

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 19 Septembre 2023

Veillez lire attentivement les présentes conditions générales de vente du site Internet (ci-après dénommés les « Conditions Générales ») avant d'effectuer un achat en utilisant le site Internet suivant <https://fr.steelcase.com/> (ci-après dénommé le «Site»).

Le présent Site <https://fr.steelcase.com/> est édité par la société Steelcase SAS, société par actions simplifiée, au capital de 99 439 455 Euros, dont le siège social se situe à l'Espace Européen de l'Entreprise, 1 allée d'Oslo, 67300 Schiltigheim, France, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B302162623 et sous le numéro d'enregistrement FR007285_10CRI8 en application de l'article L541-10 du code de l'environnement (ci-après dénommée « Steelcase », « nous », « nos », « notre »).

Le Site et les Conditions Générales sont destinés aux :

- Individus qui concluent une opération juridique en passant une commande et qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle et qui respectent les conditions prévues à la clause 4.1.a des Conditions Générales (ci-après dénommés «Consommateurs») ou
- Entreprises et professionnels agissant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle (y compris les employés des clients du groupe Steelcase autorisés à agir au nom et pour le compte de leur employeur) et qui respectent les conditions prévues à la clause 4.1.b des Conditions Générales (ci-après dénommés «Clients»)

(ci-après dénommés collectivement «vous»).

Vous pouvez nous contacter en nous écrivant un courrier électronique à l'adresse suivante : shopfr@steelcase.com ou un courrier postal à l'adresse suivante : Steelcase SAS, Espace Européen de l'Entreprise, 1 allée d'Oslo, 67300 Schiltigheim, France.

1. GENERALITES

- 1.1. Les Conditions Générales sont conclues entre vous et Steelcase dès que vous achetez des produits via le Site et font partie intégrante de toute offre, devis, acceptation ou confirmation de notre part.

1.2. Les Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de votre relation avec Steelcase. Veuillez noter qu'avant de passer une commande, il vous sera demandé d'accepter les Conditions Générales en vigueur au jour de la passation de commande. Si vous n'acceptez pas ces Conditions Générales, veuillez ne pas utiliser le Site. Si vous refusez d'accepter ces Conditions Générales, vous ne pourrez pas commander de produits sur le Site.

1.3. Nous pouvons modifier les Conditions Générales de temps à autre. Veuillez consulter le haut de cette page pour savoir quand ces Conditions Générales ont été mises à jour pour la dernière fois. Si vous continuez à utiliser le Site après la date d'entrée en vigueur de la modification, votre utilisation du Site indique que vous acceptez d'être lié par les nouvelles Conditions Générales.

1.4. Les présentes Conditions Générales sont uniquement en langue française.

1.5. Si l'une des dispositions des Conditions Générales est jugée non valide, les autres dispositions des Conditions Générales resteront applicables et en vigueur. Si l'une des dispositions des Conditions Générales est déclarée nulle, les parties négocieront de nouvelles dispositions pour remplacer les dispositions nulles afin qu'elles soient conformes aux autres dispositions valides.

1.6. Les présentes Conditions Générales de Vente, nos [Conditions d'utilisation du site](#), notre [Politique de confidentialité](#) ainsi que notre [Politique de cookies](#) constituent l'intégralité de l'accord entre vous et nous.

2. PRODUITS

2.1. Les produits régis par les Conditions Générales sont ceux qui sont proposés sur le Site dans la limite des stocks disponibles.

2.2. Les images des produits sur le Site sont uniquement à titre d'illustration. Bien que nous nous soyons efforcés d'afficher les couleurs avec précision, nous ne pouvons garantir que l'affichage des couleurs reflète fidèlement la couleur des produits. Bien que nous nous soyons efforcés d'être aussi précis que possible, toutes les dimensions, poids, capacités et mesures indiqués sur le Site ne sont qu'approximatifs.

2.3. Steelcase ne saurait être tenue responsable des erreurs non substantielles qui pourraient intervenir. Avant de valider votre achat, il vous sera demandé de vérifier que les dimensions conviennent à l'emplacement dans lequel vous souhaitez installer les produits.

3. SITE

3.1. Steelcase met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès de qualité au Site, et n'est tenue qu'à une obligation de moyen.

3.2. La navigation sur le Site relève de votre seule responsabilité. Steelcase ne saurait être tenue responsable au titre des pannes, erreurs ou virus informatiques qui pourraient faire obstacle à la continuité d'accès au Site, ni de tout dommage direct ou indirect notamment des dysfonctionnements dans l'installation informatique des utilisateurs qui pourraient être constatés à la suite d'un accès au Site.

3.3. Steelcase se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Site, afin d'en assurer la maintenance préventive ou curative, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation à la charge de Steelcase.

3.4. Steelcase ne peut garantir en aucun cas que les services proposés ne subiront aucune interruption.

4. COMMANDE

4.1. Conditions pour passer commande :

a. Pour les Consommateurs : pour passer une commande sur le Site, vous devez être majeur, avoir votre résidence habituelle en France ou en Belgique, avoir la capacité juridique et être titulaire d'une carte bancaire.

b. Pour les Clients : pour passer une commande sur le Site, le Client doit être soit salarié d'un client du groupe Steelcase, soit agir pour le compte d'une société, et avoir sa résidence habituelle en France ou en Belgique, avoir la capacité juridique et être titulaire d'une carte bancaire professionnelle.

4.2. Vous vous engagez à ce que l'intégralité des informations communiquées à Steelcase sur le Site dans le cadre de la commande soit conforme aux Conditions Générales, complète, exacte et à jour. À défaut, ou si vous ne remplissez pas les conditions pour passer une commande, Steelcase se réserve le droit d'annuler la commande et de vous rembourser. Nous ne pouvons accepter aucune responsabilité pour toute erreur ou inexactitude dans votre commande.

4.3. Il est rappelé que lors de la commande, Steelcase collecte des données personnelles. Pour en savoir plus, merci de vous reporter à notre [Politique de confidentialité](#) et à notre [Politique de cookies](#).

4.4. Processus de commande

a. Pour passer commande, vous devez sélectionner les produits qui vous intéressent et leur quantité afin de les ajouter dans votre panier. Vous pourrez modifier comme vous le souhaitez votre panier avant sa validation. Il vous conviendra de contrôler votre panier et éventuellement de corriger le contenu de celui-ci avant de le valider. Une fois votre panier validé, vous devrez rentrer votre adresse postale et valider votre moyen de paiement

(uniquement par carte bancaire disposant d'un des logos figurant sur le Site ou à l'aide de cartes cadeaux) ce qui formalisera le contrat de vente avec Steelcase. Les Clients sont invités à indiquer dans l'adresse de facturation des produits le nom de la société qui les emploie ou, selon le cas, de l'entreprise commerciale, professionnelle au nom de laquelle ils commandent.

b. Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente, ainsi que des Conditions Générales.

4.5. Validation de la commande

a. Une fois que vous avez accepté l'offre, nous vous confirmerons sans délai la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Un résumé de la confirmation peut être sauvegardé et imprimé par vous. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, vous pouvez résilier le contrat sans frais. Le droit de rétractation n'est pas affecté par cette disposition.

b. Dans certains cas (adresse erronée...etc), Steelcase se réserve le droit de bloquer votre commande jusqu'à la résolution du problème. Steelcase se réserve également le droit de refuser une commande pour tout motif légitime. Dans ce cas, vous en serez dûment informé.

c. En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, vous en serez informé par courrier électronique. Le prix de la commande sera recalculé, et vous serez débité du nouveau montant après déduction du prix du produit non disponible. Si vous avez déjà effectué un paiement, nous vous rembourserons le montant excessif sans délai.

4.6. Livraison

a. Nous livrons les commandes uniquement en France (à l'exception de la Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon, Mayotte, Wallis et Futuna, Polynésie Française and Nouvelle Calédonie) et en Belgique. Nous nous réservons le droit de suspendre ou d'annuler toute commande si une adresse de livraison non située en France ou Belgique ou dans les zones exclues ci-dessus, a été communiquée.

b. Le délai de livraison de votre commande peut varier selon les produits commandés et le délai maximum de livraison sera stipulé avant de valider votre panier et dans le courrier électronique de confirmation envoyé par Steelcase à la suite de la validation de votre commande. Veuillez noter que les délais de livraison ne sont qu'approximatifs.

c. Pour certains produits, vous pouvez opter pour leur livraison entièrement assemblé ou préassemblé.

d. Si vous n'êtes pas présent lors de la livraison de votre commande sans nous en avoir informé au minimum 24 heures avant (par courrier électronique à shopfr@steelcase.com), nous vous laisserons une note vous informant de réorganiser la livraison. Si, après un échec de livraison, vous

ne réorganisez pas la livraison, nous vous contacterons pour obtenir des instructions supplémentaires et nous pourrions vous facturer les frais de stockage et les éventuels frais de livraison supplémentaires. Si, malgré nos efforts raisonnables, nous ne sommes pas en mesure de vous contacter ou de réorganiser la livraison, nous pouvons mettre fin au contrat et vous facturer une compensation raisonnable pour les coûts nets que nous aurons à supporter en conséquence.

e. Afin de vous protéger face au Covid-19 et de protéger nos équipes en charge de la livraison, un protocole Covid-19 de livraison sera appliqué par nos livreurs et leur imposera de se présenter à votre domicile masqués, équipés de gants et de désinfectants pour nettoyer les produits touchés lors de l'installation. Le protocole de livraison du Covid-19 peut varier au fil du temps en fonction des restrictions gouvernementales et du nombre de cas de Covid-19 dans une région et pourrait entraîner la livraison de produits devant votre porte d'entrée.

4.7. Réception

a. Lors de la réception de votre commande, vous devez vérifier si votre commande est complète et conforme.

b. Vous devez signaler toute non-conformité ou défaut apparent sur le bon de livraison. Si vous remarquez une non-conformité ou un défaut après avoir reçu les produits, et/ou en cas d'autres réclamations et/ou si vous constatez que certains accessoires du produit commandé sont manquants, vous devez nous le signaler dans un délai raisonnable, après avoir constaté la non-conformité ou le défaut, afin que nous puissions traiter votre réclamation. Pour les Consommateurs, cela signifie dans les 2 mois et pour les Clients, cela signifie dans les 48 heures. Merci de bien vouloir nous contacter par courrier électronique à l'adresse suivante : shopfr@steelcase.com.

5. PRIX ET PAIEMENT

5.1. Les prix sont affichés en euros € et comprennent les frais de livraison, la taxe sur la valeur ajoutée et la taxe éco-contribution (pour la France seulement).

5.2. Une fois votre commande validée, le prix ne peut plus être modifié. Néanmoins, en cas d'erreur de prix (prix manifestement dérisoire par rapport à la valeur réelle du produit) ou si vous avez utilisé un bon d'achat auquel vous n'aviez pas droit, la commande validée pourra être annulée par Steelcase.

5.3. Les cartes bancaires suivantes sont acceptées : Visa, Mastercard, American Express, Apple Pay, Cartes Bancaires, Shop Pay.

5.4. Pour un paiement avec des cartes cadeaux, merci de bien vouloir vous référer à nos [Conditions générales des cartes cadeaux](#).

5.5. Tous les montants dus sont immédiatement exigibles et payables si vous faites faillite.

6. GARANTIES

6.1. Nos conditions de garantie sont celles figurant sur le Site. Veuillez examiner attentivement les limitations.

6.2. Pour être recevable, la mise en œuvre de la garantie implique la soumission du produit ainsi que la facture d'achat que nous recommandons de conserver à cette fin.

7. DROIT DE RETRACTATION (QUE POUR LES CONSOMMATEURS)

7.1. Modification de la commande dans les premières 24 heures : Si un Consommateur souhaite apporter une modification à sa commande dans un délai maximum de 24 heures après l'avoir passée, veuillez contacter Steelcase et nous vous ferons savoir si la modification est possible. Dans l'affirmative, nous informerons le Consommateur de toute modification du prix du produit, du délai de livraison et de tout autre élément nécessaire et nous demanderons au Consommateur de confirmer s'il souhaite procéder à la modification. Suite à la modification, un nouvel accusé de réception vous sera envoyé par courrier électronique.

7.2. Annulation après la livraison : Conformément à l'article L121-20-12 du Code de la Consommation Français ou le Livre VI article 47 du Code de droit économique Belge, le Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la réception du dernier produit de sa commande pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Si le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

7.3. Le délai de rétractation commence à courir le lendemain du jour où le Consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le Consommateur et qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :

a. Si le Consommateur a passé une seule commande pour plusieurs produits : le jour où le Consommateur ou un tiers désigné par lui reçoit le dernier produit ;

b. Si la livraison d'un produit se compose de différents envois ou parties : le jour où le Consommateur ou un tiers désigné par le Consommateur reçoit le dernier envoi ou la dernière partie.

7.4. Tous les produits peuvent faire l'objet d'une rétractation, sauf ceux exclus par l'article L221-28 du Code de la Consommation Français ou le Livre VI, article 53 du Code de droit économique Belge. Les produits retournés doivent

être intacts, complets et dans leur emballage d'origine. Pendant le délai de rétractation, le Consommateur doit manipuler le produit et l'emballage avec soin. Le Consommateur ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure du nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe de base à cet égard est que le Consommateur ne peut inspecter et utiliser le produit que de la manière dont il serait autorisé à le faire dans un magasin physique.

7.5. Pour exercer le droit de rétractation, il suffit au Consommateur de contacter Steelcase par courrier électronique à l'adresse shopfr@steelcase.com, en utilisant le formulaire de retour et en précisant le nom, l'adresse électronique, le téléphone, l'adresse postale pour récupérer les produits que le Consommateur veut retourner, le numéro de commande et la date de livraison du produit que le Consommateur veut annuler. Nous enverrons une confirmation de réception de du formulaire de retour sans délai après avoir reçu ce dernier.

7.6. Steelcase prend les dispositions nécessaires pour récupérer les produits à l'adresse du Consommateur. Nous prendrons en charge les frais de retour, sauf si les Consommateurs ne sont pas présents sur le lieu, à la date et à l'heure où nous avons convenu de retirer les produits, et que nous devons convenir d'une nouvelle date et d'une nouvelle heure pour le retrait des produits.

7.7. Suite à la demande de rétractation du Consommateur, Steelcase, conformément aux dispositions légales, procédera au remboursement du prix d'achat des produits dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception du formulaire de retour. Steelcase pourra déduire du remboursement la perte de valeur des produits retournés, si les produits ont perdu de la valeur suite à une usure déraisonnable du produit autre que ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits. Nous pouvons déduire du remboursement la perte de valeur de tout produit que nous fournissons.

7.8. Steelcase procédera au remboursement du Consommateur en utilisant le même moyen de paiement que pour l'achat.

7.9. Les risques et la charge de la preuve en ce qui concerne le bon exercice du droit de rétractation dans le délai applicable incombent au Consommateur.

7.10. Les Clients ne peuvent retourner aucun des produits achetés, nonobstant la clause 4.7.

8. VOS AVIS

8.1. Votre avis sur le produit que vous avez acheté est important pour Steelcase et pour les visiteurs de notre Site. Pour s'assurer que votre avis est impartial, Steelcase utilise Trustpilot, un partenaire de confiance, pour

gérer la collecte et l'analyse de tous les avis reçus. Vous pouvez trouver plus d'informations ici : <https://fr.trustpilot.com/trust>.

8.2. Seules les personnes ayant acheté un produit Steelcase peuvent publier un avis. 28 jours après l'expédition de votre commande, nous vous enverrons par e-mail un lien pour laisser votre avis. Cette période vous permet de vous familiariser avec votre produit et de partager un avis pertinent. Votre avis restera en ligne tant que le produit sera vendu sur le Site.

8.3. Nous ne prendrons la décision de refuser ou de supprimer un avis qu'après mûre réflexion. Les raisons suivantes peuvent nous amener à refuser la publication d'un avis ou à supprimer un avis déjà publié :

- L'avis contient des propos offensants, racistes ou haineux sur le plan religieux ;
- L'avis est considéré comme diffamatoire ;
- L'avis n'est pas compréhensible ;
- L'avis ne concerne pas un produit vendu sur le site web ;
- L'avis contient des informations personnelles ; ou
- L'avis est considéré par Steelcase comme inapproprié.

8.4. Nos produits sont également vendus sur Amazon et Fnac/Darty d'où nous importons des avis qui sont également vérifiés par eux.

9. RESPONSABILITE

Dans les limites prévues par la loi applicable, la responsabilité de Steelcase au titre des produits livrés est limitée au prix des produits défectueux ou non conformes et Steelcase ne pourra être tenu à l'indemnisation des dommages indirects ou tous autres préjudices financiers subis par vous ou un tiers.

10. FORCE MAJEURE

10.1. Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'inexécution de l'une de nos obligations au titre du contrat de vente lorsque cette inexécution est liée à la survenance d'un événement de force majeure conformément au droit et à la jurisprudence applicable.

10.2. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à 2 mois, les parties ont le droit de résilier le contrat. Dans ce cas, la partie qui résilie le contrat en informe l'autre partie par écrit. Les droits des parties sont limités à la résiliation en contrepartie du paiement des produits déjà fournis. Les parties ne sont alors plus en droit d'exiger l'exécution du contrat. En cas de force majeure, toute demande de dommages et intérêts résultant de cette force majeure est exclue, à condition que la partie concernée ait rempli toutes ses obligations en vertu de la présente clause.

11. LOI APPLICABLE ET COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

11.1. Les Conditions Générales sont soumises à la loi française quand votre lieu de résidence se trouve en France et à la loi belge quand votre lieu de résidence se trouve en Belgique.

11.2. Avant de saisir la juridiction compétente, le Consommateur doit écrire par courrier recommandé avec accusé de réception à Steelcase, à l'adresse suivante : Steelcase S.A.S, Espace Européen de l'Entreprise 1 Allée d'Oslo, BO 40033, Schiltigheim, 62012 Strasbourg Cedex ou par email à shopfr@steelcase.com.

11.3. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Steelcase adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8 – <https://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite du Consommateur vis-à-vis de Steelcase, le Service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquez ici : <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur-2/#msdyntrid=BgKGS5ErI5Yf2Cic9UXvsEyUZpTmJpoYyftmUNWm8kg>

11.4. Le Consommateur Belge a la possibilité d'opter pour le règlement extrajudiciaire du litige en recourant notamment au Service de Médiation pour le Consommateur qui est habilité à recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Vous pouvez le contacter par ce lien : <https://www.mediationconsommateur.be/fr>.

11.5. Par ailleurs, la Commission européenne a mis en place une plateforme de règlement des litiges facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union Européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

11.6. A défaut d'accord amiable entre les Parties, le tribunal compétent en cas de litige avec un Consommateur sera celui du lieu du domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du produit.

11.7. Les articles 11.2, 11.3 et 11.4 ne s'appliquent pas au Client. Le tribunal compétent en cas de litige avec un Client est le tribunal de Paris.