

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN MAGASIN

ARTICLE 1. INTRODUCTION

Les présentes Conditions générales régissent les achats réalisés dans les magasins « 4MURS », dont le siège social est la société 4MURS, société anonyme au capital social de 1 571 400 €, immatriculée sous le numéro 775 618 945 au RCS de METZ siégeant sis 74 Rue Costes et Bellontes 57155 MARLY, Téléphone : 03 87 63 28 13, Courriel : serviceclient@4murs.com.

Elles s'appliquent à tous les [établissements 4MURS](#) en France.

ARTICLE 2. DEFINITIONS

« Acheteur » : toute personne qui achète un bien en magasin ;

« Conditions Générales » : le présent acte, y compris son préambule et ses annexes ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement susceptible d'intervenir ;

« Prix » désigne le prix d'un Produit proposé à la vente par le Vendeur. Le Prix du Produit ne comprend pas les frais de livraison du Produit ;

« Produit » : tout produit proposé à la vente en magasin ;

« Vendeur » ou « 4MURS » : la société 4MURS (RCS Metz 775 618 945) sise 74 Rue Costes et Bellonte 57155 MARLY et ses établissements.

ARTICLE 3. OBJET

Les présentes Conditions Générales forment un contrat entre 4MURS et l'Acheteur.

Elles ont pour objet de définir les conditions de vente des produits au sein des magasins 4MURS.

ARTICLE 4. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales expriment l'intégralité des obligations des Parties.

Tout achat de produit ou service en magasin vaut consentement irrévocable et définitif de l'intégralité des dispositions qui figurent dans les présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales sont mises à la disposition des acheteurs dans les magasins où elles sont consultables sur simple demande.

À tout moment, l'Acheteur a la possibilité de consulter l'exemplaire papier des Conditions Générales tenu à sa disposition en magasin.

Elles peuvent également lui être communiquées par courrier électronique sur simple demande en magasin.

Si l'Acheteur refuse de se conformer à l'une quelconque des obligations et conditions contenues dans les présentes Conditions Générales, il doit renoncer à procéder à un achat.

ARTICLE 5. PROCESSUS D'ACHAT

5.1 Capacité à contracter

Tout acheteur déclare avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales.

5.2 Acceptation des Conditions Générales par l'Acheteur

Tout achat d'un produit ou d'un service réalisé par l'Acheteur, constitue une acceptation irrévocable et incontestable des présentes Conditions Générales.

5.3 Description des Produits

L'Acheteur est informé des caractéristiques des Produits par l'étiquetage et/ ou le packaging. Pour le mobilier meublant des fiches techniques sont disponibles à la demande en magasin.

5.4 Disponibilité des Produits

La disponibilité d'un Produit peut varier dans une même journée en fonction du niveau des ventes.

L'Acheteur est informé de la disponibilité des Produits en magasin, certains produits exposés pouvant être réservés à l'exposition.

La société 4MURS effectue une mise à jour très fréquente des disponibilités, mais ne peut être tenue pour responsable si le stock n'est plus le même que celui indiqué.

L'indisponibilité d'un ou plusieurs Produits ne peut engager la responsabilité de 4MURS ; aucune indemnité d'annulation ne pourra donc être demandée par l'Acheteur.

ARTICLE 6. PRIX

6.1 Prix du Produit

Le Prix est exprimé en Euros et s'entend Toutes Taxes Comprises (TTC), hors participation aux frais de port.

Il comprend la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) applicable au jour de la commande.

Le Prix est à régler au moment de l'achat.

Enfin, l'Acheteur est informé que les Prix pratiqués en magasin sont parfois différents des prix pratiqués en ligne. Des promotions peuvent, par exemple, être pratiquées pour la vente en ligne mais ne pas être appliquées dans les magasins 4MURS. L'inverse est également possible en cas d'opérations locales.

6.2 Frais de livraison

Au moment de l'achat, l'acheteur pourra opter pour un service de livraison. Il sera informé du montant des frais de livraison et de la date de livraison au moment de la prise de commande en magasin. Le Prix n'inclut pas les frais de port qui seront facturés en supplément.

ARTICLE 7. CONDITIONS DE PAIEMENT

L'intégralité du paiement doit être réalisé lors du passage en caisse par l'Acheteur. A aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

La société 4MURS se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une commande et/ou toute livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Acheteur, en cas de litige de paiement en cours d'administration, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site.

L'Acheteur peut régler son achat :

- En espèces
- Par carte de crédit (Visa, Mastercard, Maestro, Bancontact), du 3 ou 4 fois sans frais est possible sous condition :

Le paiement fractionné en 3x sans frais via le TPE (service Ozito de Cofidis) pour les paniers de 100 à 1500 € d'achat. Ce service est soumis aux conditions générales du prestataire Cofidis, que nous vous invitons à consulter.

Dans certains magasins, le paiement fractionné en 3 ou 4x sans frais pour les paniers de 100 à 2500 € d'achat est disponible (service Cofidis pay). Ce service est soumis aux conditions générales du prestataire Cofidis, que nous vous invitons à consulter.

- Par carte cadeau 4MURS :

La carte cadeau 4MURS peut être utilisée pour régler des achats en magasin, en complétant si nécessaire avec un autre moyen de paiement accepté.

Il n'est possible d'encaisser qu'une seule carte cadeau par achat.

- Les bons de commande et bons de travaux de la part d'organismes HLM reconnus comme bailleurs sociaux (Neolia, Batigère, CDC Habitat, Vilogia, etc.)

ARTICLE 8. DELIVRANCE ET LIVRAISON DES PRODUITS

8.1 Produits emportés en magasin

Pour les produits emportés, le transfert de risque s'opère dès l'achat par l'Acheteur du produit ou service en magasin. Les Produits restent la propriété du Vendeur jusqu'au parfait encaissement du Prix intégral, en principal, frais, taxes et contributions obligatoires compris.

8.2 Produits livrés au Client

8.2.1 Zones de livraison

4MURS livre en France, Corse incluse, hors DOM-TOM.

Pour plus d'informations sur la livraison, l'Acheteur peut contacter le Service Client via le formulaire de contact prévu à cet effet sur le Site.

8.2.2 Frais de livraison

Les frais de livraison sont à la charge de l'Acheteur.

Le montant des frais de livraison varie selon le mode de livraison et non selon le poids ou le volume de la commande (hors mobilier) :

- livraison standard à domicile : 6,90 €,

- livraison en express à domicile : 9,90 €,
- livraison standard en magasin : 6,90 €,
- livraison en express en magasin : 9,90 €

Frais de livraison pour le mobilier en France :

- Petit mobilier (L+l+h < 150 cm) : mêmes tarifs de livraison que pour un article standard,
- Moyen mobilier (L+l+h > 150 cm et < 40kg) : 39€ livraison à domicile assurée par Relais Colis dans un délai de 30 jours maximum à compter de l'expédition de la commande,
- Gros mobilier (L+l+h > 150 cm et > 40kg) : 49€ livraison à domicile assurée par Relais Colis dans un délai de 30 jours maximum à compter de l'expédition de la commande.

Pour les commandes composées exclusivement d'échantillons, il n'y a aucun frais de livraison à rajouter.

8.2.3 Modalités et délais de livraison

Les Produits sont livrés soit à l'adresse indiquée par l'Acheteur sur le bon de commande soit dans le magasin où la commande est réalisée. L'Acheteur se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit à la société 4MURS.

Certains colis peuvent être trop volumineux pour rentrer dans les boîtes aux lettres, raison pour laquelle, et afin d'éviter les avis de passage de la poste ou du transporteur, il est conseillé de prévoir une adresse où le colis pourra être réceptionné en mains propres.

La société 4MURS ne saurait être tenue responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences en termes de retard ou d'erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge de l'Acheteur.

Le délai de livraison est précisé lors de la passation de la commande. Les délais de livraison s'appliquent en jours ouvrés : Samedi, dimanche et jours fériés non compris.

Un courrier électronique est envoyé à l'Acheteur au moment de l'expédition des Produits, sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne comporte pas d'erreur.

Dès réception de ce courrier électronique, l'Acheteur peut prendre en compte les délais des transporteurs annoncés ci-dessus.

La société 4MURS ne saurait être tenue pour responsable des retards de livraison si ceux-ci sont imputables au fait insurmontable d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure.

L'Acheteur peut choisir parmi les modes de livraison suivants (hors mobilier) :

- En standard à domicile avec Colissimo : les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur dans un délai de 4 à 8 jours ouvrés à compter de la validation de la commande. En cas d'absence lors de la livraison, un avis est déposé dans la boîte aux lettres de l'Acheteur. Le ou les colis seront en attente dans le bureau de poste, dont l'adresse est indiquée sur l'avis de passage. Tout colis est conservé pendant 10 jours ouvrables. Passé ce délai, le colis sera retourné à la société 4MURS.
- En standard en magasin avec Colissimo : les Produits sont livrés dans le magasin dans lequel la commande est passée dans un délai de 4 à 8 jours ouvrés à compter de la validation de la commande.
- En express à domicile avec TNT : pour toute commande passée avant 12h, celle-ci sera livrée le lendemain avant 13h à l'adresse saisie par l'Acheteur. Lorsque la commande est passée les samedi, dimanche, jours fériés et veilles de jours fériés (à noter que le vendredi précédent le week-end de Pâques et le 26 décembre sont des jours fériés en Moselle, département où se trouve l'entrepôt de départ des commandes), la commande ne pourra être livrée par TNT que le deuxième jour ouvré suivant le jour de passage de la commande (exemple : une commande passée un lundi 14 juillet sera livrée par TNT le mercredi 16 juillet). Le délai de livraison en express avec TNT peut nécessiter 1 jour ouvrable supplémentaire dans les zones difficiles d'accès.
- En express en magasin avec TNT : pour toute commande passée avant 12h, celle-ci sera livrée le lendemain avant 13h dans le magasin dans lequel la commande est passée. Lorsque la commande est passée les samedi, dimanche, jours fériés et veilles de jours fériés (à noter que le vendredi précédent le week-end de Pâques et le 26 décembre sont des jours fériés en Moselle, département où se trouve l'entrepôt de départ des commandes), la commande ne pourra être livrée par TNT que le deuxième jour ouvré suivant le jour de passage de la commande (exemple : une commande passée un lundi 14 juillet sera livrée par TNT le mercredi 16 juillet). Le délai de livraison en express avec TNT peut nécessiter 1 jour ouvrable supplémentaire dans les zones difficiles d'accès (voir liste ci-dessous).

Livraison XXL avec Relais Colis :

- Le mobilier est livré à domicile sur rendez-vous dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de l'expédition de la commande.

En cas d'absence lors de la livraison à domicile, un avis est déposé dans la boîte aux lettres de l'Acheteur, l'informant du lieu où se trouve son colis pour un retrait et/ou l'invitant à prendre contact avec le transporteur pour convenir d'une date de second passage. Tout colis est conservé 10 jours ouvrables (8 jours en relais Pickup). Passé ce délai, le colis sera retourné à la société 4MURS.

La livraison des Produits mobilier s'effectue au domicile de l'Acheteur dans la pièce de son choix. Elle sera assurée par une ou deux personnes si besoin à une date et un créneau horaire fixés entre l'Acheteur et le transporteur.

Ce service est proposé avec le partenaire Relais Colis dans un délai maximum de 30 jours à compter de l'expédition de la commande.

8.2.4 Liste des codes postaux difficiles d'accès

Alpes-de-Haute-Provence 04110 ; 04140 ; 04150 ; 04230 ; 04240 ; 04250 ; 04260 ; 04280 ; 04320 ; 04340 ; 04370 ; 04400 ; 04530

Hautes-Alpes 05110 ; 05120 ; 05170 ; 05220 ; 05240 ; 05250 ; 05290 ; 05310 ; 05320 ; 05340 ; 05470 ; 05480 ; 05560 ; 05600

Alpes-Maritimes 06260 ; 06340 ; 06380 ; 06390 ; 06420 ; 06430 ; 06440 ; 06450 ; 06460 ; 06470 ; 06540 ; 06660 ; 06670 ; 06690 ; 06710 ; 06750 ; 06790 ; 06830 ; 06850 ; 06910 ; 06950

Ariège 09140

Cantal 15300 ; 15400

Charente-Maritime 17111 ; 17123 ; 17190 ; 17310 ; 17370 ; 17410 ; 17480 ; 17550 ; 17580 ; 17590 ; 17630 ; 17650 ; 17670 ; 17740 ; 17840 ; 17880 ; 17940

Côtes d'Armor 22870

Finistère 29242 ; 29253 ; 29259 ; 29990

Haute-Garonne 31110 ; 31350

Isère 38114 ; 38142 ; 38520 ; 38750 ; 38860

Jura 39200 ; 39220 ; 39260 ; 39310 ; 39400

Loire 42660 ; 42920

Haute-Loire 43150

Morbihan 56360 ; 56590 ; 56780 ; 56840

Puy-de-Dôme 63150 ; 63240 ; 63610 ; 63650

Pyrénées-Atlantiques 64130 ; 64440 ; 64570

Hautes-Pyrénées 65110 ; 65120 ; 65200

Pyrénées-Orientales 66120 ; 66210 ; 66760 ; 66800

Savoie 73120 ; 73130 ; 73150 ; 73210 ; 73300 ; 73320 ; 73440 ; 73450 ; 73480 ; 73530 ; 73550 ; 73620 ; 73640 ; 73700 ; 73710 ; 73870

Haute-Savoie 74110 ; 74120 ; 74170 ; 74220 ; 74260 ; 74300 ; 74310 ; 74340 ; 74360 ; 74390 ; 74400 ; 74430 ; 74440 ; 74450 ; 74470 ; 74660 ; 74920

Vendée 85350

8.4 Conditionnement

Les Produits sont conditionnés de manière à respecter les normes de transport en vigueur, et pour assurer une protection optimale des Produits pendant leur livraison.

S'il s'avère qu'un colis est endommagé (colis ouvert, présence d'impacts...) ou s'il manque des Produits suite à une avarie du transport, l'Acheteur pourra refuser le colis. L'Acheteur devra alors remplir la feuille d'émargement en y indiquant "Refus pour avarie".

Le refus de signer le support présenté par La Poste équivaut à un refus de réception.

Après examen du service client et accord de l'Acheteur, la société relivrera ou remboursera l'Acheteur.

Il est demandé à l'Acheteur de respecter ces mêmes normes lors d'un retour de Produit.

Tout endommagement constaté d'un Produit au retour dû à une négligence d'emballage pourra entraîner un remboursement partiel voire l'absence de remboursement du Produit en cas d'impossibilité de revente du Produit en l'état.

8.5 Retards de livraison liés à la société 4MURS

Dans une telle hypothèse, 4MURS informe l'Acheteur par courrier électronique que la livraison interviendra avec du retard.

Conformément à l'article L216-6 du Code de la consommation, en cas de retard de livraison, l'Acheteur peut annuler sa commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout autre écrit justifiant de la preuve de sa réception, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. La commande est considérée comme résolue à la réception par

le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entretemps.

L'Acheteur peut toutefois immédiatement résoudre le contrat si 4MURS n'exécute pas son obligation de délivrance du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour l'Acheteur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse de l'Acheteur avant la conclusion du contrat.

Dans le cas où la commande n'a pas encore été expédiée lors de la réception par 4MURS de l'avis d'annulation de l'Acheteur, la livraison est bloquée et la commande annulée.

Dans le cas où la commande a déjà été expédiée lors de la réception par 4MURS de l'avis d'annulation de l'Acheteur, l'Acheteur peut encore annuler la Commande en refusant le colis. 4MURS procédera alors au remboursement des frais de retour éventuellement déboursés par l'Acheteur dans un délai de quatorze jours suivant la réception du retour du colis refusé complet et dans son état d'origine.

8.6 Retards de livraison liés au transporteur

En cas de retard de livraison par rapport aux délais annoncés par les transporteurs, la société 4MURS suggère, dans un premier temps, à l'Acheteur de vérifier auprès du transporteur que le colis n'est pas en instance puis le cas échéant, de contacter le Service Client via le [formulaire de contact](#) du Site afin d'ouvrir un dossier d'enquête auprès du transporteur.

L'Acheteur se doit de déclarer la perte dans les 30 jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison de la commande. La société 4MURS se chargera ensuite d'effectuer les réclamations nécessaires auprès du transporteur concerné.

Si le colis est retrouvé, ce dernier sera réacheminé immédiatement au domicile de l'Acheteur, sans frais.

Si, au terme de l'enquête transporteur, le colis n'est pas retrouvé, l'Acheteur pourra demander le remboursement de sa commande, sans délai. Si l'Acheteur souhaite conserver un avoir des sommes versées afin de repasser une autre commande de remplacement, il est invité à contacter le Service client via le [formulaire de contact](#) pour être exonéré des frais de port sur cette nouvelle commande.

ARTICLE 9. DROITS ET DELAI DE RETOUR

9.1 Délai de retour accordé par 4MURS à titre commercial : deux mois

A titre commercial, la société 4MURS attribue à l'Acheteur un délai de deux mois pour retourner le ou les Produit(s) achetés.

9.2 Modalités d'exercice du droit de retour

Pour exercer son droit de retour, l'Acheteur rapporte dans l'un des magasins 4MURS le produit dans l'état initial et dans son intégralité (étiquette Produit, accessoires, housse etc.), non endommagé et dans son emballage d'origine, accompagné du ticket de caisse.

Ce droit de retour n'a pas vocation à s'appliquer aux produits issus du service de confection de rideaux et voilages sur mesure.

9.3 Remboursement

En cas de retour, l'Acheteur sera remboursé de la totalité des sommes versées.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Acheteur pour la transaction initiale, sauf accord exprès de l'Acheteur pour que le remboursement soit effectué par un autre moyen de paiement.

Les chèques-fidélité ou les cartes-cadeaux ne constituant pas des valeurs monétaires, ils ne peuvent être ni remboursés ni échangés. Le montant des produits ayant fait l'objet d'un paiement en chèques-fidélité ou en cartes-cadeaux sera porté au crédit du compte de l'Acheteur pendant la durée de validité restant à courir du chèque-fidélité ou de la carte-cadeaux.

ARTICLE 10. GARANTIES LEGALES

10.1 Existence et contenu de la garantie légale

« 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 portée 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. »

Pour une parfaite information de l'Acheteur et conformément à l'article L. 211-2 du Code de la consommation, il est rappelé ce qui suit :

Garantie de conformité

Art. L.217-3 du Code de la consommation :

" Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

[...]

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. "

Art. L.217-4 du Code de la consommation :

" Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat

;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat. "

Art. L. 217-5 du Code de la consommation :

« I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat ».

Art. L. 217-7 du Code de la consommation :

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans ».

Art. L. 217-8 du Code de la consommation :

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts ».

Art. L. 217-12 du Code de la consommation :

« Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable ».

Art. L. 217-13 du Code de la consommation :

« Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur. »

Art. L. 217-28 du Code de la consommation :

« Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

*Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable. » **Vices cachés :***

Art. 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. " Art. 1648 alinéa 1er 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. "

En cas de recherche de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas les délais d'action des garanties légales.

10.2 Mise en œuvre de la garantie

L'Acheteur qui souhaite mettre en œuvre la garantie doit informer 4MURS de ses doléances afin que cette dernière complète une fiche garantie.

Ce contact peut se faire en se rendant en magasin ou par mail via le [formulaire de contact](#).

Le service après-vente 4MURS sollicitera ensuite des informations complémentaires de la part de l'Acheteur.

L'Acheteur devra produire un double de sa facture où le numéro de facture devra nécessairement apparaître et retourner le produit en magasin.

En cas de défaut, 4MURS remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie, cette garantie couvrant également :

- les frais de pose et de dépose de l'équipement,
- la fourniture ou le remboursement des accessoires défectueux, à l'exclusion de tout dommage direct et indirect, dommages et intérêts.

10.3 Les exclusions de la garantie :

L'Acheteur ne sera pas en mesure de se prévaloir de la garantie en cas :

- d'intervention sur le Produit (modification du Produit, remplacement de sous-ensembles ...) sans l'accord de 4MURS,
- de l'utilisation de pièces détachées qui ne sont pas d'origine ou différentes de la pièce d'origine,
- d'usure normale des pièces,
- de détérioration de l'équipement ou de l'accessoire, tels que déformations ou autres, liée à un fonctionnement anormal,
- de non-respect des consignes au montage d'un Produit ou accessoire,

- de refus ferme de procéder au retour des Produits ou des pièces reconnus défectueux dans les ateliers 4MURS pour expertise.

ARTICLE 11. EXCLUSION DE RESPONSABILITE

Les Produits sont conformes à la législation française en vigueur.

4MURS décline toute responsabilité si l'article livré ne respecte pas la législation du pays de livraison.

La responsabilité de 4MURS est limitée aux dommages matériels directs causés à l'Acheteur qui résulteraient de fautes imputables à 4MURS dans l'exécution du contrat.

4MURS ne pourra pas être tenue responsable à l'égard de l'Acheteur d'un dommage immatériel ou indirect tel que sans que cette liste soit limitative : perte d'exploitation, de profit, d'une chance, préjudice commercial, manque à gagner, perte de clientèle, perte d'image de marque ou perte de données, etc.

ARTICLE 12. FORCE MAJEURE

L'exécution par 4MURS de ses obligations aux termes des présentes Conditions Générales sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Dans le cas d'une commande passée en magasin, lorsque la suspension de l'exécution des obligations de la société 4MURS se poursuit pendant une période supérieure à trois mois, l'Acheteur a la possibilité de résilier ladite commande.

En tout état de cause, la société 4MURS ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu si celle-ci est imputable à un cas de force majeure.

ARTICLE 13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Soucieuse de la protection des données personnelles des Acheteurs, la société 4MURS s'engage à respecter les dispositions :

- de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- du règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données

L'Acheteur déclare accepter sans réserve les termes de la présente politique de protection des données personnelles.

13.1 4MURS, Responsable du traitement

La société qui collecte les données à caractère personnel et mets en œuvre les traitements des données est la société :

4MURS
SA au capital social de 1.570.500€
74 rue Costes et Bellonte
57155 Marly, France
RCS METZ 775 618 945

Coordonnées du délégué à la protection des données. Théo BARRAGUE : dpo@4murs.fr

En tant que responsable du traitement, 4MURS s'engage à respecter la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des Acheteurs.

13.2 Collecte des données

La société 4MURS est susceptible de traiter, tout ou partie, des données suivantes :

- Nom,
- Prénom,
- Date de naissance,
- Numéro de téléphone,
- Adresse e-mail,
- Adresse postale,
- Identifiant et mot de passe,
- Informations relatives aux achats et commandes,
- Données d'activité sur le Site type de pages visitées, date de visite ou encore ajout d'un Produit au panier)

Les données à caractère personnel collectées par 4MURS via le Site sont enregistrées dans son fichier de clients et principalement utilisées pour :

- Traiter les demandes d'informations,
- Traiter les commandes et les garanties applicables,
- Prévenir les impayés,
- Diffuser des offres publicitaires,
- Dispenser un service de qualité,
- Simplifier l'accès à ses Produits et services.

Le formulaire électronique indique par un astérisque la ou les informations dont la collecte est indispensable à la bonne exécution de la commande.

4MURS est susceptible de collecter des données lorsque l'Acheteur :

- s'inscrit pour recevoir les newsletters et communications commerciales,
- crée un compte client,
- passe commande

13.3. Finalités de la collecte de vos données personnelles

La collecte des données à caractère personnel est nécessaire à 4MURS en vue de :

- permettre à l'Acheteur de créer et d'accéder à son compte client sur le Site,
- traiter et assurer le suivi des commandes, des livraisons, des facturations,
- répondre aux questions via le service client,
- gérer les impayés et les contentieux,
- lutter contre la fraude,

Sous réserve du consentement de l'Acheteur, ces données permettent également de :

- Adresser des communications commerciales ciblées ou non,
- Personnaliser les communications en fonction de l'intérêt de l'Acheteur (selon les historiques d'achat),
- Déterminer le magasin de prédilection de l'Acheteur pour l'informer des nouveautés et événements liés à celui-ci,
- Réaliser des statistiques commerciales ou mesures de performance des communications déployées,
- Réaliser des analyses marketing (segmentation, scoring, etc.).

13.4. Sollicitations commerciales

4MURS sollicitera le consentement explicite de la personne concernée avant de lui adresser toute communication commerciale, à moins que la communication soit adressée à une personne cliente de 4 MURS, qu'elle vise à lui proposer des biens ou services analogues à ceux déjà consommés, et qu'une possibilité de désabonnement soit proposée.

Si l'envoi repose sur le consentement, sa source ainsi que la date d'une éventuelle modification du consentement sont systématiquement archivées dans le système informatique 4MURS.

13.5. Partage des données

4MURS s'engage à ne pas partager les données personnelles collectées avec des enseignes partenaires dans un but commercial. Les données collectées restent à l'usage exclusif de la société 4MURS.

13.6. Conservation des données

- **Les données personnelles des Acheteurs** sont conservées sans limitation de durée pour les clients actifs (achat répertorié dans les trois (3) dernières années) et peuvent être effacées si l'Acheteur exerce son droit à l'oubli. Dans ce cas, l'Acheteur sera anonymisé. Le point de départ de la durée de conservation correspond à son dernier achat, effectué en magasin ou sur le web.

Si le client est inactif, c'est-à-dire s'il n'a pas effectué d'achat au cours des trois (3) dernières années, les données personnelles de l'Acheteur sont effacées.

- **Les données contractuelles** sont, quant à elles, conservées et archivées pendant la durée nécessaire aux obligations contractuelles (livraison, garantie, etc.) ainsi qu'aux obligations légales, comptables et fiscales, sauf si :
 - Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ;
 - La personne concernée a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

13.7. Accès aux données

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de 4MURS, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à 4MURS par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation de l'Acheteur ne

soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers soustraitants n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, 4MURS s'engage à ne pas louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable de l'Acheteur, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

13.8. Droits de la personne concernée par le traitement

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), la personne concernée par le traitement dispose de plusieurs droits pour la gestion de ses données :

- Le droit d'accès (article 15 RGPD) : la personne concernée par le traitement peut demander à 4MURS d'obtenir la confirmation que des données personnelles le concernant sont ou ne sont pas traitées par les services de 4MURS. Si elles le sont, la personne concernée par le traitement peut en demander la copie.
- Le droit de rectification (article 16 RGPD) : Le droit de demander à 4MURS la modification des informations inexactes sur sa base de données.
- Le droit à l'effacement (article 17 RGPD) : Le droit de demander à 4MURS l'effacement des informations contenues dans ses bases de données.
- Le droit d'opposition (article 21 RGPD) et de retrait de consentement (article 13-2c RGPD) : la personne concernée par le traitement a la faculté de ne pas ou ne plus apparaître sur un fichier des bases de 4MURS.
- Le droit de limitation du traitement (article 18 RGPD) : la personne concernée par le traitement peut demander la suspension d'un traitement le concernant le temps d'une vérification.
- Le droit à la portabilité (article 20 RGPD) : C'est le droit d'obtenir que ses données personnelles soient transmises, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible pour l'ordinateur, à soi-même ou à un autre responsable de traitement, lorsque cela est techniquement possible.
- Le droit de définir des directives relatives au sort des données de la personne concernée par le traitement après son décès, en adressant ces dernières au responsable du traitement. En l'absence de directive et après un certain délai d'inactivité, 4MURS supprime les données. Néanmoins, les héritiers de la personne concernée par le traitement peuvent après son décès exercer les droits sur les données.
- Le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (article 77 RGPD) : la personne concernée par le traitement peut introduire une réclamation s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation à la réglementation.

La personne concernée par le traitement peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le service client, via le [formulaire de contact](#) du

Site ou le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpo@4murs.fr. Pour éviter les accès illégitimes aux données personnelles, les échanges se feront exclusivement par e-mail sur l'adresse préalablement liée au compte client concerné.

Dans le cas où l'Acheteur ne souhaiterait pas/plus recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix en :

- Cliquant sur le lien de désinscription qui figure sur chaque courrier électronique envoyé par 4MURS,
- Notifiant sa volonté de se désabonner dans la partie 'Mon compte' puis 'Newsletter' du compte client.

Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à 4MURS par des tiers, à des fins de prospection commerciale.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, la personne concernée par le traitement peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

ARTICLE 14. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DES VISITEURS

14.1 Finalités du traitement

La société 4MURS a mis en place un système de vidéoprotection dans ses locaux et points de vente pour garantir la sécurité des personnes et des biens, prévenir les actes de malveillance, et assurer le respect des réglementations en vigueur. Les images capturées peuvent également servir à des fins de contrôle et de vérification pour des incidents spécifiques.

14.2 Durée de conservation des images

Les images capturées par notre système de vidéoprotection sont conservées pour une durée maximale de 15 jours. Passé ce délai, elles sont automatiquement supprimées, sauf en cas de nécessité légale ou de procédure judiciaire nécessitant une conservation plus longue.

14.3 Stockage et accès aux images

Les images sont conservées sur un support physique présent en magasin. L'accès au support physique n'est possible qu'avec une clé. Les images capturées sont retransmises en direct sur un écran présent en caisse. L'accès aux images archivées est tracé, n'est autorisé qu'à un nombre restreint de collaborateurs (les directeurs de magasin et les responsables secteur dans le cadre de la gestion des incidents ainsi que l'équipe informatique dans un contexte de maintenance technique) et n'est possible qu'à travers une authentification sur une liaison sécurisée.

14.4 Responsable de la protection des données

Le Responsable de la Protection des Données de 4MURS est disponible pour toute question ou demande concernant vos données personnelles :

· Téléphone : +33 3 87 63 28 13 · Courriel électronique : dpo@4murs.fr

· Adresse postale : 74 Rue Costes et Bellonte, Marly 57155, France

Droits « Informatique et Libertés »

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

- Droit d'accès : Vous pouvez demander l'accès aux données vous concernant.
- Droit de rectification : Vous pouvez demander la correction des données inexacts ou incomplètes.
- Droit à l'effacement : Vous pouvez demander la suppression de vos données dans certaines circonstances.
- Droit à la limitation du traitement : Vous pouvez demander la limitation du traitement dans certains cas.
- Droit d'opposition : Vous pouvez vous opposer au traitement pour des raisons légitimes.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre délégué à la protection des données via les coordonnées mentionnées ci-dessus.

14.5 Réclamation auprès de la CNIL

Si vous estimez que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous avez la possibilité de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : · Site Web : www.cnil.fr

· Adresse postale : 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France

14.6 Base légale du traitement

Le traitement des données personnelles via notre système de vidéoprotection repose sur notre intérêt légitime à assurer la sécurité des personnes et des biens au sein de nos établissements, conformément à l'article 6(1)(f) du RGPD.

14.7 Destinataire des données

Les données collectées par le biais de la vidéoprotection sont exclusivement destinées à la société 4MURS. Elles peuvent être communiquées à des tiers uniquement dans les cas où cela est requis par la loi ou pour répondre à des obligations légales, par exemple aux autorités judiciaires en cas de procédure en cours. Si des données doivent être transférées en dehors de l'Union Européenne, elles le seront uniquement conformément aux dispositions légales en vigueur et sous des garanties appropriées.

14.8 Informations complémentaires

Aucune prise de décision automatisée ni profilage n'est réalisé à partir des données de vidéoprotection. Les images sont uniquement utilisées dans le cadre des finalités décrites ci-dessus.

ARTICLE 15. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION - DUREE ET APPLICATION

4MURS se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales en publiant une nouvelle version.

Les Conditions Générales applicables à un achat sont celles en vigueur au jour dudit achat.

Si l'une des stipulations de ces Conditions Générales est réputée non valide, nulle, non avenue ou inapplicable, quelle qu'en soit la raison, cette stipulation sera réputée divisible et n'affectera pas la validité et l'effectivité des stipulations restantes.

ARTICLE 16. DISPOSITIONS DIVERSES

16.1 Non-renonciation

Le fait pour 4MURS de ne pas se prévaloir d'une disposition des Conditions Générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à celle-ci.

16.2 Adhésion aux filières REP (Responsabilité élargie du producteur)

Conformément à l'article R.541-173 du Code de l'environnement, les identifiants uniques attestant de l'enregistrement de la société 4MURS aux registres des producteurs des filières qui la concernent sont :

- au titre de l'article L.541-10- 1 1° du Code de l'environnement (CITEO REP emballages ménagers & papiers graphiques) : n°FR218027_01SDBQ
- au titre de l'article L.541-10- 1 4° du Code de l'environnement (filière Bâtiment (catégorie 2) - EcoMaison) : n°FR218027_04BMFP
- au titre de l'article L.541-10- 1 5° du Code de l'environnement (filière DEEE - Ecosystem) : n°FR024044_05KUZY
- au titre de l'article L.541-10- 1 6° du Code de l'environnement (filière piles et accumulateurs - Screlec) : n°FR024044_06KIF0
- au titre de l'article L.541-10-1 7° du Code de l'environnement (filière DDS - Eco-DDS) : n°FR218027_07BGTA
- au titre de l'article L.541-10- 1 10° du Code de l'environnement (filière ameublement - EcoMaison) : n°FR024044_10S80L
- au titre de l'article L.541-10- 1 11° du Code de l'environnement (filière TLC - Refashion) : n°FR218027_11KPQR

ARTICLE 17. LOI APPLICABLE, MEDIATEUR ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

En cas de litige, l'Acheteur s'adressera par priorité au Vendeur pour trouver une solution amiable.

Le Vendeur s'efforcera de régler amiablement la difficulté.

Conformément à l'article L. 612-1 al 1^{er} du Code de la consommation, "***tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.***"

Par conséquent, l'Acheteur dispose d'un an suivant sa réclamation écrite à la société 4MURS pour saisir un médiateur.

Pour faciliter la résolution des litiges de consommation, 4MURS adhère au service du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) dont les coordonnées sont les suivantes : 14 Rue Saint Jean 75017 PARIS, 01 89 47 00 14, cm2c@cm2c.net.

Le service CM2C peut donc être saisi pour tous litiges de consommation qui n'aurait pas été résolu amiablement entre les Parties. Un formulaire en ligne sur le site internet du CM2C permet un traitement plus rapide de la plainte.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit faire l'objet d'une réclamation préalablement par écrit au Service Client 4MURS avant toute demande de médiation.

Pour plus d'informations, l'Acheteur peut à tout moment consulter le Site internet du CM2C : <https://www.cm2c.net/>.

Pour les litiges transfrontaliers, l'Acheteur peut également se rapprocher du Centre européen des consommateurs France : europe-consommateurs.eu

L'Acheteur a également la possibilité de déposer une plainte via la plateforme de règlement en ligne des litiges de l'Union Européenne (dites plateforme « RLL ») accessible au moyen du lien ci-dessous : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>. L'adresse électronique, à indiquer sur la plainte, est la suivante : serviceclient@4murs.com

En cas d'échec de la médiation ou à défaut d'un tel choix de médiation par l'Acheteur, celui-ci pourra également saisir les juridictions compétentes : il peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il

demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (art. R. 631-3 du Code de la consommation).

Version 9/12/2024