution du contrat à l'occasion de la souscription duquel lesdites coordonnées lui ont été communiquées.

Le client accepte en outre, en cas de devis, explicitement d'être rappelé et/ou contacté par le vendeur au numéro téléphonique précisé sur le devis dans le délai maximum de 3 mois suivant la remise du devis, même si son numéro de téléphone a fait l'objet d'un enregistrement auprès de BLOCTEL. Le vendeur s'engage alors à utiliser ce numéro de téléphone uniquement pour le suivi des documents remis au client lors de son passage au magasin (devis, proposition tarifaire) et dans le délai maximum de 3 mois.

**8 - ADHESION ECO-MOBILIER :** BUT INTERNATIONAL agissant pour elle-même et les Magasins BUT, est enregistrée au Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'Ameublement (les numéros sont

consultables sur but.fr). Ces numéros garantissent que BUT INTERNATIONAL et les Magasins BUT en adhérant à Eco-mobilier, sont en conformité avec les obligations réglementaires qui leur incombent.

**9 – DONNEES PERSONNELLES :** Les données à caractère personnel du client sont utilisées par BUT INTERNATIONAL afin de traiter sa commande, la relation client, la notification client, et le service après-vente sur la base du contrat. Ses données sont également utilisées à des fins statistiques et d'amélioration de la connaissance client sur la base de l'intérêt légitime. Il dispose de la possibilité de modifier à tout moment son choix en magasin, sur son compte Internet ou en contactant BUT INTERNATIONAL à l'adresse indiquée ci-dessous.

BUT INTERNATIONAL peut collecter des données à caractère personnel par le biais de cookies ou autres traceurs. Le client peut modifier son consentement à tout moment dans la rubrique protection des données personnelles sur le site Internet.

Ces données sont communiquées au personnel habilité de BUT INTERNATIONAL, aux partenaires, ainsi qu'aux prestataires intervenant dans le traitement des différentes finalités. Elles sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression et de portabilité de ses données. Il peut fournir des directives applicables après son décès et peut également demander la limitation ou s'opposer au traitement de ses données en s'adressant par courrier postal à l'adresse suivante : BUT INTERNATIONAL – DPO – 1, avenue Spinoza 77184 Emerainville ou par email : [informatique.libertes@but.fr](mailto:informatique.libertes@but.fr). Le client peut adresser une réclamation à la CNIL s'il estime, après avoir contacté BUT INTERNATIONAL, que ses droits ne sont pas respectés. Pour plus d'informations sur la gestion de ses données et ses droits, le client peut consulter la politique protection des données personnelles sur le site but.fr.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

En tout état de cause, toute vente par BUT, quelle que soit la nature du produit, reste couverte par la garantie légale de conformité du bien au contrat (articles L.217-1 à L.217-17 du Code de la Consommation) et celle des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code Civil). Il est rappelé que les dispositions de l'article L-217-28 du code de la consommation s'appliquent en cas d'immobilisation du produit au titre de la mise en œuvre des garanties légales ou commerciales.

**1- Etendue territoriale :** La garantie BUT s'applique en France Métropolitaine et en Corse, à l'exclusion des DOM-TOM. Les coordonnées du magasin garant figurent sur la facture d'achat du Consommateur. Toutefois, cette Garantie peut, au choix du client être exercée par le biais de tout autre magasin franchisé BUT implanté sur la zone géographique ci-dessus mentionnée.

Lorsque l'intervention a lieu dans des conditions inhabituelles (accès par bateau en côtières, par télécabines en montagne ...), l'intervention peut faire l'objet d'une facturation spéciale.

**2 - Validité de la Garantie BUT:** Le bénéfice de la Garantie BUT ne sera accordé que sur la présentation de la facture d'achat du produit. La Garantie ne sera acquise qu'au premier acheteur de l'appareil et ne s'applique qu'aux appareils neufs. Toutefois, en cas de décès, le certificat de garantie bénéficiera au conjoint ou aux enfants habitant sous le même toit.

**3 - Réparations :** Pour toute réparation pendant la durée de la garantie, l'acheteur doit s'adresser à un magasin BUT ou à son Service Après- Vente. La Garantie ne produira plus ses effets dans le cas où une intervention et/ou réparation aura été effectuée sur l'appareil par des personnes autres que celles agréées par le magasin. A l'occasion d'une éventuelle réparation, tout appareil portable doit être porté au magasin ou à l'atelier ou au

Service Après-Vente par le client. Pour les appareils non portables, le déplacement est gratuit dans un rayon de 30 km autour du magasin. En matière d'ameublement, le déplacement à domicile prévu dans le cadre de la garantie, est uniquement celui qui est nécessaire afin de poser la pièce de rechange.

La durée de disponibilité des pièces détachées est, conformément aux dispositions de l'article L 111-4 du code de la consommation, indiquée sur le bon de commande.

**4- Les exclusions de la Garantie BUT:** Sont exclus de la Garantie BUT les dommages occasionnés directement ou indirectement par :

- Guerre étrangère, guerre civile, acte de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées de terrorisme ou de sabotage, grève, émeute ou mouvement populaire.
- Les éruptions de volcans, tremblements de terre, inondations, raz-de-marée ou cataclysmes.
- Les effets directs ou indirects: d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules, l'exposition à des champs magnétiques. La garantie restera acquise au souscripteur, s'il peut prouver que le dommage n'a pas de rapport direct ou indirect avec ces événements.

Et aussi

- Les dommages ayant pour origine une cause externe au produit, tels que, et sans que cette liste, qui n'est qu'une illustration, soit exhaustive: choc, chute, intrusion de parasites, mauvaise utilisation, erreur de manipulation, brûlures, la décoloration à la lumière, l'humidité, la chaleur excessive, les coupures, les éraflures, toute imprégnation par un liquide.
- Les dommages consécutifs à un non respect des instructions d'entretien, à une installation ou un montage non conforme aux recommandations du fabricant (sauf si celle-ci a été faite par BUT ou un prestataire agréé par l'Enseigne).
- La détérioration des mobiliers de cuisine et de leur contenu, ou de tout autre produit d'ameublement, consécutive à la rupture du support mural de l'immeuble (sauf si celle-ci a été faite par BUT ou un prestataire agréé par l'Enseigne).
- L'usage professionnel (collectivités ...) et d'une façon générale toute activité de nature non domestique.
- Pour les produits d'ameublement, les défauts d'aspect liés à une différence de teinte, et/ou à la structure du bois, les différences de teinte liées à un réassortiment, les variations de teinte dues à l'influence de la lumière dans le temps.
- Les dommages n'affectant pas le bon fonctionnement de l'appareil, en particulier les dommages d'ordre esthétique: rayures, éraflures, trace de choc sur l'ébénisterie ou l'émail, accident du fumeur, et les pièces suivantes : carrosseries, lampes, voyants lumineux, tuyau et joint d'arrivée d'eau, tuyau de vidange, panier à couvert, vitres extérieures, couvercle, brûleurs et chapeau de brûleur, porte cassette, tous accessoires en général sauf s'ils sont la conséquence directe d'un dommage d'origine interne garanti.
- L'usure normale telle qu'elle n'affecte pas l'usage ou la sécurité du produit au quotidien.
- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les télécommandes à distance et cartes mémoires pour appareils photo numériques etc...

- Les frais de nettoyages des produits s'ils s'avèrent nécessaires pour effectuer la réparation.
- Les éléments ou accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire (piles, batteries, cartouches d'encre, lampes, filtres, saphir, etc.).
- Le remplacement des lampes d'éclairage, les câbles de liaison entre les appareils etc.
- Les dommages survenant lors du transport ou déménagement du produit effectué par le client ou l'un de ses représentants sous sa responsabilité.
- Les frais relatifs et/ou les dommages causés par une mauvaise qualité de l'alimentation du produit : tension électrique défectueuse, erreur de voltage, gaz non conforme, vidange, nettoyage filtre ...
- Les pertes de données consécutives à une panne de l'appareil (micro-informatique, téléphonie, appareils photo numériques, lecteurs MP3...).

La garantie BUT ne prend pas en charge les frais de réglage et de mise au point des appareils après la vente, sauf s'ils sont la conséquence d'un dommage d'origine interne garanti. Lorsque la réparation exige une reprise en atelier, la garantie ne prend pas en charge les frais d'enlèvement et/ou de relivraison chez le client lorsque ces derniers doivent être engagés en raison de l'exiguïté des locaux ou des moyens d'accès à ceux-ci, sauf dans l'hypothèse ou la difficulté nous aurait été expressément signalée et contresignée sur le bon de commande. BUT se réserve le droit de désigner un établissement de Service Après-Vente agréé chargé des réparations dans le cas d'un éloignement supérieur à 70 km du magasin BUT.

Pour les écrans de technologies LCD et/ou Plasma, en plus des exclusions définies ci-dessus, la garantie ne s'applique pas pour les dommages résultant de pressions ou griffures sur l'écran, la rémanence ou le marquage d'écran dû à l'affichage d'images fixes (logos, jeux ...), les altérations liées à l'exposition à la lumière (lampe, soleil...), les défaillances de pixels (allumés ou éteints) dont le nombre est inférieur aux limites fixées par les normes en vigueur.

Pour la micro-informatique, en plus des exclusions définies ci-dessus, la Garantie BUT ne s'applique pas pour les dommages résultant de modifications de programmes, de paramétrages de données ou de défauts de logiciels. De même, le vendeur ou le réparateur ne peuvent être tenus pour responsables de la destruction des fichiers, de logiciels ou de la perte de données consécutives à une panne. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'effectuer une sauvegarde de ses données. La responsabilité du vendeur ou du réparateur ne saurait être engagée en cas d'utilisation de logiciels acquis par des moyens illégaux (copie) ou de présence de virus. En outre, la Garantie BUT ne s'applique pas si la panne est due à un accessoire, un périphérique ou une autre pièce rajoutée par le client, elle ne comprend pas la fourniture de pilotes/drivers et CD de restauration et ne couvre pas l'ensemble des problèmes liés à l'utilisation ou à l'accès internet.

Pour le mobilier de cuisine de sa ligne de produit« Signature», la portée de la Garantie BUT est réduite à 5 ans pour les portes, les façades de tiroirs, les boutons, les poignées, et les plans de travail. Cette restriction de durée est également valable pour les modèles d'exposition ou soldés.

En ce qui concerne la literie, les produits sont garantis contre tout affaissement anormal ou déformation prématurée au cours d'une utilisation correcte. Cette garantie implique, pour les matelas, une utilisation sur un sommier approprié et en bon état. Le produit ne devra faire l'objet d'aucune tâche, salissure ou souillure. Sont exclus de la garantie : le tissu de recouvrement, le fil à coudre, les fermetures à glissière et d'une façon générale, tous les éléments dont la bonne tenue est liée aux conditions« normales» d'utilisation, les affaissements dont la déperdition n'excède pas 15 % de la hauteur du matelas.

**5 - Champ d'application :** Le montant d'une intervention sur un appareil dit technique (Gros Électroménager, écran de technologie LCD et/ ou Plasma etc...) ne peut excéder 85% du prix de vente TTC du produit. Dans l'hypothèse où notre Service Après-Vente agréé constaterait l'impossibilité de réparer pendant la durée de la garantie un appareil (selon le Service Après-Vente et non selon le client) et/ou dans le cas où celui-ci ne serait plus fabriqué ou commercialisé sur le marché et/ou dans le cas défini au paragraphe ci-dessus, le magasin vendeur remboursera le prix de l'appareil.

**6 - Litiges éventuels :** En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, le Consommateur a la possibilité avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs, ou d'une organisation professionnelle de la branche ou de tout autre conseil de son choix. Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas la garantie légale, ni la garantie contractuelle.

### **CONDITIONS PARTICULIERES ET DEROGATOIRES BUT PRO**

Par dérogation aux stipulations ci-dessus, les Produits de la gamme BUT pro sont garantis pendant une durée de cinq (5) ans à compter de leur livraison contre tous vices de fabrication, de conception ou de matières.

Cette garantie contractuelle couvre la fourniture de pièces détachées, les frais d'envoi, la prise en charge de la main d'œuvre et le déplacement d'un technicien le cas échéant. BUT pourra cependant en cas d'impossibilité de réparation reconnue par BUT ou, si la réparation s'avérait trop onéreuse, opter pour le remboursement du Produit ou le remplacement par le même modèle ou un modèle similaire.

Les Produits échangés ou réparés bénéficient de la garantie pour la durée résiduelle restant à courir, cette stipulation ne pouvant cependant pas déroger en cas d'usage domestique par un consommateur, à l'application des dispositions du code de la consommation.

Sont exclus de la garantie :

- Les atteintes au Produit résultant de son usure normale eu égard à sa nature, sa fonction, sa composition
- Tous défauts du Produit pouvant résulter d'un(e) mauvais(e) installation, stockage, conservation, ou montage (non-respect des notices de montage), d'un défaut d'entretien, d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation non conforme aux spécifications techniques ou d'utilisation (non- respect des prescriptions de maintenance et d'entretien), de modifications ou de réparations effectuées par le Client ou un tiers, de détériorations causées par des objets extérieurs, d'évènements extérieurs tels qu'accidents, chocs, incendies, actes de vandalisme, dégâts des eaux, lumières naturelles ou artificielles (en cas de décoloration des tissus), catastrophes naturelles ou intempéries

### **RAPPEL DES GARANTIES BENEFICIANT AUX CONSOMMATEURS AU SENS DU CODE DE LA CONSOMMATION**

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou

le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.