

CONDITIONS GENERALES DE VENTES ADELE H. **Dernière mise à jour : 30 Novembre 2020**

1. IDENTIFICATION DU VENDEUR

ADELE H SAS (Ci-après "Adèle H") est une société anonyme simplifiée au capital de 14.056 euros, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 808 899 595, et dont le siège social est sis au 41 Boulevard Marcel Sembat 69200 Vénissieux, E-mail : info@pianophoenix.com – N° TVA : FR 36 808 899 595 000 33

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES Les CGV ont pour objet de fixer les modalités selon lesquelles ADELE H vend à ses clients (ci-après le « Client ») dans son showroom ou dans l'un des magasins affiliés des pianos et accessoires de la marque PHOENIX. (ci-après le ou les « Produit(s) »).

Le Client est un consommateur final ou personne physique (ou une société) qui achète les produits et les accessoires (les « Produits ») pour tout usage autre qu'un usage de revente, de distribution ou de location. Tous les achats pour une revente, distribution ou location sont strictement interdits, sauf autorisation expresse d'Adèle H et toute personne qui ne rentre pas dans la définition du Client doit contacter le Service Client d'Adèle H à son siège social.

Nous vous prions de bien vouloir lire attentivement les présentes CGV pour vous assurer qu'en tant que Client, vous comprenez correctement chacune de ses dispositions. En passant une commande de Produits directement auprès d'Adèle H ou dans un magasin affilié, vous acceptez d'être lié contractuellement à Adèle H et d'être lié par les dispositions des présentes CGV. De plus, vous acceptez les Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité d'Adèle H, qui s'appliquent de manière générale à tout usage du Site. ADELE H se réserve à tout moment la faculté de modifier les CGV. Les CGV opposables au Client seront celles existantes à la date de passation de la commande.

3. PRODUITS

Conformément aux dispositions de l'article L.221-5 du Code de la consommation, ADELE H présente sur son Site, d'une part les caractéristiques essentielles et les prix des Produits, ainsi que toutes les informations requises préalablement à toute commande, afin que le Client puisse connaître ces informations avant de commander, en complément des informations légales figurant dans les CGV.

4. COMMANDE

La saisie de la commande par le Client s'effectue au moyen d'un Bon de Commande d'Adèle H renseigné par la Direction d'Adèle H. ou par le représentant d'un des magasins affiliés. ADELE H se réserve le droit de suspendre toute commande et/ou de refuser d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une précédente commande ou avec lequel un litige existerait.

La Confirmation de la réception du bon de commande au client par email ne vaut pas acceptation, La commande n'est considérée acceptée qu'après la réception du montant de l'acompte figurant sur le bon de commande. Néanmoins, Adèle H se réserve le droit d'accepter ou de refuser une commande, après qu'elle a été passée, à tout moment et pour tout motif, incluant notamment les raisons mentionnées dans les CGV.

Adèle H. se réserve le droit de modifier le prix des Produits à tout moment et de corriger les éventuelles erreurs de prix notamment lors de la saisie par un magasin affilié. Le prix d'achat d'un

Produit est le prix mentionné dans la Confirmation de Commande que le Client reçoit d'Adèle H. Si le prix affiché sur le Site d'un Produit est erroné, Adèle H se réserve le droit de refuser ou d'annuler les commandes dudit Produit, même si le Client a reçu une Confirmation de Commande et/ou si le paiement de la commande ou d'un acompte a été réalisé. Si vous avez réglé votre commande à un prix erroné et que votre commande a été annulée, Adèle H. vous remboursera le montant du prix payé.

Pour éviter toute fraude, Adèle H. se réserve le droit de (i) réclamer des informations complémentaires auprès d'un Client et/ou (ii) de réduire une quantité anormalement élevée de Produits commandés. Le Client reconnaît que les Produits sont proposés à la vente dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un Produit, Adèle H. s'engage à fournir les meilleurs efforts pour en informer le Client avant qu'il ne reçoive la Confirmation de Commande.

5. PRIX ET MODE DE RÈGLEMENT

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de port. Un acompte est demandé au moment de la commande et cette dernière ne sera réputée acceptée par Adèle H qu'à la réception du montant de l'acompte reçu par virement bancaire sur le RIB de la société ou lors de l'encaissement définitif d'un chèque.

Adèle H propose une solution de financement avec son partenaire SOFINCO pour les clients particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France.

6. DISPONIBILITÉ

Les Produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Dans l'absence de stock disponible, Adèle H. fournira au Client une date approximative de livraison. L'absence de stock ne saurait constituer pour le Client une occasion d'annulation de la commande sauf si les délais de livraison proposés par Adèle H. sont considérés déraisonnables par Adèle H et par le Client, auquel cas Adèle H. annulera la commande et remboursera le Client du montant de l'acompte versé et encaissé.

7. LIVRAISON

Les Produits ne sont livrables et facturables qu'en France métropolitaine. La livraison est effectuée par la remise directe du Produit au Client, ou à un tiers désigné par lui, autre que le transporteur proposé par ADELE H. Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande.

En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse indiquée par le Client, le transporteur déposera un avis de passage à l'adresse de livraison comprenant les instructions pour reprogrammer la livraison pendant une période déterminée. Si le client ne peut pas réceptionner sa commande ou n'accepte pas une reprogrammation de la livraison, Adèle H. se réserve le droit d'annuler la commande et en conséquence de rembourser le Client et de remettre le Produit en vente.

8. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

ADELE H conserve la propriété pleine et entière des Produits vendus jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par le Client dans le cadre de sa commande, frais de port et taxes compris. En tout état de cause, à défaut de paiement de la facture ou du solde de la facture, ADELE H se réserve la possibilité de considérer la vente comme résolue de plein droit, de suspendre la livraison et d'annuler la commande.

9. TRANSFERT DES RISQUES

Les risques du Produit sont à la charge du Client à compter de la date de remise du Produit au Client ou au tiers désigné par lui à l'adresse indiquée dans le bon de commande.

10. RÉCEPTION DES PRODUITS

A réception, le Client doit immédiatement vérifier, en présence du transporteur, l'état de l'emballage et du Produit livré ainsi que la conformité de celui-ci à la commande. Si, au moment de la livraison, l'emballage est abîmé, déchiré ou ouvert, le Client doit alors vérifier l'état des Produits qu'il contient. Si ces Produits ont été endommagés, le Client doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison. Cette vérification est réputée effectuée dès que le Client, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

Le Client doit ensuite confirmer par courrier recommandé ses réserves au transporteur au plus tard dans les trois jours, non compris les jours fériés, suivants celui de la réception des Produits et transmettre une copie de ce courrier à ADELE H.

En cas de vice apparent du Produit ou de non-conformité à la commande, le Client doit envoyer un courrier recommandé adressé à : Adèle H. 41 Boulevard Marcel Sembat 69200 Vénissieux.

Si le vice apparent ou la non-conformité est reconnu par ADELE H, cette dernière livrera un nouveau Produit au Client ou en cas d'indisponibilité du Produit, procédera au remboursement intégral de la commande du Client (frais de port inclus).

Si le Client ne décline pas la livraison d'un Produit endommagé, non-conforme ou avec un emballage endommagé dans le délai de cinq (5) jours, un remplacement ou un remboursement du Produit ne pourra être effectué qu'à l'entière discrétion d'Adèle H. et pourra entraîner des frais supplémentaires pour le Client.

11. GARANTIE 5 ANS Piano Phoenix

Pour toute demande relative aux garanties commerciale et légales, merci de bien noter le numéro de série de votre instrument, la date d'achat, le nom du magasin affilié le cas échéant, de fournir une copie de votre facture d'achat en vous adressant à Adèle H SAS 41 Boulevard Marcel Sembat 69200 Vénissieux ou par courriel : info@pianophoenix.com

Les pianos Phoenix bénéficient d'une garantie pièces et main d'œuvre contre les vices de fabrication et de matières d'une durée de 5 ans à compter de la date de facturation. Toutefois sa durée est de 2 ans si le Client est une entreprise morale, association ou personne physique agissant dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Les accessoires sont garantis 2 ans selon les mêmes conditions.

Cette garantie ne s'étend pas aux :

- Dommages résultant de choc thermique, changements de température ou d'hygrométrie, d'exposition à des radiations solaires, incendie, dégâts d'eaux, ventilation insuffisante, fuite de piles, entreposage ou utilisation hors norme (voltage, ventilation, poussière, humidité, vibrations, etc.), dommages intentionnels, négligence.
- Dommages résultant de la foudre, feux, exposition au soleil, moisissures, cas de force majeure, mauvaise connexion électriques, accidents et tous autres événements pour lesquels Adèle H. ne saurait être tenu responsable.

- Dommages résultant de la destruction, corrosion ou rouille de composants occasionnées par l'humidité, des températures excessives, les sels corporels ou acide de la transpiration.
- Dégradation et décoloration de quelque partie de l'instrument incluant les touches, pédales, feutrines, claviers, boutons, résultant d'une usure naturelle, l'humidité, les sels corporels ou acides de la transpiration.
- Dommages résultant du non-respect des instructions orales ou écrites d'Adèle H. concernant le stockage, la mise en service, l'installation, l'utilisation, le maniement ou la maintenance des instruments.
- Dommages résultant d'une intervention par le client ou tiers non autorisé par Adèle H. (ouverture de l'instrument, modification, customisation, altération, remplacement de pièces détachées etc.) ou résultant de l'utilisation de consommables non originaux (câbles, adaptateurs etc.)
- Dommages survenus au cours du transport de l'instrument.
- N° de série illisible, modifié ou manquant.
- Emballage ou manutention inadéquats de l'instrument : le client doit s'assurer que l'instrument est suffisamment emballé et protégé pour pouvoir être transporté par camion ou sur palette à destination d'Adèle H ou du technicien agréé.
- Dommages survenus sur des pianos achetés ou emportés hors France Métropolitaine.
- Dommages survenus sur un piano acheté auprès d'un particulier ou sur un piano acheté neuf ou d'occasion auprès de revendeurs ou de site internet non autorisés.

12- GARANTIES LEGALES

Sauf s'il est une personne morale ou une personne physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, le Client bénéficie en tout état de cause des garanties légales. ADELE H est ainsi tenue des défauts de conformité et des vices cachés dans les conditions prévues respectivement par les articles L.217-1 et suivants du Code de la Consommation et 1641 et suivants du Code Civil.

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 à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

Article L.217-12 du Code de la Consommation : *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.* Article 1641 du Code Civil : *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.*

Article 1648, alinéa 1, du Code Civil : *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.*

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

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la Consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie par ADELE H. Lorsqu'il agit en garantie légale des vices cachés, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

13. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles concernant le Client sont collectées et traitées par ADELE H. Elles sont nécessaires au traitement de la commande du Client, ainsi qu'au suivi et à la gestion de ses demandes dans le cadre de ses relations contractuelles avec ADELE H. Elles sont susceptibles d'être communiquées aux sociétés et établissements de son groupe, à ses fournisseurs, voire à des tiers ou des sous-traitants pour les seuls besoins du traitement de la commande du Client. Les données recueillies sur le formulaire lors de la commande seront conservées pendant une période s'achevant 3 ans après la fin du contrat de vente.

Le Client a la possibilité de retirer son consentement au traitement de ses données personnelles à tout moment. Conformément à la législation, il dispose d'un droit d'opposition, d'un droit à la limitation du traitement des données le concernant, d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit de portabilité et d'un droit d'effacement de ses données. Il dispose également de la faculté de donner des directives sur le sort de ses données après son décès.

Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité à l'adresse postale ou électronique suivante : ADELE H SAS, Service Client, 41 Boulevard Marcel Sembat 69200 Vénissieux

S'il l'a expressément accepté au préalable, le Client est susceptible de recevoir des communications dans le cadre d'opérations marketing ainsi que des offres commerciales de ADELE H. S'il ne souhaite plus les recevoir, il peut soit se désinscrire en suivant le lien figurant sur la communication qu'il a reçue par courriel ou SMS, soit contacter le Service Client à l'adresse postale ou l'adresse électronique mentionnées ci-dessus.

14. DISPOSITIONS DIVERSES

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une des obligations visées dans les CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où l'une des dispositions des CGV serait ou deviendrait invalide, impossible à exécuter ou jugée nulle ou de nul effet, les autres dispositions continueront de s'appliquer entre les parties et de produire leur plein et entier effet.

Vis-à-vis de la disposition invalidée ou jugée nulle, les parties s'efforceront de lui substituer une disposition valide dont le sens sera aussi proche que possible de celle invalidée ou jugée nulle.

15. FORCE MAJEURE

La responsabilité d'Adèle H. est expressément exclue en cas de pertes, de dommages ou de retards subis par le Client qui résulteraient de causes hors du contrôle d'Adèle H, comme notamment et sans limitation, les cas de force majeure, guerres, invasions, insurrections, émeutes, guerres civiles ou militaires, inondations, feux, catastrophes naturelles, explosions, actions gouvernementales, menaces et actes terroristes, urgences nationales, révolutions, épidémies, lockout, grèves et autres contestations de travailleurs (qu'elles soient liées aux travailleurs d'Adèle H. ou non), contraintes ou retard affectant le transporteur, incapacité ou retard pour l'obtention des matériaux adéquats et convenables, pannes de télécommunication ou pannes de courant. En acceptant le Produit à sa réception, le Client est réputé avoir renoncé à toutes plaintes contre Adèle H. pour perte ou dommage résultant de tout retard de livraison.

16. DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCES

La commande et les CGV sont soumises à la loi française. Pour tout différend qui s'élèverait à l'occasion de l'interprétation, ou de l'exécution des présentes, seuls les tribunaux français sont compétents.