

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE BESTOFSHOPPING VALABLES JUSQU'AU 17 NOVEMBRE 2015 INCLUS.

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre d'une part la société Home Shopping Service (société anonyme/ TVA FR 26342070828) dont le siège social est situé au 13, rue du capricorne 94150 Rungis immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro B 342 070 828 (ci-après désignée « nous») et d'autre part les consommateurs au sens de l'article préliminaire précédant le Livre I du Code de la consommation (ci-après désignés « vous » ou « Client »). Etant membres de la FEVAD (Fédération du E-commerce et de la vente à Distance), nous appliquons les principes de protection des consommateurs du Code déontologique du e-commerce et de la vente à distance dont vous pouvez prendre connaissance sur le site internet accessible à l'adresse url suivante: [www.fevad.com](http://www.fevad.com). Les présentes conditions générales s'appliquent aux commandes issues des trois processus de vente à distance visés à l'article 1. Les présentes conditions générales de vente expriment les droits et obligations des parties. Préalablement à toute commande, vous vous engagez à prendre connaissance des présentes dispositions et à en accepter l'intégralité. Nous nous réservons le droit de mettre à jour et, à tout moment, les présentes conditions générales de vente. Toute commande est régie par les conditions générales de vente applicables à la date de la commande.

### ARTICLE 1 : LA COMMANDE

Seules les personnes physiques et majeures, juridiquement capables, sont habilitées à passer des commandes auprès de nos enseignes. Toute commande de produits à des fins professionnelles est interdite. Vous vous interdisez de procéder au paiement de la commande de manière frauduleuse (escroquerie, usurpation d'identité, usage frauduleux de carte bancaire, etc.). Nous nous réservons le droit de refuser d'honorer des commandes nous paraissant douteuses ou pour tout autre motif légitime (à titre d'exemples : article commandé en quantité trop importante, retours anormaux ou abusifs à la suite de commandes antérieures, moyens de paiement frauduleux, consommateur en situation d'impayé, à la suite d'une commande antérieure). Trois moyens sont à votre disposition pour passer votre commande :

- Par téléphone : 0892 01 80 20 (service 0,35€/min + prix appel) - 24h/24, 7j/7
- Par internet : [www.nrj12.bos.tv](http://www.nrj12.bos.tv)
- Par courrier : en indiquant sur papier libre toutes les informations nécessaires à l'exécution de la commande (nom, prénom, adresse postale, article commandé, règlement du montant de la commande) et à envoyer à l'adresse suivante : BEST OF SHOPPING, TSA 30003, 94941 CRETEIL CEDEX 9

Vous certifiez l'exactitude des renseignements transmis et serez responsable de toute erreur ou omission. En cas de renseignements erronés, incomplets, nous pourrions ne pas être en mesure de traiter et/ou de livrer votre commande. Le montant total de votre commande est indiqué à la fin du processus de votre commande et avant votre acceptation de celle-ci. Le traitement de la commande interviendra après validation du paiement. De manière exceptionnelle, il peut cependant arriver qu'un produit ne soit plus disponible, provisoirement, après la validation de la commande. Dans ce cas, nous vous en informerons dans les plus brefs délais (au plus tard sous huitaine) par courrier ou par email et vous proposerons soit d'annuler la commande, soit de patienter jusqu'à la livraison en vous proposant un nouveau délai de livraison. Vous ne serez alors débité que du montant des articles expédiés. Nous pourrions également vous proposer un article de substitution présentant des caractéristiques équivalentes ou supérieures à un prix égal ou inférieur.

### ARTICLE 2 – PRIX

Les prix des produits sont affichés en euros et s'entendent toutes taxes comprises et hors frais de livraison. Les frais de livraison sont facturés par produit commandé (sauf en cas d'opérations commerciales ponctuelles ou pour les membres du club) et sont mentionnés dans le panier avant la validation de votre commande. Les prix des produits et des services peuvent être modifiés à tout moment. Les promotions, et toutes autres offres sont valables pour la durée de validité annoncée.

### ARTICLE 3 – MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Le règlement de la commande s'effectue exclusivement par les moyens de paiement que nous acceptons. Selon la nature de votre commande, nous vous proposerons une ou plusieurs modalités de paiement parmi les suivantes :

1. Paiement comptant à la commande : par carte bancaire (Visa, MasterCard, American Express)
2. Paiement fractionné (jusqu'à quatre fois et dans la limite de trois mois): par carte bancaire. Occasionnellement, il peut vous être proposé le paiement différé (report du paiement à un délai de trois mois).
3. Paiement comptant à la livraison : paiement en contre-remboursement (en espèces). Pour ce service, la somme de 5,95€ par article commandé vous sera demandée.

Le montant de la commande doit être réglé dans le délai fixé. En cas de retard de paiement, une indemnité égale à 5% du montant de la transaction rejetée sera facturée à titre de clause pénale. Nous nous réservons la propriété des produits commandés jusqu'au paiement et encaissement intégral du prix de vente. Par exception à l'alinéa précédent, dans le cadre d'un paiement fractionné (jusqu'à 4 fois et dans la limite de 3 mois) ou différé (n'excédant pas trois mois à compter de la date de la commande), la propriété du ou des produits vous est transférée, de manière

anticipée, au jour de la livraison en contrepartie d'une participation financière d'un montant de 4,99€ (dénommée "frais de transfert de propriété anticipé").

Les 4, 99€ ne sont pas facturés dans les cas suivants: à partir de 400€ pour un paiement en 2 fois, à partir de 300€ pour un paiement en 3 fois, et 260€ pour un paiement en 4 fois. Toute somme versée dans le cadre d'un paiement fractionné ne pourra s'interpréter comme étant des arrhes. Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et le marchand chez qui vous effectuez votre achat sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 5, rue Saint-Georges, 75009 PARIS

Afin de vous protéger de tout risque de fraude, sachez que vous êtes susceptible à tout moment de recevoir une demande de contrôle d'identité avant validation définitive de votre commande.

#### ARTICLE 4 – LIVRAISON

Les produits sont livrés en France Métropolitaine et à l'adresse que vous nous avez indiquée à l'occasion de votre commande. La livraison n'intervient qu'après réception, enregistrement des titres de paiement et encaissement du montant dû. Dans l'hypothèse d'un paiement en contre-remboursement, le(s) produits vous sera (ront) remis dès réception de l'intégralité des fonds. Notre responsabilité ne pourra être recherchée en cas d'impossibilité de livraison ou d'une erreur de livraison et consécutives à des informations erronées ou incomplètes que vous nous aurez communiquées. Les produits sont livrés à la date indiquée à la fin du processus de commande. Pour connaître le suivi de votre commande, vous pouvez appeler le numéro suivant 09 74 75 30 10 service gratuit + prix appel, (Coût d'un appel local depuis un poste fixe), en vous munissant de votre numéro de commande et de votre numéro de client. Plusieurs modes de livraison sont proposés : par colis postal ou dans un point relais (dont la liste sera présentée lors de votre processus de commande).

#### ARTICLE 5 – SATISFAIT OU REMBOURSÉ 15 JOURS – DROIT DE RÉTRACTATION

A compter de la réception de votre commande (ou du dernier colis composant votre commande si celle-ci est livrée en plusieurs colis) par vous ou par un tiers désigné par vous, vous disposez d'un délai de 15 jours pour nous notifier votre décision d'annuler en tout ou partie votre commande sans avoir à justifier de motifs. Le délai de rétractation expire 15 (quinze) jours après le jour où vous (ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous), avez pris (ou a pris) physiquement possession du bien. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous nous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier produit ou lot de la dernière pièce.

Le droit de rétractation ne s'applique pas pour les produits suivants:

- la fourniture de produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés,
- la fourniture de produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement,
- la fourniture d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou défilmés par le Client,
- la fourniture de produits qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé,
- la fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres produits.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de vous rétracter par toute déclaration dénuée d'ambiguïté et notamment en contactant notre service de la relation client au numéro suivant : 09 74 75 30 10 service gratuit + prix appel, (coût d'un appel local depuis un poste fixe) ou en nous adressant le formulaire de rétractation (facultatif) à l'adresse suivante BEST OF SHOPPING, TSA 30003, 94941 CRETEIL CEDEX 9.

Dans tous les cas, vous devrez contacter le service clientèle au numéro suivant : 09 74 75 30 10 service gratuit + prix appel, (Coût d'un appel local depuis un poste fixe) afin d'obtenir un n° de traçabilité retour à écrire lisiblement sur l'étiquette transport collée sur votre emballage d'origine. Ce numéro de retour est indispensable pour identifier et traiter dans les meilleurs délais le retour du produit, et ce quel qu'en soit le motif.

Le(s) produit(s) devra(ont) être retourné(s) à l'état complet, neuf et dans son (leur) emballage d'origine. Les frais directs de renvoi du (des) produit(s) restent à votre charge. En cas du retour du produit dans un point de livraison, les frais de retour vous seront facturés 5,95 € et seront déduits du montant du remboursement de votre article. Si la nature du produit ne permet pas un retour par La Poste ou par Kiala, vous prendrez en charge les frais directs de renvoi dont nous vous informerons préalablement du montant par téléphone.

Vous devrez retourner votre (vos) produit(s) dans un délai n'excédant pas 14 jours à compter de la date à laquelle votre décision de vous rétracter nous a été communiquée. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le(s) produit(s) avant l'expiration de ce délai. Dans un délai n'excédant pas 14 jours suivant votre notification de votre rétractation du contrat, nous procéderons au remboursement des sommes versées lors de votre commande (prix du ou des produits retournés et frais de livraison correspondants) sous réserve que le(s) produit(s) soient retournés dans ce délai. A défaut, nous différerons le remboursement jusqu'à réception du (des) produit(s) ou de celle de sa (leur) preuve d'expédition (la date retenue étant celle du premier de ces faits). Si, à l'occasion de votre commande, vous avez choisi la livraison expresse, nous vous rembourserons du montant correspondant à des frais de livraison standard. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale. Toutefois, dans l'hypothèse où la commande aura été réglée en contre-remboursement, nous procéderons au remboursement par chèque sans que vous ayez à souffrir de frais supplémentaires. Nous nous réservons le droit de déduire du montant du remboursement, une somme forfaitaire en cas de renvoi du (des) produit(s) endommagés ou usagés et résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa (leur) nature, ses (leurs) caractéristiques, son (leur) bon fonctionnement.

## ARTICLE 6 – GARANTIE DES PRODUITS

### 6-1- Garantie commerciale

Tous nos articles (à l'exception des textiles, des produits consommables tels que notamment les produits alimentaires, les cosmétiques, produits d'entretien...) sont couverts, sans frais supplémentaires, par une garantie conventionnelle d'un an à compter de la date indiquée sur la facture. La facture tient lieu de bon de garantie et doit impérativement être joint en cas de retour du produit. Pour la mise en œuvre de la garantie commerciale, vous devrez contacter le service de la relation client (par téléphone au 09 74 75 30 10 service gratuit + prix appel, coût d'un appel local depuis un poste fixe) ou sur notre site internet en vous connectant à votre compte client. Nous assurons une garantie au titre de toute défectuosité ou vice de matière quelconque, limitée exclusivement à la réparation gratuite ou à l'échange de l'article reconnu par nous comme étant défectueux. En cas d'impossibilité d'échange du produit, nous procéderons à son remboursement.

Dans le cadre de cette garantie, les frais de retour sont remboursés sur demande et les frais d'envoi du produit échangé sont à notre charge. La garantie contractuelle est écartée en cas d'usure normale du produit ou des pièces ou des accessoires le composant, en cas de dégradation du produit due à un défaut d'entretien, à une mauvaise manipulation ou à un usage anormal ou à un cas fortuit ou de force majeure, en cas de réparation effectuée par un tiers non agréé par notre service clients. Néanmoins, vous aurez la possibilité, pour certains produits d'acheter des pièces de rechange. Afin de prendre connaissance des instructions, vous devrez contacter le service de la relation client via le formulaire de contact présent dans compte client en ligne sur le site [www.nrj12.bos.tv](http://www.nrj12.bos.tv) ou par téléphone au 09 74 75 30 10 service gratuit + prix appel, (coût d'un appel local depuis un poste fixe). En cas de défaillance du fournisseur, nous nous réservons le droit de vous proposer un produit ou des pièces ou des accessoires présentant des fonctions et une qualité équivalentes ou en cas d'impossibilité de mettre fin à la garantie et vous proposerons alors le remboursement.

### 6-2 Extension de garantie

Si vous avez souscrit une extension de garantie d'un an, celle-ci prendra effet à compter de la date d'expiration de la garantie conventionnelle aux mêmes conditions que cette dernière. Le prix de cette prestation de service vous sera communiqué préalablement à la conclusion du contrat.

### 6-3 Garantie légale

Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité (article L 211-4 à L 211-13 du Code de la consommation) et des défauts de la chose vendue (article 1641 à 1648 du Code civil et 2232 du Code civil). Article L 211-12 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 L 211-4 du code de la consommation : « Le vendeur est tenu de livrer 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 211-5 du Code de la consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :  
1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :  
- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;  
- présenter 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 présenter 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. 211-16 Code de la Consommation : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

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. »

## ARTICLE 7 – DONNÉES PERSONNELLES

Vos informations nominatives et données personnelles collectées sont utilisées à des fins de gestion de votre commande ainsi qu'à des fins de prospection commerciale. Elles peuvent être transmises à nos prestataires chargés de l'exécution des commandes (traitement, acheminement, paiement) ou à des partenaires commerciaux à des fins de sollicitation commerciale. Par notre intermédiaire, vous pouvez être amené à recevoir des propositions d'autres entreprises ou être informé également de nos offres par téléphone, courrier, e-mail ou SMS. Si vous ne le souhaitez pas, il vous suffit de nous écrire par courrier adressé à BEST OF SHOPPING, TSA 30003, 94941 CRETEIL CEDEX 9 en précisant votre nom, prénom et adresse complète, et votre numéro client éventuellement.

Si vous en avez fait le choix, vous pourrez également bénéficier des offres de nos partenaires par e-mail ou par SMS. Conformément à la loi relative à "l'informatique, aux fichiers et aux libertés" du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données vous concernant que vous pouvez exercer en nous écrivant à BEST OF SHOPPING, TSA 30003, 94941 CRETEIL CEDEX 9 en précisant vos nom, prénom et adresse complète.

## ARTICLE 8 – ENVIRONNEMENT

Nous vous informons que les déchets d'équipement électrique et électronique ne doivent pas être jetés avec les déchets ménagers et que des systèmes de collecte sont mis à votre disposition. Nous attirons également votre attention sur les effets potentiels des substances dangereuses présentes dans les équipements électriques et électroniques sur l'environnement et la santé humaine (Décret du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements). Les déchets d'équipement électrique et électronique ne doivent pas être jetés avec les déchets ménagers; des systèmes de collecte sont mis à votre disposition. En application du Décret du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, il sera ajouté au prix de vente des équipements électriques et électroniques, la contribution environnementale, perçue pour le compte de l'organisme chargé de la récupération et du recyclage. Aucune réduction ne peut lui être appliquée.

## ARTICLE 9 – DROIT APPLICABLE ET LITIGE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. En cas de litige vous pouvez rechercher une solution amiable avant tout recours en justice avec notamment l'aide d'une association de consommateurs, d'une organisation professionnelle de la branche, d'un médiateur ou encore de tout conseil de votre choix. En cas d'échec de toute tentative de solution amiable, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français. En tout état de cause, notre responsabilité ne pourra être recherchée en cas de force majeure tel que défini par les tribunaux, en cas d'un manquement ou d'une négligence du Client ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

## ARTICLE 10 - RÉGLEMENT DE LA CARTE CLUB PREMIUM

### 10.1 - Conditions d'attribution

La Carte Club Premium est attribuée à votre demande lors d'une commande sur Best Of Shopping.

La carte vous sera remise par courrier.

Elle est personnelle et ne peut être cédée.

La Carte Premium a une durée de validité de 12 (douze) mois.

La carte Premium est utilisable sur l'Emission et le site internet Best Of Shopping.

### 10.2 - Les avantages de la Carte Club Premium

La Carte Club Premium est une carte de fidélité qui permet de bénéficier des avantages suivants :

1. 10 % de réduction sur le montant de votre commande (non cumulable avec toute autre offre ou promotion, hors produits signalés par la mention « notre meilleur prix »).
2. Paiement d'un seul frais de port sur la totalité des articles commandés. Dans ce cas le frais de port le plus élevé est facturé (valable sur toutes les commandes qui suivent l'adhésion).
3. Les offres exclusives Club tout au long de l'année
4. Un cadeau de bienvenue

### 10.3 - Modification ou suppression des fonctions de la Carte Club Premium

Best Of Shopping se réserve le droit de modifier ou de supprimer à tout moment les règles, droits et avantages définis au sein des présentes conditions générales. Dans ce cas, le client sera informé par courrier au moins un (1) mois à l'avance par courrier desdites modifications ou suppressions étant entendu que dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

#### **10.4 - Dispositions diverses**

Tout changement de nom, d'adresse ou toute indication pouvant être nécessaire devra être notifiée par écrit à BEST OF SHOPPING

#### **BEST OF SHOPPING**

TSA 30003

94941 CRETEIL CEDEX 9

---

Conformément à la Loi N° 78-017 Informatique et Libertés du 06 janvier 1978, le client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès et de rectification sur les renseignements le concernant détenus par Best Of Shopping et qui font l'objet d'un traitement informatique. Par notre intermédiaire, vous pouvez être amené à recevoir des propositions d'autres entreprises. Si vous souhaitez exercer votre droit de rectification de vos données personnelles et/ou d'opposition à leur cession, il vous suffit soit de nous écrire, par courrier, adressé à BEST OF SHOPPING, TSA 30003, 94941 CRETEIL CEDEX 9.

Tout manquement au règlement de la Carte Club Premium, tout acte préjudiciable nuisant aux intérêts et à l'image de Best Of Shopping entraînera la radiation du client et l'annulation de ses avantages sans compensation d'aucune sorte.

Le client déclare avoir pris connaissance du présent règlement et y adhérer sans réserve.