

## ARTICLE 1. PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente Catégorielles (les « CGVC ») s'appliquent à toute commande passée à FIDUCIAL BUREAUTIQUE (« le Vendeur ») sur le site Internet accessible à l'adresse suivante : [www.fiducial-office-solutions.fr](http://www.fiducial-office-solutions.fr) par les Clients Canal Web pour une livraison en France métropolitaine, en Corse et à Monaco.

Les Clients en Compte tels que définis à l'Article 2 ci-dessous bénéficient d'un suivi commercial personnalisé, et relèvent de conditions générales spécifiques applicables à leur catégorie de clients, en relation avec les services spécifiques qui leur sont mis à disposition.

A cette fin, le Vendeur se réserve le droit de vérifier la conformité des informations transmises par le Client, et pourra refuser d'appliquer les présentes CGVC aux Clients en Compte.

Lors de sa navigation sur le site Internet [fiducial-office-solutions.fr](http://fiducial-office-solutions.fr) le Client a la possibilité de se renseigner sur l'ensemble des produits proposés sur le site Internet [fiducial-office-solutions.fr](http://fiducial-office-solutions.fr), de poser des questions par téléphone au 04 72 20 78 78 (coût d'un appel local depuis un poste fixe), e-mail, formulaire de contact ou tchat au service clients, de télécharger la fiche produit, de voir les autres produits associés ou similaires et, le cas échéant, de consulter les avis des autres clients. En conséquence, le Client déclare avoir eu connaissance de toutes les informations déterminantes lui permettant de passer sa commande.

La passation d'une commande sur [fiducial-office-solutions.fr](http://fiducial-office-solutions.fr) emporte automatiquement et de plein droit l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGVC, lesquelles prévalent sur toutes les dispositions contenues dans les autres documents et supports de communication (prospectus, catalogues, etc.) émanant du Vendeur qui n'ont qu'une valeur indicative.

Toute stipulation ou condition figurant dans un document quelconque émanant du Client et dérogeant aux présentes CGVC sera inopposable au Vendeur, sauf acceptation écrite de ce dernier. Toute tolérance du Vendeur au regard de l'exécution par le Client de l'une quelconque des dispositions des présentes CGVC ne pourra être considérée comme une renonciation à ses droits pour l'avenir, les dispositions des présentes CGVC restant pleinement en vigueur.

Les CGVC pourront être modifiées à tout moment sans préavis et sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

Les nouvelles CGVC seront donc appliquées à toute Commande passée ultérieurement à la mise en ligne effective de ces dernières sur le site Internet [fiducial-office-solutions.fr](http://fiducial-office-solutions.fr).

Les CGVC sont librement consultables depuis la page d'accueil du site Internet [www.fiducial-office-solutions.fr](http://www.fiducial-office-solutions.fr). Elles sont également transmises au Client sur un support durable dans l'e-mail de confirmation de commande.

## ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Les termes suivants, tels qu'utilisés dans les CGVC, que ce soit au singulier ou au pluriel, auront la signification ci-après :

- Le terme « Client Canal Web » ou « Client » signifie tout client Professionnel, Non Professionnel, ou Consommateur utilisant comme canal d'achat le site [www.fiducial-office-solutions.fr](http://www.fiducial-office-solutions.fr). Le Client Canal

Web ne bénéficie pas d'un accompagnement commercial spécifique et personnalisé.

-Le terme « Consommateur » ou « Client Consommateur » signifie toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

-Le terme « Professionnel » ou « Client Professionnel » signifie toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre Professionnel.

-Le terme « Non Professionnel » ou « Client Non Professionnel » signifie toute personne morale qui n'est pas une société commerciale et qui n'agit pas à des fins professionnelles.

- Le terme « Client en Compte » signifie tout Professionnel ou Non Professionnel passant une commande de Produits ou de Mobilier auprès du Vendeur et bénéficiant d'un accompagnement commercial spécifique et personnalisé tel que défini ci-dessous :

\* la mise à disposition d'un commercial dispensant des conseils personnalisés en fonction des besoins du client ;

\* la mise à disposition d'un assistant commercial de proximité, contact privilégié, traitant de tous les aspects relatifs aux commandes ;

\* la mise à disposition d'un chauffeur livreur ayant une parfaite connaissance des habitudes de livraison du client (idem pour les clients canal web ;

\* l'accès à une offre hors catalogue ;

\* le bénéfice de services logistiques personnalisés.

- Le terme « Produit(s) » signifie tous les produits vendus sur le site Internet [fiducial-office-solutions.fr](http://fiducial-office-solutions.fr) à l'exception du Mobilier et autres Produits sur commande (tel que ces termes sont définis ci-après).

- Le terme « Produit(s) sur commande » signifie tous les produits non stockés vendus par le Vendeur et les produits personnalisables.

- Le terme « Mobilier » signifie le mobilier de bureau figurant sur le site internet [fiducial-office-solutions.fr](http://fiducial-office-solutions.fr).

- Le terme « Commande » signifie toute commande de Produits, Produit(s) sur commande ou Mobilier du Client, dès lors qu'elle aura été acceptée par le Vendeur, conformément aux dispositions des présentes CGVC.

## ARTICLE 3. INFORMATIONS PRODUITS ET MOBILIER (APPLICABLE EXCLUSIVEMENT POUR LE CONSOmmATEUR)

En vertu de l'article L 111-1 du Code de la Consommation, les informations contenues dans les fiches produit permettent au Client ou au Professionnel Sollicité d'obtenir les caractéristiques essentielles d'un Produit, Produit sur commande ou du Mobilier, avant la passation de sa Commande.

Conformément à l'article L 111-4 du Code de la Consommation, l'information, relative à la période ou la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation du Produit, du Produit sur commande ou du Mobilier concerné sont disponibles, est mentionnée, le cas échéant, dans les fiches produit.

## ARTICLE 4. COMMANDES – ACCEPTATION – MODIFICATION DE LA COMMANDE – CESSION – DISPONIBILITE DES STOCKS

Les commandes peuvent être passées par le Client en ligne sur le site Internet [www.fiducial-office-solutions.fr](http://www.fiducial-office-solutions.fr) en utilisant le processus de commande suivant :

- Inscription ou identification
- Ajout d'article(s) dans le panier ;
- Mise à jour du panier : ajouts, modifications des quantités, suppressions ;
- Validation du panier ;
- Choix de l'adresse de livraison ;
- Validation des présentes CGVC\* ;
- Choix du mode de règlement ;
- Validation de la commande.

\*Les présentes CGVC font l'objet d'une validation expresse sous forme de case à cocher par le Client lors du processus de validation de commande.

L'action de cocher la case des CGVC correspond à l'acceptation définitive, ferme et sans réserve, des CGVC en vigueur lors de la passation de la Commande.

S'agissant des Clients en Compte, les présentes CGVC s'appliqueront sous réserve des engagements contractuels en cours.

La passation d'une commande n'engagera le Vendeur qu'après acceptation par ce dernier de la commande concernée par voie d'enregistrement de cette dernière, sans réserve, dans le carnet de commandes du Vendeur.

Toute Commande du Client est ferme et définitive. En conséquence, toute modification de la Commande pour quelque raison que ce soit, ne sera possible qu'avec l'accord écrit et préalable du Vendeur.

Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable des erreurs dans les informations relatives à la Commande communiquée par le Client.

Le Client a la possibilité de suivre ses Commandes, dans l'espace « mon compte ».

Le Client ne peut, en aucun cas, céder le bénéfice d'une Commande sans l'accord préalable écrit du Vendeur.

Le Vendeur recommande au Client de conserver une trace des données relatives à sa Commande sur un support durable.

Le Vendeur honore toute Commande dans la limite des stocks disponibles.

En cas de rupture partielle ou totale d'approvisionnement, hors cas de Force Majeure tel que défini à l'article 13 des présentes, la Commande est conservée chez le Vendeur jusqu'à réapprovisionnement. En cas d'impossibilité, le Vendeur met tout en œuvre afin de livrer un Produit alternatif de gamme au moins équivalente, au même prix.

Il est précisé que les quantités de vin sont limitées à treize (13) cartons maximum, toutes références confondues, par commande et par Client.

Pour toute commande hors norme, en fonction du gabarit, de la quantité ou du poids du Produit, Produit sur commande ou Mobilier à livrer, le Vendeur pourra soumettre au préalable un devis spécifique à la validation du Client.

#### **ARTICLE 5. DÉLAIS DE LIVRAISON – RETARDS**

Les livraisons sont effectuées à l'adresse mentionnée lors de la Commande.

Les délais de livraison de toute Commande sont confirmés au Client préalablement à la validation de sa Commande. Les délais affichés s'entendent en jours et en heures ouvrées, hors samedis, dimanches et jours fériés et hors cas de Force Majeure sont donnés à titre indicatif. Les délais de livraison des Produits, du Mobilier et/ou Produits sur commande s'entendent à compter de la réception du règlement par le Vendeur pour le Consommateur, et à compter de la validation de sa Commande par le Vendeur pour le Professionnel ou le Non Professionnel. En aucun cas leur dépassement ne pourra donner lieu à retenue ou à dommages et intérêts au bénéfice du Client.

Le délai maximal est de trente (30) jours ouvrés à compter de la validation de la Commande, sauf stipulation particulière indiquée à au/ ou par le Client avant la passation de sa Commande ainsi que préalablement à la validation définitive de celle-ci.

Si les Fournitures n'ont pas été livrées dans un délai de trente jours après la Commande au Consommateur ou Non-Professionnel pour toute autre cause que la force majeure, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-1, L216-6 et L216-7 du code de la consommation.

#### **ARTICLE 6. CONDITIONS DE LIVRAISON – TRANSFERT DES RISQUES**

Les Produits, le Mobilier et/ou les Produits sur commande sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la passation de sa Commande. Les Commandes sont acheminées par le service logistique du Vendeur ou par un transporteur en fonction du lieu de livraison, du type de Produits ou Produits sur commande ou Mobilier.

Sans préjudice des dispositions ci-après relatives à la réserve de propriété, le Professionnel supportera tous les risques de perte ou de dommage que pourront courir les Produits, le Mobilier ou les Produits sur commande (et toute obligation ou responsabilité du Vendeur en la matière cessera), dès la signature du bon de livraison.

En application de l'article L216-2 du Code de la Consommation, tout risque de perte ou d'endommagement des Produits, du Mobilier ou des Produits sur commande est transféré au Consommateur ou au Non Professionnel au moment où ce dernier, ou un tiers désigné par lui, en prend physiquement possession.

#### **ARTICLE 7. CONFORMITE – RECLAMATIONS – RETOUR (APPLICABLE EXCLUSIVEMENT POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS)**

Les Produits, Produits sur commande et Mobiliers vendus par le Vendeur sont conformes aux normes françaises et de l'Union Européenne.

Le Professionnel doit, immédiatement à la livraison des Produits ou des Produits sur commande ou du Mobilier, s'assurer de la conformité de ceux-ci aux stipulations de la Commande, et ce à tous égards (état, quantité, etc.). Toute non-conformité des Produits ou des Produits sur commande ou du Mobilier aux stipulations de la Commande doit être mentionnée de manière claire, précise et complète sur le bon de livraison et confirmée par le Professionnel au Vendeur, dès signature du bon de livraison, le Professionnel devant, en cas d'une telle notification, mettre à la disposition du Vendeur tous moyens nécessaires aux fins de procéder à la constatation de la non-conformité.

Au cas où la non-conformité serait avérée, le Vendeur, à l'exclusion de

toute autre obligation ou responsabilité, livrera au Professionnel, dans les conditions prévues dans les présentes CGVC, un Produit ou Produit sur commande ou Mobilier (ou élément de ceux-ci) de remplacement, contre retour du Produit ou Produit sur commande ou Mobilier (ou élément de ceux-ci) défectueux. Il est expressément convenu que tout Produit ou Produit sur commande ou Mobilier (ou tout élément de ceux-ci) qui n'aura pas fait l'objet d'une mention de non-conformité sur le bon de livraison confirmée dès la signature du bon de livraison sera réputé conforme aux stipulations de la Commande.

En regard de toute non-conformité des Produits ou des Produits sur commande ou du Mobilier à la livraison de ceux-ci au Professionnel, le Vendeur ne sera tenu qu'aux seules obligations de remplacement visées ci-dessus, à l'exclusion de toute autre obligation ou réparation de quelque nature qu'elle soit. Aucune réclamation ne sera enregistrée passé un délai de trente (30) jours suivant la date de signature du bon de livraison.

Tout retour de Produit doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit du Vendeur. Tout Produit retourné sans cet accord serait tenu à la disposition du Professionnel et ne donnerait pas lieu à l'établissement d'un avoir. Les frais et risques du retour des Produits sont à la charge du Professionnel, sauf erreur de la part du Vendeur.

Le Professionnel peut demander un retour sous trente (30) jours d'un Produit de sa Commande.

Toute reprise acceptée par écrit par le Vendeur entraînera une régularisation au profit du Professionnel après vérification qualitative et quantitative des Produits retournés. Les Produits sont repris neufs, dans leur emballage d'origine, avec accessoires et documents, pochettes scellées, consommables non déballés et non utilisés. Le Mobilier les produits périssables, les Produits millésimés (agendas, calendriers, etc.) le vin, le champagne, la bière, la vaisselle, les Produits sur Commande et les produits hors catalogue ne sont ni repris ni échangés sauf erreur de la part du Vendeur.

## **ARTICLE 8. GARANTIES – LIMITATIONS**

### **8.1. La garantie légale contre les vices cachés**

Le Client bénéficie de la garantie légale contre les vices cachés dans les conditions prévues à l'article 1641 et suivants du Code Civil.

Le Client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice pour mettre en œuvre la garantie légale contre les vices cachés.

Le Client peut alors choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

### **8.1.2 La garantie légale de conformité (APPLICABLE EXCLUSIVEMENT AU CLIENT CONSOMMATEUR ET AU CLIENT NON PROFESSIONNEL) :**

Le Consommateur ou le Non Professionnel 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 existant au moment de la délivrance du bien. 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.

Conformément à l'article L.217-7 du code de la consommation, les défauts de conformité sont en effet, sauf preuve contraire apportée par Fiducial Office Store, présumés exister au moment de la délivrance du bien.

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 ou le Non Professionnel 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 ou au Non Professionnel 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 ou le Non Professionnel bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le Consommateur ou le Non Professionnel 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 ou le Non Professionnel 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 ou le Non Professionnel, notamment lorsque ce dernier 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 ou le Non Professionnel 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 ou le Non Professionnel n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

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

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

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles

L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

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

Toute demande du Consommateur ou du Non Professionnel au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la Consommation ou au titre de la garantie légale contre les vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code Civil, devra être adressée aux coordonnées suivantes :

FIDUCIAL BUREAUTIQUE  
fiducial-office-solutions.fr  
Service clients  
29, rue de la Grange  
CS 50301  
69337 Lyon cedex 09

## 8.2 La garantie commerciale

Outre la garantie légale des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code Civil, le Client peut bénéficier de la garantie contractuelle du fabricant dans la limite des garanties accordées par le fabricant dudit Produit ou Mobilier. Cette garantie s'applique sans préjudice du droit pour le Client Consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité.

Lorsque le Produit ou le Mobilier ou Produit sur commande bénéficie d'une garantie fabricant, son contenu, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant figurent soit sur sa fiche produit, soit en contactant le Service Après-Vente, par téléphone au 09 69 39 54 26 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou par e-mail en écrivant à fos.sav@fiducial.net.

Les Produits, les Produits sur commande et le Mobilier vendus sur le site Internet fiducial-office-solutions.fr ne bénéficient d'aucune garantie commerciale autre que la garantie fabricant.

Le Vendeur ne pourra être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du fabricant dans la mise en œuvre de cette garantie.

Les garanties excluent les dommages d'origines externes, les dommages consécutifs à une utilisation non conforme des Produits, des Produits sur commande ou du Mobilier.

## ARTICLE 9. PRIX - CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Il est entendu entre les parties que les Prix visibles sur le site internet fiducial-office-solutions.fr, sont exclusivement applicables aux Clients Canal Web.

Le Vendeur pourra refuser d'appliquer les Prix visibles sur le site internet fiducial-office-solutions.fr aux Clients en Compte.

Tous les prix pratiqués par le Vendeur, quel que soit le support de communication, sont indiqués en euros Hors Taxes pour les Professionnels et Non Professionnels.

Les prix TTC pour le Consommateur tiennent compte de la TVA

applicable au jour de la Commande. Tout changement de taux de T.V.A. sera répercuté sur le prix des Produits, des Produits sur commande et du Mobilier.

Les prix appliqués à la Commande sont ceux en vigueur au jour de la Commande.

Les prix des Produits, Produits sur commande et du Mobilier n'incluent pas les frais de port. Les Prix Hors Taxes (HT) et Toutes Taxes comprises (TTC) sont mentionnés sur le site Internet.

### 9.1 Frais de port pour les livraisons en France Métropolitaine (Hors Corse)

Pour les livraisons en France Métropolitaine, les prix des Produits et du Mobilier sont exprimés par rapport à la position :

- Concernant les Produits et le Mobilier « Franco rendu au lieu qui sera désigné par le Client ».

Pour toute Commande de Produits et de Mobilier inférieure ou égale à 50 € H.T., une participation forfaitaire au frais de transport d'un montant de 8,80 € H.T sera facturée au Client.

Les livraisons seront effectuées au rez-de-chaussée du lieu indiqué par le Client dans sa Commande, ou aux étages supérieurs, sous réserve qu'ils soient accessibles par ascenseur ou monte-charges (en état de marche). Toutefois dans le cas contraire, ou en cas de contraintes supplémentaires non spécifiées par le Client au moment de sa Commande auprès du Vendeur, le Vendeur sera en capacité de réaliser ces livraisons. Des frais supplémentaires seront cependant facturés au Client.

### 9.2 Frais de port pour les livraisons en Corse

Pour les livraisons en Corse, les prix des Produits et du Mobilier sont exprimés par rapport à la position :

- Concernant les Produits et le Mobilier : « Franco rendu au lieu qui sera désigné par le Client ».

Pour toute Commande de Produits et de Mobilier inférieure ou égale à 50 € H.T., une participation forfaitaire aux frais de transport d'un montant de 25,00 € H.T sera facturée au Client.

### 9.3 Conditions de règlement

Le Vendeur adresse au Client des factures dématérialisées, sauf demande contraire de ce dernier. La facture est envoyée indépendamment de la livraison du colis et des modalités de règlement.

Le Vendeur se réserve la possibilité de demander, à tout moment, au Client, un paiement d'avance.

Le Consommateur règle sa Commande d'avance (par virement SEPA) ou au comptant (par carte bancaire).

Le Professionnel ou le Non Professionnel, selon son profil et son historique, règle sa Commande soit d'avance (par virement SEPA) ou au comptant par carte bancaire) soit en différé (par virement SEPA).

Lors d'un paiement d'avance, le Client peut régler sa Commande par virement SEPA selon les modalités énoncées ci-dessous :

Le virement doit être fait sur le compte de FIDUCIAL BUREAUTIQUE à l'aide des coordonnées bancaires ci-dessous :

Banque : LCL grands comptes Lyon - établissement : 30002 - code guichet : 01936  
Compte : 0000061699P - Clé RIB : 61  
IBAN : FR17 3000 2019 3600 0006 1699 P61  
BIC : CRLYFRPP

Lors d'un paiement comptant le Client peut régler sa Commande par carte bancaire (Visa, Master Card, American Express) à la Commande.

Afin d'assurer une protection des données bancaires (réseau crypté SSL), le Vendeur a choisi la solution de la banque CIC-Lyonnaise de Banque.

Lors d'un paiement différé, préalablement autorisé par le Vendeur, le Professionnel ou Non Professionnel règle sa Commande à trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture par virement SEPA.

Lors d'un règlement par virement SEPA, le Client doit indiquer à sa banque comme référence le numéro de la (des) facture(s) réglée(s) et utilise les coordonnées bancaires mentionnées ci-dessus.

Aucun escompte n'est appliqué pour paiement anticipé.

#### **ARTICLE 10. RETARD DE PAIEMENT (APPLICABLE EXCLUSIVEMENT AU CLIENT PROFESSIONNEL)**

En cas de défaut ou de retard de paiement du Professionnel, le Vendeur peut suspendre toutes les Commandes en cours, sans préjudice de toutes autres voies et moyens d'action à sa disposition en regard d'un tel défaut ou retard.

Toute somme non payée à l'échéance prévue donnera lieu, automatiquement et de plein droit, au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros. Lorsque les frais dépassent le montant de l'indemnité forfaitaire, le Vendeur peut facturer une indemnité complémentaire sur présentation des justificatifs.

En outre, tout retard donnera lieu au paiement d'intérêts de retard calculés sur la base d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal. Ces intérêts de retard courront du jour suivant la date d'échéance jusqu'au paiement effectif.

Par ailleurs, toute somme non payée à l'échéance prévue entraînera, automatiquement et de plein droit, exigibilité, à titre de clause pénale, d'une somme égale à quinze pour-cent (15%) du montant de la somme non payée à l'échéance prévue.

Enfin, quarante-huit (48) heures après mise en demeure restée infructueuse, la Commande affectée d'un défaut ou d'un retard de paiement sera résiliée de plein droit, si bon semble au Vendeur, qui pourra demander la restitution des Produits et/ou du Mobilier.

Dans tous les cas qui précèdent, les sommes qui seraient dues par le Professionnel au Vendeur pour d'autres livraisons ou pour toute autre cause deviendront immédiatement exigibles. Le Professionnel devra rembourser l'ensemble des frais occasionnés par la mise en œuvre des dispositions du présent article, y compris, sans limitation, les frais de recouvrement contentieux des sommes dues, les frais de transport des Produits, du Mobilier et/ou Produits sur commande restitués, ou autres.

#### **ARTICLE 11. FACULTE DE RETRACTATION (APPLICABLE EXCLUSIVEMENT POUR LE CONSOMMATEUR)**

Conformément à l'article L221-18 du Code de la Consommation, le Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs, à compter de la réception du Produit, du Produit sur commande ou du Mobilier pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Dans le cas d'une Commande livrée en plusieurs fois, le délai mentionné ci-dessus pour exercer son droit de rétractation court à compter de la date de réception du dernier Produit, Produit sur commande ou Mobilier.

Le Vendeur recommande au Consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation d'en informer au plus tôt le Service clients qui lui indiquera les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Ce droit de rétractation peut s'exercer de la façon suivante :

- Soit en complétant le formulaire de contact du site Internet [www.fiducial-office-solutions.fr](http://www.fiducial-office-solutions.fr) Le Vendeur retourne au Consommateur un accusé de réception à l'adresse e-mail qu'il aura communiqué dans le formulaire d'inscription.

- Soit par e-mail à l'adresse suivante : [permanencenationale.fos@fiducial.net](mailto:permanencenationale.fos@fiducial.net) ou par courrier à l'adresse suivante : FIDUCIAL BUREAUTIQUE – 29, rue de la Grange – CS 50301 – 69337 Lyon cedex 09, le formulaire de rétractation dûment complété, joint dans l'e-mail de confirmation de commande.

- Soit envoyer sa demande sur papier libre ou par e-mail aux coordonnées mentionnées ci-dessus. Cette demande devra être dénuée d'ambiguïté. Le Vendeur recommande au Consommateur d'utiliser le formulaire mis à sa disposition. Le Vendeur retourne au Consommateur un accusé de réception à l'adresse e-mail qu'il aura communiqué dans le formulaire d'inscription.

- Soit contacter le Service clients au numéro suivant **04 72 20 78 78** (coût d'un appel local depuis un poste fixe). Le Vendeur confirmera au Consommateur la prise en compte de sa rétractation à l'adresse e-mail communiquée dans le formulaire d'inscription.

Conformément aux dispositions de l'article L221-23 du Code de la Consommation, le Consommateur doit retourner son Produit, Produit sur commande ou Mobilier au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Le retour du Produit, du Produit sur commande ou du Mobilier s'effectue dans son emballage d'origine et en bon état, accompagné de tous les accessoires éventuels et de la documentation.

Le Produit, le Produit sur commande ou le Mobilier doit être retourné à l'adresse suivante : FIDUCIAL BUREAUTIQUE - Service Retour - 5 B, rue Louis Lachenal - 69740 Genas.

Les frais de retour sont à la charge du Consommateur, le transport des Produits, des Produits sur commande ou du Mobilier ainsi retournés est à la charge du Consommateur.

Dans l'hypothèse où le Produit, le Produit sur commande ou le Mobilier, en raison de sa nature, ne peut être renvoyé par la Poste, le Vendeur se charge, à ses frais, de son enlèvement, à l'adresse de livraison indiquée par le Consommateur. Le Vendeur communiquera la date d'enlèvement au Consommateur dès qu'il en aura connaissance.

Le Vendeur rembourse le montant du Produit, du Produit sur commande ou du Mobilier, objet de la rétractation, y compris les frais de livraison standard, à l'exception des frais supplémentaires découlant d'options choisies par le consommateur, en utilisant le

même moyen de paiement que celui de la transaction initiale, sauf si le Vendeur et le Consommateur conviennent d'un autre mode de remboursement.

Le Vendeur procède au remboursement dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du formulaire de rétractation. Conformément à l'article L221-24 du Code de la Consommation, le Vendeur se réserve la possibilité de différer le remboursement jusqu'à la réception du Produit, du Produit sur commande ou du Mobilier.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- Le produit dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier,
- Le produit confectionné selon les spécifications du Consommateur ou les produits personnalisés conformément à sa demande ou les produits qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement,
- Les autres produits mentionnés à l'article L221-28 du Code de la Consommation.

Toutes les informations relatives au droit de rétractation réservé au Consommateur sont librement accessibles sur le site Internet [www.fiducial-office-solutions.fr](http://www.fiducial-office-solutions.fr) à la page « droit de rétractation » et communiquées au Consommateur dans l'e-mail de confirmation de Commande.

#### **ARTICLE 12. DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL-COOKIES**

La politique de FIDUCIAL BUREAUTIQUE :

-en matière de confidentialité des données à caractère personnel est consultable en cliquant sur : <https://www.fiducial-office-solutions.fr/politique-confidentialite-c-1020.html>

-en matière de cookies est consultable en cliquant sur : <https://www.fiducial-office-solutions.fr/politique-matiere-cookies-c-1026.html>

#### **ARTICLE 13. FORCE MAJEURE**

La responsabilité du Vendeur ne pourra être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes résulte directement ou indirectement d'un cas de Force Majeure. La Force Majeure s'entend de tout événement imprévisible et irrésistible tant dans sa survenance (inévitabilité) que dans ses effets (insurmontables), ci-après le « cas de Force Majeure ».

Conformément à l'article 1218 du Code Civil, si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue lorsque le cas de Force Majeure n'excède pas un mois.

Lorsque le cas de Force Majeure dure plus d'un mois le Client et Le Vendeur se rencontreront pour déterminer ensemble les mesures appropriées à cette situation. La partie la plus diligente le notifiera par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

A défaut d'accord entre le Client et Le Vendeur dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la notification ou si l'empêchement est définitif, la partie la plus diligente pourra mettre fin aux relations commerciales par lettre recommandée avec accusé de réception avec effet immédiat à compter de la réception de ladite

lettre.

En cas de Force Majeure, le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

#### **ARTICLE 14. RÉCLAMATION**

Sous peine de forclusion ou d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation en dommages et intérêts devra être introduite auprès du Tribunal de Commerce de Nanterre dans les trois (3) mois suivant la date à laquelle le Client aura eu connaissance du sinistre.

Conformément à l'article L.218-1 du Code de la Consommation, les dispositions prévues au paragraphe ci-dessus ne s'appliquent pas au Consommateur.

En cas de réclamation, le Consommateur est invité à contacter, préalablement à toute action, le Service clients aux coordonnées suivantes : par téléphone au 04 72 20 78 78 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou par e-mail en écrivant à [permanencenationale.fos@fiducial.net](mailto:permanencenationale.fos@fiducial.net).

#### **ARTICLE 15. RÉDUCTION DE PRIX**

Par dérogation à l'article 1223 du Code Civil, le Professionnel ne peut demander une réduction de prix en cas d'exécution imparfaite de la Commande.

#### **ARTICLE 16. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES A LA VENTE D'ALCOOL**

Conformément à l'article L3342-1 du Code de la Santé Publique, la vente de boisson alcoolique est réservée exclusivement au Client majeur.

Le Client s'engage, au moment de la passation de sa Commande, à avoir 18 ans révolus. Il s'engage également, conformément à la législation en vigueur, à veiller au strict respect de l'interdiction de fournir des boissons alcooliques aux personnes n'ayant pas atteint la majorité légale.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération. La consommation d'alcool durant la grossesse peut occasionner des troubles causés par l'alcoolisme fœtal.

#### **ARTICLE 17. CONFIDENTIALITÉ**

Chacune des parties s'engage à garder confidentielles, sans que cette liste ne soit exhaustive, les conditions de négociations commerciales et toutes les informations de nature technique, commerciale, financière obtenues à l'occasion de la négociation commerciale avec l'autre partie. Chacune des parties fait en sorte que son personnel ne les communique à toute personne ou société tierce sans l'autorisation écrite de l'autre partie. La présente clause demeure en vigueur pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin des relations commerciales entre les parties.

#### **ARTICLE 18. COLLECTE DES ECO-CONTRIBUTIONS ET DES DECHETS**

Le Vendeur, en qualité de producteur ou de distributeur au sens du Code de l'environnement, se conforme à la réglementation en vigueur en matière de collecte et de traitement des déchets. Le montant de l'éco-contribution ou de toute autre taxe est calculé conformément à la réglementation concernée en vigueur.

Le Client est invité à prendre contact avec le Vendeur pour connaître les modalités de collecte et traitement de ses déchets lorsque ces

derniers sont soumis aux obligations légales et réglementaires de reprise par le producteur et/ou le distributeur, tels que définis par le Code de l'environnement.

#### **ARTICLE 19. RESPECT DE LA REGLEMENTATION REACH**

Le Vendeur garantit au Client qu'il respecte les obligations qui lui incombent au titre du règlement (CE) n°1907/2006 du 18 décembre 2006 (ci-après « Règlement REACH ») en ce qui concerne le(s) Produit(s) vendu(s) au Client.

Le Vendeur s'assurera, dans la limite de ses obligations au regard du Règlement REACH, que les substances contenues ou composant le Produit vendu au Client sont ou seront enregistrés dans les délais requis, par elle-même ou par un de ses fournisseurs situés en amont de la chaîne d'approvisionnement, en tenant compte des utilisations qui lui auront été communiquées.

#### **ARTICLE 20. RESERVE DE PROPRIÉTÉ**

Nonobstant les dispositions ci-dessus relatives au transfert des risques, le transfert de la propriété des Produits, Produits sur commande et du Mobilier au Client est subordonné au paiement intégral de leur prix et de ses accessoires.

En cas de non-paiement, le Vendeur aura le droit de reprendre les Produits, Produits sur commande et/ou Mobilier aux risques, périls et frais du Client, et ce quarante-huit (48) heures après l'envoi d'une mise en demeure d'avoir à s'exécuter, contenant mention de l'intention d'user de la présente clause, et restée sans effet.

La présente clause de réserve de propriété restera en vigueur au regard de tout Produit, Produit sur commande et/ou Mobilier jusqu'à la date à laquelle le prix du Produit, du Produit sur commande et/ou du Mobilier concerné et ses accessoires auront été intégralement payés, date à laquelle elle sera considérée comme levée.

Le Client s'engage à porter la présente clause de réserve de propriété à la connaissance de toutes personnes auxquelles il sera utile ou nécessaire de le faire pour préserver son plein effet et les intérêts du Vendeur.

Le Client s'engage, jusqu'à la levée de la présente clause de réserve de propriété dans les conditions visées ci-dessus, à couvrir les Produits, les Produits sur commande et/ou le Mobilier concernés contre les risques nés à compter de leur livraison, et à ne pas revendre les Produits, les Produits sur commande et/ou le Mobilier.

L'exercice par le vendeur de la revendication des Produits, des Produits sur commande et/ou du Mobilier en application de la présente clause entraînera de plein droit résiliation de la Commande et l'application de la clause résolutoire figurant à l'article 10 « Retard de paiement » ci-dessus.

#### **ARTICLE 21. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le contenu, les visuels (photos, illustrations, logos, animations, etc.) et tout autre élément faisant partie du site Internet fiducial-office-solutions.fr sont la propriété exclusive du Vendeur ou de ses partenaires.

Toute représentation totale ou partielle de ce site, sans l'autorisation préalable expresse et écrite du Vendeur, est strictement interdite en vertu des dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

#### **ARTICLE 22. NULLITÉ**

Si l'un des articles des CGVC est rendu ou déclaré non valide en raison d'une loi, d'une réglementation ou d'une décision de justice, les parties se concerteront pour convenir d'un article remplaçant celui déclaré invalide, tout en essayant, dans la mesure du possible de conserver le but visé par l'article d'origine. Tous les autres articles des CGVC conservent leur force et leur portée.

#### **ARTICLE 23. IDENTIFIANTS UNIQUES DES ECO-ORGANISMES UTILISÉS PAR FIDUCIAL BUREAUTIQUE**

Conformément au Décret 2020-1455 du 27 novembre 2020 et aux dispositions de l'article R. 541-173 du Code de l'Environnement, le Vendeur communique au Client, les identifiants uniques (IDU) de ses éco-organismes :

- VALDELIA : FR003600\_10OIEC
- ECOLOGIC : FR003600\_055PZT
- COREPILE : FR003600\_06DZEQ
- CITEO : FR232434\_01LRHQ

#### **ARTICLE 24. DROIT APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS**

Les présentes CGVC sont soumises au droit français. Toutes contestations relatives à la formation, à la validité, à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation des présentes Conditions Générales de Vente ou de toute Commande en général seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Nanterre.

Si le client est un Consommateur, il pourra adresser sa réclamation aux coordonnées indiquées à l'article 14 – réclamation des présentes conditions générales de vente.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Vendeur adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD – BP20015 – 75362 PARIS CEDEX 8 \_ <https://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis du Vendeur, le Service du Médiateur peut être saisi de tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#) ou sur le logo de la FEVAD figurant en page d'accueil du site Internet fiducial-office-solutions.fr.

A défaut d'accord amiable ou de médiation, toutes contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGVC ou de toute commande en général seront de la compétence exclusive des tribunaux compétents.

**Annexe :**  
**Articles du Code de la Consommation et du Code Civil &**  
**Formulaire de rétractation**

**Article L216-1 du Code de la Consommation**

« Le professionnel délivre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, conformément au 3° de l'article [L. 111-1](#), sauf si les parties en conviennent autrement. Pour l'application du présent titre, on entend par délivrance d'un bien, le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, la délivrance inclut également la fourniture de ces éléments au sens de l'article [L. 224-25-4](#).

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de délivrance ou de fourniture, le professionnel délivre le bien ou fournit le service sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

Le présent chapitre s'applique également à la fourniture d'un contenu numérique sur un support matériel servant exclusivement à son transport. »

**Article L216-6 du Code de la Consommation**

« I.-En cas de manquement du professionnel à son obligation de délivrance du bien ou de fourniture du service dans les conditions prévues à l'article [L. 216-1](#), le consommateur peut :

1° Notifier au professionnel la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le professionnel s'exécute, dans les conditions des articles [1219](#) et [1220](#) du code civil ;

2° Résoudre le contrat si, après avoir mis en demeure le professionnel d'effectuer la délivrance ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

II.-Le consommateur peut toutefois immédiatement résoudre le contrat :

1° Lorsque le professionnel refuse de délivrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne livrera pas le bien ou ne fournira pas le service ;

2° Lorsque le professionnel n'exécute pas son obligation de délivrance du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu à l'article [L. 216-1](#) et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

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

**Article L216-7 du Code de la Consommation**

« Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article [L. 216-6](#), le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. »

**Article L217-3 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. »

**Article L217-4 du Code de la Consommation**

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

**Article L217-5 du Code de la Consommation**

I - « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

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. »

**Article L217-7 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. »

**Article L217-8 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. »

#### **Article L217-9 du Code de la Consommation**

« Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur. »

#### **Article L217-10 du Code de la Consommation**

« La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien. »

#### **Article L217-11 du Code de la Consommation**

« La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement. »

#### **Article L217-12 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 L217-13 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. »

#### **Article L217-14 du Code de la Consommation**

« Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque 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, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix. »

#### **Article L217-15 du Code de la Consommation**

« Dans les cas prévus à l'article [L. 217-14](#), le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité. »

#### **Article L217-16 du Code de la Consommation**

« Dans les cas prévus à l'article [L. 217-14](#), le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article [L. 224-42-2](#), le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article [L. 224-25-22](#) et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques. »

#### **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 1645 du Code Civil**

« Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur. »

#### **Article 1646 du Code Civil**

« Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente. »

#### **Article 1648 alinéa 1er du Code Civil**

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. »

#### **Article 2224 du Code Civil**

« Les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer. »

**Modèle de formulaire de rétractation réservé exclusivement au Consommateur**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat/commande. Les informations relatives au droit de rétractation sont disponibles sur la page « droit de rétractation » accessible depuis le site Internet fiducial-office-solutions.fr).

A l'attention de FIDUCIAL BUREAUTIQUE – fiducial-office-solutions.fr – 29 rue de la Grange CS 50301 - 69337 Lyon cedex 9  
ou par courriel à l'adresse suivante :  
[permanencenationale.fos@fiducial.net](mailto:permanencenationale.fos@fiducial.net)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

N° client : .....

N° de commande : .....

Produit concerné : .....

Commande en date du : .....

Commande reçue le : .....

Nom et prénom du Consommateur : .....

Adresse du Consommateur : .....

Date : .....

Signature du Consommateur :