

Conditions Générales de Vente

1. Champ d'application

Les conditions générales de vente décrites ci-dessous (ci-après les "**Conditions Générales de Vente**") ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre la SARL HARDY au capital de 16.000 euros dont le siège est situé : 6 rue de Rome – 53000 LAVAL code SIRET **420 482 515 00012** et les clients, âgés de plus de 18 ans et bénéficiant d'une pleine capacité juridique.

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent sans restrictions ni réserves à l'ensemble des ventes de produits du magasin.

L'achat de tout article implique votre acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente en vigueur.

Les Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site internet www.baobab-laval.com et prévalent sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Pour toute information, vous êtes invités à nous contacter :

Soit par téléphone au numéro suivant : **02.43.59.04.20**

Soit par mail : contact@baobab-laval.com

2. Fidélité

A chaque passage en caisse lorsque vous fournissez la carte du magasin ou votre nom, des points sont cumulés.

Le cumul des points s'inscrit sur chaque ticket de caisse.

Aucun point n'est comptabilisé pour tout article non remisable, en promotion, en solde ou remisé.

La carte fidélité n'est pas acceptée pour les paiements par cartes cadeaux (UP Kadeos, Tir groupé, Cadhoc).

Les explications concernant la carte de fidélité sont affichées à l'accueil du magasin.

3. Prix des produits

Les prix indiqués en magasin sont indiqués "Toute Taxe Comprise" (TTC), et tiennent compte du coût d'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques (l'éco-contribution) et du cout d'élimination des déchets d'équipement mobilier (l'éco-mobilier). Sauf indication contraire, les prix indiqués ne comprennent pas les frais de port. Ceux ci sont fournis sur simple demande selon les barèmes établis.

Les bons d'achats ne sont pas acceptés lors des soldes, promotions, remises, gratuité et produits non remisables (UP Kadeos, Tir groupé, Cadhoc).

4. Paiement de votre commande

Vous pouvez régler vos achats par :

- **Carte bancaire :**

Cartes acceptées : CB, VISA, MASTERCARD ou AMERICAN EXPRESS

- **Chèque postal ou bancaire :**

Nous acceptons les chèques d'un montant maximum de 15 euros. Il doit être libellé à l'ordre de BAOBAB.

- **Espèces**

- **Paiements étalés**

Pour des paiements étalés, nous vous demandons de vous adresser en caisse.

- **Carte cadeau, bon d'achat**

Vous pouvez régler tout ou partie de vos achats par Carte Cadeau (UP Kadeos, Tir groupé, Cadhoc) ou bon d'achat (Baobab, Mairie). Aucun remboursement n'est accepté sur ces moyens de paiement.

- **Carte CE**

Les porteurs de cartes Comité d'Entreprise Lactalis, Cezam, Leclerc Nicodis, Mann hummel, Sogeval, Gys, Valeo, Polyclinique, Salmson bénéficient de réductions (voir son Comité d'Entreprise pour les modalités).

La carte CE n'est pas acceptée pour les paiements par cartes cadeaux (UP Kadeos, Tir groupé, Cadhoc).

5. Réservation, commande

Toute réservation ou commande d'article est sujet au minimum à un acompte de 20% du prix de vente TTC.

La livraison dépend de chaque fournisseur. En aucun cas l'entreprise ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une annulation d'un produit. En cas d'annulation, l'entreprise s'engage à proposer un produit équivalent ou à rembourser le client.

6. Location

Toute location est convenue pour une durée initiale traitée dans le bon de location.

La location prend effet à partir de la prise de possession des produits par le client. Elle se termine le jour final traité dans le bon de location.

Au moment de la signature du contrat, une caution de la valeur des produits neuf sera demandée au client ou 100€ pour 10 plantes. Elle sera conservée et non encaissée jusqu'au retour des produits.

Tout retard sur la restitution des produits entrainera un supplément à hauteur du montant initial de la location.

Le client a la possibilité d'acheter les produits de la location à tout moment. Le cout de la location sera déduit du montant des produits.

Pendant toute la durée de la location, les produits en location sont sous la responsabilité du client. Ils lui seront facturés intégralement si le client ne peut pas les rendre.

En cas de restitution des produits sous 15 jours, le chèque de caution sera encaissé et non restituable. BAOBAB remboursera le client de la location.

Toute dégradation doit être signalée à BAOBAB dans les plus brefs délais. Le chèque de caution sera remis après dédommagement des réparations. Si les produits restitués sont hors d'usage, le client devra s'acquitter du montant neuf des produits. Si les produits présentent un dysfonctionnement anormal garanti par le fabricant, le client n'aura à payer que le temps de location.

Les produits peuvent être retirés directement au magasin ou être livrés selon les tarifs en vigueur dans le magasin.

Durant la location, les produits loués restent la propriété de BAOBAB.

7. Livraison de votre commande

• Informations générales

Nous entendons par livraison l'ensemble des moyens mis en œuvre pour la livraison des produits commandés en magasin.

La livraison interviendra à l'adresse que vous avez indiqué au moment de la passation de votre commande.

La livraison interviendra dans les délais indiqués sur la confirmation de commande que nous vous aurons adressée. Les livraisons ne pourront être réalisées les week-ends et les jours fériés sauf cas particulier.

Nous nous engageons à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires au respect des dates de livraison indiquées. Aussi, dans l'hypothèse où nous serions informés d'un retard de livraison, nous nous engageons à vous en avertir dans les plus brefs délais.

En cas de dépassement du délai de livraison excédant sept (7) jours, vous disposez de la possibilité d'annuler votre commande, par courrier électronique à l'adresse contact@baobab-laval.com ou par téléphone au **02.43.59.04.20** après confirmation de notre part. Si la livraison est intervenue avant que votre demande d'annulation ait été prise en compte par nos services, la livraison sera considérée comme effective.

• Tarifs de livraison

Vous retrouverez l'ensemble des informations sur nos frais de livraisons en magasin

• Livraison par colis postal

Pour les produits dont le poids n'excède pas trente kilogrammes (30 kg) et/ou dont les dimensions n'excèdent pas un mètre cinquante (1m50), la livraison pourra être effectuée par le biais de colis postal, livré directement à votre domicile.

Concernant la livraison à domicile : en cas d'absence le jour de la livraison, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres, vous invitant à venir retirer le produit auprès de votre bureau de Poste.

• Livraison par transporteur

Pour les produits dont le poids excède trente (30) kilogrammes et/ou dont les dimensions excèdent un mètre cinquante (1m50), la livraison sera effectuée par le biais d'un transporteur que nous aurons désigné.

La livraison s'entend du dépôt du produit devant votre domicile ou au pied de votre immeuble. Aucune opération de manutention (notamment livraison à l'étage, ...) et de pose ne sera effectuée par le transporteur. Vous serez donc en charge de la récupération, l'entreposage et la pose des produits à votre domicile.

Le transporteur vous contactera directement afin de convenir d'une date de livraison. Il est à préciser que cette livraison se fera du lundi au vendredi entre 9 heures et 18 heures et qu'aucune heure précise ne pourra être communiquée, le rendez-vous étant fixé à la journée.

Seul le transporteur est habilité à décider du lieu le plus propice de déchargement. Il est précisé que la livraison sera effectuée en limite de propriété. Aucun déchargement en hauteur ne pourra être exécuté (sur une dalle par exemple).

Dans l'hypothèse où la configuration réelle du lieu de livraison empêcherait physiquement le déchargement de la marchandise, le transporteur se réserve le droit d'annuler la livraison. Les frais de livraison resteront dans ce cas à votre charge. Il vous appartiendra de vous rapprocher de nous par email à l'adresse contact@baobab-laval.com ou par téléphone au **02.43.59.04.20** afin de fixer les nouvelles modalités et coûts d'acheminement de votre commande.

En cas d'absence au moment de la livraison, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres. Vous serez alors invité à vous rapprocher directement du transporteur ou de nous-mêmes, soit par mail à l'adresse contact@baobab-laval.com soit par téléphone au **02.43.59.04.20**. Les frais de cette seconde livraison seront à notre charge.

- **Livraison Gros Volumes (LDD)**

Nous proposons en magasin des produits qualifiés de « gros volume » (tels que des produits du type très grand arbres, abris de jardin, carports, etc.).

La livraison des produits « gros volume » est réalisée par un transporteur que nous aurons désigné qui effectuera le dépôt du produit devant votre domicile ou au pied de votre immeuble.

Au moment de la passation de sa commande de livraison, vous indiquerez à BAOBAB les différents passages à risques que seraient susceptibles de rencontrer le chauffeur au moment du déchargement (existence de trottoirs, puisards, pelouses, terrains non stabilisés, ...). Il est de votre responsabilité de prévoir un accès facile pour un camion de 19 à 38 tonnes pour le déchargement des produits commandés. Une zone dégagée de déchargement du produit est impérative au plus près de son lieu de dépose. En fonction des éléments que vous nous aurez transmis et de la configuration du lieu de livraison, et tout particulièrement selon l'accessibilité des lieux, la livraison pourra être réalisée soit en limite soit au sein même de votre propriété. Si le transporteur constate l'impossibilité de livraison, celui-ci conviendra avec vous d'un nouveau point de livraison au plus proche accessible de l'adresse de livraison indiquée sur le bon de commande. Tout frais supplémentaire pourra dès lors vous être facturé. A chaque fois qu'il estime que le dépôt du produit peut se faire dans votre propriété (à l'abri du vol), il s'exécutera. En tout état de cause, afin de garantir votre sécurité et celle de votre commande, seul le chauffeur est habilité à décider du lieu le plus propice de déchargement et des opérations de manutention à exécuter.

En votre absence au moment de la livraison, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres. Vous serez alors invité à vous rapprocher directement du transporteur ou du magasin, soit par mail à l'adresse contact@baobab-laval.com soit par téléphone au numéro **02.43.59.04.20**. Les frais de cette

seconde livraison seront à notre charge. Il vous appartiendra de vous rapprocher du magasin par email à l'adresse contact@baobab-laval.com, ou par téléphone au **02.43.59.04.20** afin de fixer les nouvelles modalités et coûts d'acheminement de votre commande.

- **Livraison des produits végétaux**

Les végétaux commandés ne seront expédiés que sous réserve de température favorable (absence de fortes chaleurs ou de gel, ...). Dans un souci de préservation des végétaux, nous nous réservons la possibilité d'effectuer un envoi séparé, et ce sans que vous ne supportiez aucun frais.

8. Conformité produit

Lors de la réception de votre commande et avant le départ du transporteur, vous devez impérativement procéder à l'ouverture de cette dernière et à sa vérification, tant en ce qui concerne la conformité et la quantité des produits. Vous signerez à cet effet un bon de livraison ou de transport. Vous pourrez émettre les réserves nécessaires, circonstanciées, lisibles, les plus précises possible en cas d'anomalies constatées (casses ; avaries ; non-conformité : erreur de produit, couleur et/ ou dimensions différentes ; manquants, etc.). Dans ce cas, vous devrez refuser la livraison du colis. Vous nous confirmerez vos réserves, soit par mail à l'adresse suivante contact@baobab-laval.com ou soit par téléphone au numéro suivant : **02.43.59.04.20**, en précisant bien le numéro de la commande concerné dans un délai de 3 jours, non compris les jours fériés, suivant la livraison.

En cas de non-conformité avérée ou si BAOBAB accepte à titre commercial de reprendre votre produit, la nouvelle expédition des produits concernés se fera dans la limite de la disponibilité des stocks. A défaut, nous procéderons à l'annulation du produit non disponible et à son remboursement par un avoir. Dans le cas d'une livraison acceptée que vous considérez comme non conforme, une étude de votre demande sera faite pour laquelle nous vous remercions de nous adresser une photographie du produit que vous estimez non-conforme à l'adresse contact@baobab-laval.com.

Attention : A défaut de réserves ou cas de réserves insuffisantes, nous nous réservons le droit de refuser la reprise, l'échange ou le remboursement de vos produits. Dès lors que vous aurez signé le bordereau de livraison, sans réserve précise, les responsabilités du transporteur et de contact@baobab-laval.com seront dégagees au titre des dommages éventuellement occasionnés au cours des opérations de livraison. Il est rappelé que la mention « sous réserve de déballage » est dépourvue de toute portée légale et ne saurait vous dégager de votre devoir de contrôle de l'état de la marchandise livrée. Si le livreur ne vous laisse pas le temps de contrôler l'état de la marchandise (qualité et quantité), pour quelque raison que ce soit, il faut impérativement le préciser sur le bordereau de transport et faire contresigner le chauffeur. A défaut de réserves précises sur le bordereau de livraison, la marchandise sera considérée comme livrée conforme.

Avant la première utilisation ou mise en marche du produit, nous vous recommandons expressément de procéder à une lecture attentive des notices et documents joints aux produits. Le cas échéant, nous vous rappelons l'importance du port des équipements de protection individuel lors de l'utilisation des produits. Nous ne serons pas tenus pour responsable des dommages découlant d'une utilisation des produits non conforme aux prescriptions prévues dans les notices et documents joints aux produits.

Nous mettons à votre disposition le service ASSISTANCE TELEPHONIQUE de BAOBAB : **02.43.59.04.20** 7 jours/7 de 9h30 à 18h30, ou par e-mail à l'assistance technique contact@baobab-laval.com. Ce service est en mesure de vous apporter tous les renseignements utiles à une mise en service et une utilisation sans danger des produits achetés.

9. LE RETRAIT DES PRODUITS EN MAGASIN

- **Disponibilité**

Les quantités disponibles indiquées lors de votre commande sont basées sur le relevé du stock magasin. Ces quantités sont mises à jour quotidiennement. Des écarts peuvent exceptionnellement exister. Ainsi, en cas d'indisponibilité totale ou partielle de votre commande, vous serez contacté par le magasin. En cas d'indisponibilité totale, BAOBAB se réserve le droit d'annuler la commande.

- **Retrait**

Les produits commandés par téléphone peuvent être retirés uniquement dans le magasin aux heures d'ouverture. Au cours du retrait, le numéro de commande ainsi qu'une pièce d'identité pourra être demandé. Lors du passage de votre commande, vous devez signifier le jour et l'heure de votre retrait. Votre commande sera conservée pendant 48h après le rendez-vous. Passé ce délai, elle sera annulée.

- **Paiement**

Vous pourrez payer votre commande en magasin lors du retrait aux conditions évoquées à l'article Paiement.

- **Reprise marchandise**

Pour les produits retirés en magasin, les retours effectués dans la cadre de notre politique de reprise pourront être réalisés dans les **7 jours** sur présentation du ticket de caisse ou sur présentation de la carte de fidélité.

Afin de faciliter la gestion des retours-produits, les produits devront être retournés dans leur **emballage d'origine**, accompagnés de l'ensemble des accessoires et notices, **être en bon état**, et accompagnés de leur facture.

Pour une question d'hygiène, les animaux ne sont ni repris ni échangés.

Pour une question de fraîcheur, les plantes fleuries, les compositions de plantes ou fleurs coupées et les fleurs à la tige ne sont pas repris.

Les produits "sur mesure" ou spécialement commandés ne peuvent faire l'objet de reprise.

Si vous souhaitez effectuer le retour de votre marchandise, vous êtes invité à nous contacter, soit par mail à l'adresse suivante contact@baobab-laval.com ou soit par téléphone au numéro suivant : **02.43.59.04.20** afin d'avertir le magasin de votre volonté de retourner votre commande totalement ou partiellement.

Tout article de Noel ne sera pas repris après le 24 décembre.

Conformément aux dispositions légales, le magasin s'engage à effectuer un **avoir** pour l'ensemble des sommes versées hors frais de port à compter de la récupération des produits.

10. Droit de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, **il n'existe pas de droit de rétractation pour tout achat effectué en magasin**. Seul notre politique de reprise peut être invoquée.

11. GARANTIES - SAV

- **Les garanties légales**

Garantie de conformité

Nous sommes tenus des défauts de conformité du produit au Contrat, dans les conditions des articles L.211-4 et suivants du Code de la consommation. Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, vous disposez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour faire valoir la garantie légale de conformité. Durant les six (6) premiers mois suivant la délivrance du produit, vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité, celle-ci pesant sur nous. Ce délai est porté à vingt-quatre (24) mois à compter du 18 mars 2016. En cas de défaut de conformité, vous choisissez entre la réparation et le remplacement du produit. Toutefois, nous pouvons ne pas procéder selon Votre choix si ce cela entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité proposée, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Si toutefois aucune des solutions envisagées ne peuvent être mises en œuvre dans le mois suivant la réclamation, vous avez la possibilité de demander une diminution du prix ou la résolution du contrat. La résolution du contrat peut toutefois ne pas être acceptée si le défaut de conformité est mineur.

La garantie de conformité ne fonctionne pas pour tout article en solde ou remisé. Seule la garantie pour vice caché peut fonctionner.

Garantie des vices cachés

Nous sommes tenus des vices cachés du produit dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, vous pouvez faire valoir la garantie des vices cachés dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Pour bénéficier de la garantie des vices cachés, vous devez apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l'achat et rend le produit impropre à l'usage auquel vous le destiniez, ou diminue très fortement cet usage. Si vous apportez une telle preuve, vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

La garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Les garanties commerciales éventuellement consenties

Les garanties commerciales relatives aux produits, et leurs conditions d'application, sont fixées par le fournisseur du produit. Elles sont facultatives et ne se substituent pas aux garanties légales. Les garanties commerciales sont donc susceptibles d'être différentes (durée, étendue, etc.) en fonction des produits, des fournisseurs et des marques. Vous trouverez le détail de ces garanties sur la fiche de présentation du produit, jointe au produit, et précisé sur la notice d'utilisation ou tout autre document accompagnant le produit. Le délai de garantie commence à courir à compter de la délivrance des produits. De manière générale, nous vous indiquons que ne sont pas couverts par la garantie commerciale offerte par les fournisseurs :

- Les dysfonctionnements liés à une mauvaise utilisation et/ou à un défaut d'entretien du produit.
 - Les dysfonctionnements liés à l'usure normale des produits et le remplacement des accessoires, pièces d'usure et consommables.
 - Les dégradations liées aux divers chocs occasionnés aux produits.
 - Les dégradations liées aux intempéries.
 - Les opérations d'entretien courant (vidanges, réglages, affûtage, etc.) n'entrent pas dans le cadre de la garantie commerciale offerte par les fournisseurs.
- **Garantie des végétaux**

Les végétaux de pépinière (arbres et arbustes) sont concernés par la garantie de reprise. Cette garantie est considérée comme une garantie pousse; c'est à dire que le végétal acheté notamment caduc doit reproduire des feuilles avant l'été. **L'échange sera privilégié à l'avoir.** Dans ce cas, veuillez vous rapprocher de votre magasin.

Les végétaux annuels (plants potagers, plantes à massifs), plantes méditerranéennes, bonsaïs, plantes d'appartement et autres plantes gélines ne sont pas concernés par cette garantie pousse. Une fiche concernant cette garantie est disponible en magasin.

- **Garantie légale de conformité des animaux vivants**

Une fois l'animal vendu, celui-ci devient votre propriété. Nous ne saurions en aucun cas être tenus pour responsable d'éventuelles maladies ou de la mortalité de l'animal. Il ne peut plus être repris par le magasin. Seul un geste commercial du magasin sous l'autorité du responsable peut déroger à cette règle. Dans tous les cas vous devez prévenir le service animalerie de toute anomalie au plus tôt pour trouver ensemble une solution. Une fiche concernant cette garantie est disponible en magasin.

Selon la loi n° 2014-1170 du 13 octobre 2014 d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt a, par son article 42, explicitement exclu la référence à l'article L.211-7 du Code de la consommation à l'article L.213-1 du Code rural. De fait, l'acquéreur d'un animal de compagnie ne peut se prévaloir du principe général de présomption de non conformité dans le délai de six mois.

C'est donc à l'acquéreur de démontrer l'antériorité à la vente, du défaut de conformité invoqué.

- **Le service après vente**

Un problème dans l'utilisation ou l'installation de votre produit ? Notre Assistance téléphonique est ouverte 7jours/7 de 9h30 à 18h30 pour vous apporter tous les conseils nécessaires à la mise en œuvre de vos produits au **02.43.59.04.20**.

Votre produit est défectueux, abimé ? Nous assurons un service après-vente de nos produits. Vous êtes invité à nous contacter, soit par mail à l'adresse suivante contact@baobab-laval.com, soit par téléphone, au numéro suivant : **02.43.59.04.20**. Nous vous dresserons alors un premier diagnostic (application ou non de la garantie contractuelle, panne, etc.). Par la suite, Le service après-vente peut être effectué directement dans l'ensemble des magasins BAOBAB de votre choix. Il peut se faire également par le biais d'un retour du produit au sein de nos services. Cette seconde option nécessitera un délai plus conséquent pour l'acheminement et le réacheminement du produit. Dans le cadre d'un retour d'un produit, et au terme du diagnostic que nous aurons réalisé, si le problème lié au produit est couvert par la garantie contractuelle du fournisseur, un bon de retour vous sera adressé, vous permettant de nous adresser le produit, sans frais. Les réparations seront alors effectuées et le produit vous sera retourné, sans que vous ne supportiez aucun frais supplémentaire. Toutefois, si la garantie n'est pas applicable, un devis de réparation vous sera adressé. Si vous acceptez le devis adressé, vous devrez nous faire part de votre acceptation. Le retour du produit sera dans ce cas à vos seuls frais.

12. Responsabilités

La responsabilité du magasin ne peut pas être engagée lorsque vous ne respectez pas, en toute ou partie, les Conditions Générales de Vente, ou encore en cas de fait imprévisible d'un tiers ou en cas de force majeure.

Nous pouvons en ce cas nous exonérer de toute ou partie de notre responsabilité en apportant la preuve de l'inexécution ou la mauvaise exécution des présentes Conditions Générales de Vente, soit lorsque celle-ci

vous est imputables soit, lorsqu'elle est le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou alors consécutive à un cas de force majeure reconnu comme tel par la jurisprudence.

13. Réserve de propriété

Les marchandises livrées restent notre propriété jusqu'au complet paiement de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises.

Le transfert des risques de perte ou de détérioration est néanmoins opéré entre vos mains à compter de la livraison des produits.

14. Données personnelles

Si vous possédez une carte fidélité, nous collectons vos données personnelles. Ces données sont la propriété du magasin. Elles restent confidentielles et ne sont partagées avec aucun autre organisme.

15. Loi applicable et tribunal compétent

Les Conditions Générales de Vente sont soumises pour l'ensemble de leur stipulation à la loi française. Tous litiges relatifs à la relation commerciale existant entre vous et nous sont soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Laval.

En cas de litige, une solution amiable sera au préalable recherchée. La recherche d'une solution amiable n'interrompt pas la garantie contractuelle mais interrompt les délais d'action dont vous bénéficiez.

- **Médiateur**

Si une solution amiable n'est pas conclue, nous vous invitons à contacter le médiateur :

Plateforme e-médiation Médicys : www.medicys.fr

Ce service est accessible gratuitement par courrier ou par internet.