

Nos conditions générales de vente

Article 1 : Champs d'Application et Modification des Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées sur la boutique **Les Tendances**.

Les Tendances se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

Article 2 : Disponibilité des produits

Les offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

Les offres sont valables sous réserve de disponibilité chez les fournisseurs. À ce titre, des informations relatives à la disponibilité des produits sont indiquées sur la fiche produit (mention « en stock chez notre fournisseur ») et précisées au moment de la passation de la commande.

En cas d'indisponibilité temporaire de l'un des produits composant la commande, l'expédition de celle-ci sera suspendue jusqu'à la disponibilité de tous les articles, sauf accord contraire entre le client et **Les Tendances** pour un envoi partiel.

Article 3 : Modalités de livraison et délais de livraison en France Métropolitaine

3.1 - Modalités

Les produits sont livrés à l'adresse que vous avez indiquée lors du passage de votre commande.

Nous rappelons à nos clients que leurs coordonnées doivent être renseignées au moment du passage de la commande dans la fiche client, celles-ci doivent être exactes et mentionner toutes les précisions nécessaires au service de transport.

Il est impératif pour le client de renseigner son numéro de téléphone afin que celui-ci soit remis à la société de transport en charge de prendre attache avec celui-ci afin de l'informer sur la livraison.

En cas d'erreurs du client sur la fiche qu'il complète lors du passage de sa commande, telles qu'un numéro de téléphone erroné, une adresse incomplète ou toutes autres informations qui ne permettraient pas d'effectuer la livraison du client, les frais resteront à la charge de ce dernier. Il aura également à sa charge les frais concernant la nouvelle expédition de la commande.

Lors d'une livraison en Suisse le client devra s'acquitter du montant de la TVA auprès des services de douane Suisse ainsi que de frais de douane auprès de ce même service. Ces montants sont en supplément du paiement des marchandises sur notre site.

Une facture hors taxes sera disponible sur l'espace client et envoyée par courriel au client lors de son achat .

3.2 - Délais de livraison

L'ensemble des délais annoncés sont calculés en jours ouvrés.

Les délais indiqués sont les délais qui correspondent aux délais de traitement, de préparation et d'expédition de votre commande (sortie entrepôts). Ils courent dès la validation de la commande.

A ce délai, il faut ajouter le délai de livraison du transporteur.

Le dépassement du délai d'expédition peut donner lieu à une annulation de la commande dès lors que la commande n'est pas expédiée. Pour cela, il suffit de contacter notre service après-vente. Dans le cas où la commande serait en cours d'acheminement par l'un de nos transporteurs, vous devez contacter notre service après-vente dans les 24 heures qui suivent la confirmation d'expédition, afin que nous bloquions la livraison. Dans le cas où vous recevez le colis : refusez celui-ci et demandez le remboursement de votre commande auprès de notre service après-vente. Dès que nous avons la confirmation du retour de votre colis, nous vous rembourserons dans un délai de 14 jours.

Pour une commande composée de plusieurs produits ou contenant un produit en pré-commande, le délai d'expédition de cette commande est alors basé sur le délai d'expédition le plus long. Les Tendances se réserve toutefois la possibilité de fractionner la commande en plusieurs livraisons.

Le délai de chaque article est précisé sur la fiche produit « délai de livraison » et peut varier en fonction du type de produits commandés.

Le produit commandé est livré par le circuit postal ou par un transporteur indépendant, selon la nature du produit commandé et à l'initiative exclusive de Les Tendances à l'adresse figurant sur le bon de commande. Les délais de livraison annoncés sont indiqués au départ de notre transporteur ou de l'entrepôt de nos fournisseurs.

Le choix du mode de livraison dépend du poids, du volume et de la valeur des articles.

Livraison par transporteur : sur prise de rendez-vous, délai annoncé par le prestataire pour prise de contact avec le client 96 heures après expédition de la commande.

La livraison s'effectue à la porte palière, avec votre aide si nécessaire. Nous vous rappelons que la livraison classique n'inclut pas la livraison du colis chez le client. Votre colis vous sera livré devant chez vous s'il s'agit d'une maison, ou au pied de l'immeuble si vous êtes en appartement. En conséquence, vous devez prévoir la montée de votre colis au domicile. Si vous souhaitez que votre colis soit monté directement chez vous, nous vous conseillons de contacter notre service après-vente qui vous proposera un devis si cela est possible.

3.3 - Responsabilité du client lors de la livraison

Lors de la réception de votre commande, il est fortement recommandé de vérifier soigneusement l'état et la conformité de la marchandise en présence du livreur.

Vous devez notamment :

Vérifier le nombre de colis ;

Contrôler l'état des emballages ;

Ouvrir les colis si possible, pour examiner l'état des produits.

Conseil : NE JETEZ PAS L'EMBALLAGE AVANT QUE LE PRODUIT SOIT ENTIÈREMENT MONTÉ ET INSTALLÉ , il peut servir en cas de retour du produit.

En cas d'anomalie :

Mentionnez clairement et précisément les problèmes sur le bon de livraison (papier ou électronique) ;

Prenez des photos des colis, produits et du bon de livraison avec les annotations.

Attention : Des réserves imprécises ou génériques (ex : "sous réserve de déballage", "colis intact", "meuble abîmé") ne sont pas recevables en cas de réclamation.

Pour que votre demande soit prise en compte, les réserves doivent être décrites de manière détaillée.

Exemples de mentions valables à indiquer :

"Carton déchiré / écrasé"

"Produit rayé sur le pied avant gauche"

"Vitre cassée / meuble fendu à la réception"

"Colis refusé car article cassé"

Si plusieurs articles sont concernés, mentionner les références ou noms des produits endommagés.

Exemples de mentions non valables :

"Sous réserve de déballage"

"Carton intact"

"1 colis abîmé" (sans précision)

"Meuble endommagé" (sans localisation du dommage)

Ces mentions, seules ou combinées, peuvent entraîner un refus de traitement du litige par le transporteur.

Refus du colis / livreur pressé

Si le livreur ne souhaite pas attendre la vérification, notez-le expressément sur le bon de livraison :

"Le livreur a refusé d'attendre la vérification."

Si vous devez refuser un colis (article cassé, colis ouvert, etc.), précisez-le :

"Colis refusé – article cassé à réception."

En cas de refus du livreur de reprendre le colis, indiquez :

"Le livreur a refusé de reprendre le colis refusé."

Livraison spécialisée (montage, étage, etc.)

Si votre commande comprenait une prestation spécifique, signalez toute anomalie sur le bon :

Livraison assurée par un seul livreur (au lieu de deux prévus)

Produit non déposé dans la pièce souhaitée

Déballage ou reprise des emballages non effectués

Option montage non réalisée (mentionner le motif si communiqué)

Garantie légale

L'absence de réserves précises peut empêcher un recours contre le transporteur.

Cependant, cela ne vous prive pas de vos droits à la garantie légale de conformité ou contre les vices cachés. En cas de problème non visible à la livraison, vous pouvez toujours nous contacter dans les délais légaux.

3.4 - Option Montage et Service Après-Vente

Lorsque le client a souscrit l'option « Montage » lors de la commande initiale, cette prestation couvre exclusivement le montage du produit au moment de sa livraison.

En cas d'intervention ultérieure au titre du service après-vente (SAV), la garantie se limite à la fourniture ou au remplacement des pièces reconnues défectueuses.

Le déplacement et la main-d'œuvre nécessaires au remontage ne sont pas inclus.

3.5 Retard de livraison imputable au client et frais de stockage

Le client s'engage à prendre rendez-vous avec le transporteur dans un délai maximum de sept jours suivant la première demande de contact émise par celui-ci pour la livraison de sa commande.

À défaut de prise de rendez-vous dans ce délai, et sauf cas de force majeure dûment justifié, le transporteur pourra appliquer des frais de stockage liés à l'immobilisation de la marchandise.

Ces frais pourront être facturés à compter du dixième (10^e) jour suivant la première demande de rendez-vous restée sans suite.

Le montant de ces frais dépendra du tarif appliqué par le transporteur et sera communiqué au client.

La commande ne pourra être livrée qu'après règlement complet des éventuels frais de stockage.

Article 4 : Responsabilités

Les Tendances ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure et notamment en cas de grève totale ou partielle des services postaux, de transporteurs, et de catastrophes causées par inondations ou incendies. En ce qui concerne les produits achetés pour satisfaire les besoins professionnels, Les Tendances n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.

Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité du client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de Les Tendances, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation.

Article 5 : Droit de rétractation

5.1 - Délai de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose, d'un délai de de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision à compter de la réception des produits.

Afin d'exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de vous rétracter de votre commande selon les modalités indiquées ci-dessous à l'article 5.2. A compter de votre notification, vous disposez de 14 jours pour renvoyer le ou les produits concernés.

5.2 - Modalités d'exercice

Préalablement à tout retour d'un produit, vous devez notifier votre intention de vous rétracter auprès de notre service après-vente. Cette demande de rétractation peut être effectuée :

_ par courriel à l'adresse suivante : sav.lestendances@gmail.com (en faisant apparaître la mention RÉTRACTATION en objet du mail)

_ en vous connectant à votre espace clients et en envoyant un message via notre formulaire de support

_ par courrier postal : Les Tendances 9 rue Anatole de la Forge 75017 Paris

Formulaire de rétractation :

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de Les Tendances 9 rue Anatole de la Forge 75017 Paris :

Je/nous(*)vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien(*)ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

En cas d'exercice du droit de rétractation, les frais de livraison retour des articles resteront à la charge du client.

Bon à savoir :

Le délai de rétractation de quatorze jours court à partir du lendemain de la réception du bien pour les ventes de biens et à partir du lendemain de la conclusion du contrat, dans le cas des prestations de service. Quand il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Par exemple, en cas de réception du bien le 10 janvier, le délai de rétractation court du 11 au 24 janvier inclus. À compter du 25, la rétractation n'est donc plus possible. Si le 24 est un samedi, le délai court jusqu'au lundi 26.

5.3 - Modalités de renvoi de produit

Le produit concerné doit être retourné :

- Correctement protégé, dans son emballage d'origine, accompagné de tous accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, étiquettes ;
- En parfait état (jamais monté, non abîmé, endommagé ou sali)
- Sans que le produit n'ait fait l'objet d'un usage, à savoir sous réserve que les produits ne portent pas la marque d'une utilisation prolongée dépassant le temps nécessaire à leur test et soient dans un état permettant leur revente.
- Le montant des frais de retour sera indiqué lors de la demande après devis auprès du transporteur en charge de la récupération de votre commande .

En cas de dépréciation de la valeur du produit résultant des manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, votre responsabilité peut être engagée.

Article L. 221-23 du Code de la consommation : Le consommateur peut être tenu responsable d'une dépréciation du bien due à des manipulations excessives. Le commerçant doit justifier la décote en fonction de l'état du produit.

Une décote sera appliquée à un produit retourné endommagé dans le cadre d'un droit de rétractation

Dans le cas où vous souhaiteriez prendre en charge le retour du colis , vous devrez retourner le ou les produits par voie postale à l'adresse indiquée lors de votre demande de rétractation. Vous devrez prendre à votre charge les frais de renvoi des produits. Le transport des produits ainsi retournés est de votre responsabilité.

5.4 - Exceptions

Conformément à l'article 221-18 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas à :

- La fourniture de biens confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés ;
- La fourniture de biens lorsque vous les avez descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- La fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- La fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsque vous les avez été descellés après la livraison ;
- La fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- La fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- La fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renonciation expresse à son droit de rétractation.

Les produits vendus sur notre site et indiqués comme étant fabriqués sur commande sont exclusivement confectionnés selon les spécifications du client. Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, ces produits étant personnalisés et réalisés à la demande, ils ne peuvent faire l'objet ni d'un droit de rétractation, ni d'une annulation une fois la production lancée. En validant sa commande, le client reconnaît expressément renoncer à toute possibilité de rétractation ou d'annulation.

5.5 - Effets de la rétractation

Vous serez remboursé dans les 14 jours suivant la confirmation de la prise en charge du produit par un transporteur auprès de notre service après-vente .

Si vous le souhaitez, vous pouvez, au lieu d'être remboursé, en fonction de la nature du produit et des stocks disponibles, recevoir un bon d'achat ou un produit d'échange de valeur équivalente.

Article 6 : Garanties, assurances et SAV

6.1 - Généralités

Les Tendances s'engage, en application des articles L.217-1 à L.217-32 du Code de la consommation, à garantir l'ensemble des produits vendus selon les modalités suivantes :

Les Tendances rappelle à ses clients qu'ils bénéficient de la garantie de conformité durant deux ans à compter de la réception du produit.

Le client pourra alors choisir entre le remplacement du produit ou sa réparation.

Le choix sera offert au consommateur sauf lorsque celui-ci engendrera pour Les Tendances des coûts disproportionnés par rapport au second moyen.

La garantie légale contre les vices cachés est valable deux ans en application des articles 1641 à 1649 du code civil. Elle prévoit que Les Tendances garantisse le produit contre tous défauts cachés qui le rendraient impropres à l'usage auquel on le destine. Le client aura alors la possibilité de choisir entre une réduction de prix ou la résolution de la vente.

Le client devra lorsqu'il aura la volonté de solliciter Les Tendances concernant la garantie légale de conformité le faire par le biais de notre service après vente aux coordonnées suivantes :

- Directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site,
- Par téléphone au 01 80 88 51 90
- Adresse mail : sav.lestendances@gmail.com
- Par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

Les Tendances - SAV - 9 rue Anatole de la Forge - 75017 Paris – FRANCE

Garantie spécifique – Véhicules type quads et motos

Ces produits nécessitent un montage conforme et un entretien régulier selon les instructions du manuel fourni à la livraison.

La garantie de conformité s'applique également, mais n'inclut pas les pièces d'usure, à savoir :

Câbles (accélérateur, compteur)

Poignées, pneus, courroies

Plaquettes de frein/embrayage, joints

Pipe d'admission, membranes de carburateur

Filtres, durites, huiles, bougies, démarreurs, batteries

Galets, ressorts, masses centrifuges du variateur

Sont exclus de la garantie également :

Les dommages résultant d'un accident ou d'une mauvaise utilisation.

Les défauts dus à un montage non conforme ou à un manque d'entretien.

6.2 - Garanties

Dispositions légales

Garantie légale de conformité selon l'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. »

Garantie légale de conformité selon l'article L217-5 du code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

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

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

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

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

Garantie légale de conformité selon l'article L217-6 du code de la consommation

« Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître. »

Garantie légale de conformité selon l'article L217-7 du code de la consommation

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

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

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. »

Garantie légale de conformité selon l'article L217-8 du code de la consommation

« L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis. »

Garantie légale de conformité selon l'article L217-9 du code de la consommation

« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.. »

Garantie légale de conformité selon l'article L217-10 du code de la consommation

« Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. »

Garantie légale de conformité selon l'article L217-11 du code de la consommation

« L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts. »

Garantie légale de conformité selon l'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. »

Garantie légale de conformité selon l'article L217-13 du code de la consommation

« Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi. »

Garantie légale de conformité selon l'article L217-14 du code de la consommation

« L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil. »

Garantie commerciale

Garantie commerciale selon l'article L217-15 du code de la consommation

« La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

La garantie commerciale fait l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis à l'acheteur.

Le contrat précise le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant.

En outre, il mentionne de façon claire et précise que, indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Les dispositions des articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 et L. 217-16 ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduites dans le contrat.

En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie demeure valable. L'acheteur est en droit de s'en prévaloir. »

Garantie commerciale selon l'article L217-16 du code de la consommation

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Article 7 : Reprise de l'ancien mobilier (conformément à la réglementation DEEE et loi AGECE)

7.1 – Reprise gratuite : principe du « 1 pour 1 »

Conformément à l'article L541-10-8 du Code de l'environnement, nous reprenons gratuitement votre ancien meuble lors de la livraison d'un meuble neuf équivalent, acheté sur notre site.

Exemple : pour l'achat d'un canapé, nous pouvons reprendre un canapé usagé.

Un produit acheté = un produit repris.

7.2 – Conditions de reprise

Le meuble à reprendre doit :

Être de même nature que celui acheté ;

Être entièrement démonté (panneaux séparés, vis à part, accoudoirs démontés le cas échéant) ;

Être propre, sec, emballé et non dangereux pour les livreurs

Être disponible à l'endroit exact de la livraison (en bas d'immeuble si livraison standard).
La reprise pourra être refusée si :

Le produit est en mauvais état sanitaire (moisissure, infestation, etc.) ;
Il est encastré, fixé au mur/sol/plafond, ou inaccessible ;
Il est d'un type différent (ex : reprise d'un canapé pour l'achat d'un lit).

7.3 – Modalités

Pour bénéficier de la reprise :

Contactez notre service client avant la livraison pour enregistrer votre demande.
Lors de la prise de rendez-vous avec le transporteur, confirmez la reprise de l'ancien meuble.

7.4 – Autres options

Vous pouvez également :

Faire don de vos meubles à des associations locales (ex : Emmaüs, Croix-Rouge...) :
Pour connaître les solutions de collecte et les points de dépôt près de chez vous, vous pouvez consulter le site officiel :

www.ecosystem.eco

Collecte des encombrants par la mairie

La collecte des encombrants (meubles usagés, électroménagers, etc.) est soumise aux modalités fixées par les communes. Il appartient au client de se renseigner auprès de sa mairie ou de consulter le site officiel des services publics pour connaître les conditions applicables dans sa commune.

Pour plus d'informations : service-public.fr **Collecte des encombrants**

7.5 – Précisions juridiques

Conformément à l'article R.541-164 du Code de l'environnement, nous nous réservons le droit de refuser la reprise d'un produit usagé qui présente un danger pour notre personnel, ou dont le traitement n'est pas réalisable dans des conditions normales de sécurité.

Une fois le produit repris, il devient propriété de Les Tendances. Aucune réclamation ou restitution ne pourra être exigée.

Article 8 : Données personnelles et droit d'opposition au démarchage téléphonique

Données personnelles et droit d'opposition au démarchage téléphonique

8.1 Protection des données personnelles

Conformément à la loi française « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – UE 2016/679), le client dispose des droits suivants concernant ses données personnelles :

Droit d'accès

Droit de rectification

Droit d'opposition

Droit d'effacement

Droit à la limitation du traitement

Droit à la portabilité

Ces droits peuvent être exercés à tout moment par l'un des moyens suivants :

Par courrier postal :

Les Tendances

Service Client

9 rue Anatole de la Forge

75017 Paris – FRANCE

Par e-mail :

sav.lestendances@gmail.com

Directement depuis l'espace client, en se connectant à son compte personnel.

8.2 Prospection commerciale

Lors de la création ou de la modification de son compte, le client peut choisir de recevoir ou non des communications commerciales de la part de Les Tendances.

À tout moment, il peut également :

Se désinscrire depuis son espace client,

Cliquer sur le lien de désabonnement présent en bas de chaque e-mail promotionnel,

Envoyer une demande par courrier ou par e-mail à sav.lestendances@gmail.com.

8.3 Déclaration CNIL

Les Tendances informe ses clients que le traitement automatisé des données personnelles, notamment la gestion des adresses e-mail, a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 2165900 v 0.

8.4 Droit d'opposition au démarchage téléphonique – Bloctel

Conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, tout consommateur a le droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, accessible via le site officiel : www.bloctel.gouv.fr

Il est interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf dans les cas expressément prévus par la loi.

Exceptions prévues :

Relation contractuelle en cours entre le professionnel et le client,

Prospection concernant la presse (journaux, magazines, périodiques),

Appels sans but commercial, tels que :

Appels émanant d'un service public,

Appels d'un institut de sondage ou d'étude,

Appels d'une association à but non lucratif,

Consentement libre et non équivoque du consommateur à être contacté.

Article 9 : Politique de confidentialité

La présente politique de confidentialité vise à présenter au Client les raisons pour lesquelles des données personnelles sont collectées par Les Tendances, la façon dont elles sont utilisées et les possibilités qui sont laissées au Client de s'y opposer. Les données collectées sont utilisées dans les limites permises par la loi. Les Tendances prête une attention particulière à la protection des informations personnelles du Client et s'engage à respecter la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles.

La société Les Tendances dont le siège est situé 9 rue Anatole de la forge – 75 017 PARIS (RCS PARIS 799 139 670) est responsable du traitement des données personnelles du Client.

Les Tendances procède à la collecte des données personnelles du Client aux fins :

du traitement de sa commande ou à la suite de la conclusion d'un contrat (caractère contractuel),
de l'établissement des factures par Les Tendances et en l'occurrence de l'identification du Client,
de l'expédition de la commande à la bonne adresse ou pour informer le Client du suivi de la commande et de l'expédition,
de la livraison et du montage,
du suivi de la commande avec le service clients,
de toute autre action se rapportant à la gestion et à la vie de la commande.

Les données sollicitées qui sont précédées d'un astérisque sont obligatoires pour le bon déroulement de la commande ou de la prestation demandée par le Client. La fourniture de ces données conditionne la conclusion du contrat. Si le Client souhaite passer une commande ou sollicite une prestation, il est tenu de les fournir. A défaut, Les Tendances ne sera pas en mesure d'exécuter la commande ou la prestation demandée par le Client.

Ces données peuvent être utilisées à des fins marketings uniquement dans certains cas.

Les informations ou données personnelles (ci-après les « Données ») font référence aux informations concernant le Client en tant que personne physique et qui sont communiquées par le Client volontairement ou dans le cadre de l'article 9.1, lorsqu'il s'identifie ou donne des informations au Site. Les Données regroupent ainsi les données nominatives suivantes : nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone portable, mot de passe du compte, adresses électroniques du parrain et/ou filleul, historique des bons de réduction, historique des courriers/emails, adresse de facturation (nom, prénom, société, adresse postale, téléphone), adresse de livraison (nom, prénom, société, adresse postale, téléphone, étage, digicode pour accéder à l'immeuble ou à la maison), informations relatives au paiement (type, montant, numéro de transaction, statut), historique des produits commandés, information sur la livraison (type, date prévue, date effective), incidents sur les produits (compte rendu d'entretiens, photographies des produits), analyses statistiques et enquête de satisfaction. Il est également entendu par Données, celles qui sont collectées par le Site de façon automatique tel que l'adresse IP, les cookies, les données de connexion et de navigation.

Les Tendances protège la vie privée du Client en respectant la législation en vigueur.

Les Tendances informe le Client que ce traitement automatisé d'informations a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 2165900 v 0. Le Client accepte que ses Données soient collectées et utilisées par Les Tendances, conformément aux objectifs décrits dans la présente Politique de confidentialité.

Les Tendances n'effectue pas de collecte de Données pour une personne mineure en deçà de 16 ans.

9.1 Données collectées et stockées

Lorsque le Client s'identifie, crée un compte ou confie volontairement des informations au Site : nom, prénom aux fins d'identification, adresse postale aux fins de livraison, étage, digicode pour accéder à l'immeuble ou à la maison aux fins de livraison dans la pièce choisie par le Client, adresse électronique et numéro de téléphone portable aux fins de contacter le Client pour l'informer du suivi de la commande et/ou de la livraison, mot de passe du compte, historique des commandes, emails parrain et/ou filleul, historique des bons de réduction, historique des courriers/emails, adresse de facturation (nom, prénom, société, adresse postale, téléphone), adresse de livraison (nom, prénom, société, adresse postale, téléphone, étage, digicode pour accéder à l'immeuble), articles commandés, information sur la livraison (type, date prévue, date effective), incidents sur les articles (compte rendu d'entretiens, photographies des articles) aux fins du suivi de la commande.

9.2 Enregistrement d'informations lors de l'utilisation d'un site web ou de tout autre service Internet

9.2.1 Le Site enregistre automatiquement via ses serveurs des Données relatives notamment aux pages visitées par le Client. Exemple : des produits peuvent ressortir en fonction des pages visitées ce qui permet au Site d'émettre des annonces personnalisées qui sont susceptibles d'intéresser le Client.

Les Données collectées par ce biais comprennent : adresse IP du Client, l'adresse des sites Internet que le Client visite, les données relatives aux cookies.

9.2.2 Cookies

Un cookie est un fichier contenant des informations textuelles qui est enregistré sur le disque dur du Client lorsqu'il consulte un site internet.

Le Site utilise des cookies auxquels le Site peut accéder lorsque le Client effectue une nouvelle visite du Site. Ces cookies permettent au Site d'enregistrer les informations relatives aux pages consultées par le Client sur le Site. Les Tendances utilise également des cookies afin de lui permettre de comprendre la navigation du Client sur le Site, de sauvegarder les préférences du Client pour ses futures visites sur le Site et de le reconnaître lors de sa connexion sur le Site afin d'améliorer les services que Les Tendances est en mesure de proposer au Client.

Les Tendances utilise des cookies afin de personnaliser et améliorer l'expérience du Client sur le Site.

Le Client peut à tout moment désactiver l'utilisation de ces cookies en modifiant les préférences dans son navigateur.

Pour Chrome

Choisissez dans l'angle droit, « Paramètres », puis « paramètres avancés »

Sélectionner Confidentialité et sécurité, puis Paramètres du contenu

Cliquer sur Cookies

Pour Mozilla Firefox

Choisissez le menu « outil » puis « Options »

Cliquer sur l'icône « vie privée »

Repérer le menu cookie et sélectionner les options qui vous conviennent

Pour Microsoft Internet Explorer

Choisissez le menu « Outils » puis « Options Internet »

Cliquer sur l'onglet « Confidentialité »

Sélectionner le niveau souhaité à l'aide du curseur

Cependant, il est possible que cette désactivation empêche l'accès à certaines fonctionnalités du Site et à certains services proposés par Les Tendances et ses partenaires.

9.3 Tiers partenaires

Le Site partage des Données avec des tiers partenaires qui ont pu placer des publicités ou des informations commerciales sur les produits afin de les porter à votre connaissance.

La liste des tiers partenaires pourra vous être communiquée à votre demande en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Les Tendances 9 rue Anatole de la foye - 75 017 Paris - ou par mail sav.lestendances@gmail.com

9.4 Traitement et utilisation des Données

9.4.1 Le Site utilise les Données pour pouvoir :

identifier le Client lorsqu'il se connecte à son compte sur le Site,

identifier le Client lorsqu'il passe une commande,

répondre aux questions/commentaires du Client,

communiquer avec le Client dans le cadre de sa commande,

traiter la commande du Client, livrer le Client (dans la pièce de son choix, le cas échéant),

établir la facture attachée à la commande,

informer le client du suivi de la commande,

assurer le service après-vente de la commande,

mener une enquête de satisfaction,

envoyer des mises à jour,

informer le Client des problèmes relatifs à la sécurité des produits ou dans le cadre la loi,

remplir un intérêt légitime,

le tenir informé du statut de la Carte Les Tendances, des avantages attachés à la carte qu'ils soient permanents ou temporaires,

à des fins statistiques.

9.4.2 Le Site peut personnaliser les publicités proposées au Client notamment par le biais des activités du Client sur le Site et sur les sites internet de tiers partenaires. La personnalisation est également possible grâce aux cookies. Dans l'hypothèse où les tiers partenaires du Site partagent avec le Site des Données au sujet du Client, le consentement du Client sera obtenu par ces tiers partenaires. Dans l'hypothèse où le Site partage les Données avec des tiers partenaires au sujet du Client, le consentement du Client sera obtenu par le Site.

9.4.3 Les Données communiquées au Site par le Client peuvent également être utilisées par le Site, sous réserve d'avoir obtenu le consentement exprès préalable du Client, pour lui transmettre des communications marketing:
par e-mail : des newsletters, offres commerciales ou informations marketing relatives au Site ou à Les Tendances, informant le Client des opérations commerciales en cours, des événements organisés par Les Tendances et de suivre l'actualité de cette dernière,
par mobile : l'envoi de sms sur téléphone mobile,
par courrier le cas échéant

Le Client dispose de la faculté de se désinscrire dans chaque e-mail ou sms et de refuser de telles communications marketing, soit en ne donnant pas son consentement lors de la commande, soit en s'opposant gratuitement à l'utilisation de ses Données pour l'envoi d'offres commerciales si le consentement avait été émis au préalable.

Le Client peut formuler sa demande soit en cliquant sur le lien de désabonnement présent dans chaque e-mail soit en envoyant « STOP » au numéro présent dans chaque sms soit par écrit à l'adresse postale : Les Tendances 9 rue Anatole de la forge - 75 017 Paris - France ou à l'adresse e-mail suivante: sav.lestendances@gmail.com.

Le Client a la possibilité de modifier les Données ou de clôturer son compte à tout moment.

9.5 Partage des Données / Destinataire des Données

9.5.1 Les Données collectées par le Site sont destinées à Les Tendances et aux entités qu'elle contrôle, qui la contrôlent ou sous contrôle commun avec elle, la notion de contrôle s'entendant au sens de l'article L. 233 3 du Code de commerce et pour les besoins de l'exécution de la prestation (exemple : commande ou livraison). Le Site peut transmettre les Données à ses filiales et sociétés affiliées ou encore à des tiers en cas de fusion, acquisition, faillite, dissolution, réorganisation ou toute autre opération similaire.

9.5.2 Les Données collectées par le Site peuvent être transférées à des tiers sous-traitants pour les besoins de l'exécution de la prestation. Dans cette hypothèse, les tiers sous-traitants interviennent pour le compte de Les Tendances et s'engagent à respecter les instructions de Les Tendances ainsi que les dispositions de la présente Politique de confidentialité.

Ces tiers sous-traitants utilisent et traitent les Données afin de permettre la bonne exécution de la prestation demandée par le Client. Exemple : les informations relatives à l'adresse postale du Client pour permettre aux tiers sous-traitants, prestataire externe, d'effectuer la livraison de la commande au domicile du Client.

Les tiers sous-traitants et les tiers partenaires auxquels Les Tendances fait appel se sont engagés à respecter les dispositions du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles. Le Site mettra en place les mesures de sécurité nécessaires et s'assurera que les tiers auxquels il fait appel respectent les règles relatives aux données personnelles édictées par ledit règlement. Les Tendances ne sera pas responsable en cas de dommages causés au Client et dont Les Tendances peut prouver qu'il n'est pas à l'origine du fait générateur du dommage.

9.5.3 Le Site peut transmettre et partager les Données du Client:

avec les tiers sous-traitants intervenants pour le compte de Les Tendances afin de permettre la bonne exécution de la prestation demandée par le Client,
lorsque Les Tendances a reçu l'accord exprès du Client pour transmettre les Données à un tiers partenaire (les tiers partenaires correspondent aux annonceurs) par exemple en cochant la case permettant à Les Tendances de transmettre les Données aux tiers partenaires.
à la suite d'une sommation délivrée par une autorité à Les Tendances de transmettre lesdites Données,
en cas de soupçon du Site relatif à une fraude, un problème de sécurité ou un problème technique, Les Tendances

pourra partager les Données avec les organes compétents, en cas d'intérêt légitime pour Les Tendances (exemple : transfert des Données au sein du groupe de sociétés auquel Les Tendances appartient, afin de garantir la sécurité du réseau et des informations, transmettre aux autorités étatiques des Données mettant en exergue des infractions pénales ou menaces pour la sécurité publique).

9.5.4 Le transfert des Données se fait dans les pays suivants: France, (uniquement en ce qui concerne les informations de paiement), Madagascar.

Le Client autorise le transfert et le stockage des Données en dehors de son pays de résidence uniquement pour les besoins de l'exécution de la prestation.

Si la protection de la vie privée et les droits en matière de données personnelles ne sont pas équivalente à ceux prévus dans le règlement UE 2016/679, LesTendances prendra toutes mesures complémentaires afin de s'assurer que les tiers respectent les règles relatives aux données personnelles édictées par ledit règlement. Les Tendances ne sera pas responsable en cas de dommages causés au Client et dont Les Tendances peut prouver qu'il n'est pas à l'origine du fait générateur du dommage.

Lorsque les Données sont transférées en dehors de l'Espace Economique Européen, Les Tendances utilise les clauses contractuelles types de l'Union Européenne afin de garantir une protection identique des Données du Client. Le Client peut solliciter ces clauses soit par courrier à Les Tendances 9 rue Anatole de la foye - 75 017 Paris - ou par mail sav.lestendances@gmail.com

9.6 Durée de conservation des Données

Le Site conserve les Données pour les besoins de l'exécution de la prestation demandée par le Client. Il en va de même pour les tiers sous-traitants qui fournissent des prestations pour le compte de Les Tendances et avec lesquels le Site partage des Données uniquement pour l'exécution de la prestation. A compter du moment où le Site n'aura plus besoin de conserver les Données ou de les utiliser, compte tenu de ses propres obligations légales et réglementaires, le Site les supprimera de son système. Le Client ne pourra alors plus être identifié.

Les Données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont enregistrées soit:

e-mail/newsletter: les Données sont conservées aussi longtemps que le Client n'aura pas désactivé son abonnement, le Client est considéré comme inactif lorsqu'il n'a pas ouvert un e-mail émis par Les Tendances depuis plus 6 mois, dans cette hypothèse, le Client ne recevra plus que les offres commerciales les plus importantes (à hauteur d'une par trimestre environ);

En ce qui concerne les tiers partenaires, les Données sont conservées tant que le Client n'a pas manifesté la rétractation de son consentement.

sms : les Données sont conservées aussi longtemps que le Client n'aura pas désactivé son abonnement ;

commande : les Données nécessaires au traitement de la commande du Client seront conservées pendant la durée nécessaire à son exécution y compris pour couvrir le temps de la garantie des produits faisant l'objet de la commande et aux fins de conservation de la facturation dans les délais demandés par l'administration (exemple : délai de conservation des factures 10 ans à compter de la clôture de l'exercice).

9.7 Gestion de ses Données par le Client

Le Client possède gratuitement un droit d'accès et de rectification des Données le concernant ainsi qu'un droit d'opposition au traitement de ses Données :

9.7.1 Le Client peut accéder aux Données qui le concernent et qui sont détenues par le Site. Ces Données seront communiquées sur demande du Client, par le Site, dans les délais permis par la loi. Les Tendances se réserve le droit de vérifier l'identité du Client au préalable. Pour l'exercice de ce droit, le Client doit envoyer un courrier à l'adresse suivante :

9.7.2 Le Client peut demander la correction ou la rectification des Données le concernant en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Les Tendances 9 rue Anatole de la forge - 75 017 Paris ou par e-mail sav.lestendances@gmail.com

Les Tendances s'engage à informer les tiers sous-traitants et les tiers partenaires auxquels elle fait appel et à qui les Données ont pu être transmises pour l'exécution de la prestation, afin de corriger ou rectifier les Données.

9.7.3 Le Client peut demander la suppression des Données le concernant (droit à l'oubli et à l'effacement) en envoyant un courrier soit à l'adresse suivante : Les Tendances 9 rue Anatole de la forge - 75 017 Paris ou par e-mail sav.lestendances@gmail.com . Les Tendances s'engage à informer les tiers sous-traitants et les tiers partenaires auxquels elle fait appel et à qui les Données ont pu être transmises pour l'exécution de la prestation, afin que tout lien vers les Données soit effacé.

9.7.4 Le Client peut s'opposer au traitement de ses Données ou rétracter son consentement (et solliciter la suspension du traitement dans l'attente de la vérification de l'intérêt légitime) en remplissant un formulaire mis à sa disposition par Les Tendances sur le Site en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Les Tendances 9 rue Anatole de la forge - 75 017 Paris ou par e-mail sav.lestendances@gmail.com

S'il s'agit d'un abonnement à une newsletter e-mail ou sms téléphone mobile, le Client devra suivre les indications décrites dans l'e-mail ou dans le sms.

En cas d'opposition au traitement de ses Données, une vérification relative à l'intérêt légitime pourra être mise en place, le Client peut solliciter la suspension du traitement de ses Données dans l'intervalle.

9.7.5 Le Client peut formuler tout recours, réclamation ou requête relatif à une prétendue faute ou infraction auprès de la CNIL.

9.7.6 Le Client dispose de la possibilité de solliciter la portabilité des Données à un tiers, dans la mesure où le Site détient ces Données avec le consentement du Client ou que ces Données sont nécessaires à l'exécution d'une commande ou à la conclusion d'un contrat et sous réserve des possibilités techniques du Site.

9.7.7 Exercice des droits sur vos Données après le décès du Client : par vos héritiers, ils devront envoyer un courrier à l'adresse suivante : Les Tendances 9 rue Anatole de la forge - 75 017 Paris ou par e-mail sav.lestendances@gmail.com

Les Tendances se réserve le droit d'effectuer des modifications à la présente Politique de confidentialité, à tout moment, conformément aux dispositions légales et réglementaires. Le Client sera informé de toute modification significative qui toucherait aux objectifs de collecte de ses Données. Si le renouvellement du consentement du Client n'est pas nécessaire, la poursuite de l'utilisation, par le Client, du Site, à l'issue de ces modifications, implique leur acceptation de la part du Client sans réserve.

Pour toute question ou demande d'information, le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données Personnelles à l'adresse postale suivante : Les Tendances 9 rue Anatole de la forge - 75 017 Paris ou par e-mail sav.lestendances@gmail.com

La présente Politique de confidentialité est soumise à la loi française. Tout différend relatif à cette Politique de confidentialité sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

9.8 Enregistrement des appels

Afin d'améliorer la qualité du service client et d'assurer un meilleur suivi des demandes, Les Tendances peut être amené à enregistrer certains appels téléphoniques. Ces enregistrements sont réalisés dans le respect des obligations légales et réglementaires, notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et des recommandations de la DGCCRF.

Ces enregistrements sont conservés pour une durée limitée et accessibles uniquement par les services habilités. Conformément à la réglementation, les clients disposent d'un droit d'accès et de suppression des données les concernant. Toute demande peut être adressée à sav.lestendances@gmail.com ou via votre espace client (formulaire de contact).

Si vous ne souhaitez pas que votre appel soit enregistré, vous pouvez demander à échanger par email à sav.lestendances@gmail.com.

Article 10 : Service après-vente

Pour toute demande, merci de contacter notre service après-vente par l'un des moyens suivants :

Par téléphone

01 80 88 51 90

Du lundi au vendredi, de 9H à 18H sans interruption

Via notre formulaire de support :

(identification requise)

Par courrier :

Merci de ne pas retourner de colis à cette adresse

Les Tendances

Service après-vente

9 rue Anatole de la Forge

75017 Paris – FRANCE

Important : Pour un traitement efficace de votre demande, merci de bien vouloir fournir votre numéro de commande ainsi que vos coordonnées complètes.

Article 11 : Litige, médiation et droit applicable

11.1 - Pour toute réclamation, notre service client est à votre disposition.

- Par téléphone au 01 80 88 51 90, du lundi au vendredi de 9H à 18H ;
- Par notre formulaire de support (nécessite d'être identifié) ;
- Par courrier à l'adresse suivante (pas de retour de colis à cette adresse) :
Service après-vente Les Tendances - 9 rue Anatole de la Forge - 75 017 Paris - FRANCE

11.2 - Conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation CM2C dont nous relevons par voie électronique: <https://cm2c.net> ou par voie postale: CM2C – 14 rue Saint Jean – 75017 PARIS

11.3 - Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige et à défaut de résolution amiable, les tribunaux de Paris seront compétents, sans préjudice des dispositions protectrices applicables aux consommateurs, qui conservent le droit de saisir la juridiction de leur lieu de résidence.

Article 12 : Coordonnées de la société

Nos Coordonnées

Société My maison - Les Tendances

Inscrit au RCS de Paris sous le n° 799 139 670

Numéro de TVA intracommunautaire : FR02799139670

Siège social :

9 rue Anatole de la Forge - 75 017 Paris - FRANCE

01 80 88 51 90

08 92 43 22 42 (0,45 cts la minute)