

## Conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'achat de marchandises par des consommateurs privés sur la boutique en ligne de ferm LIVING.

Il n'est pas possible d'indiquer les numéros de TVA ou d'enregistrement au registre des entreprises dans la boutique en ligne. Si vous souhaitez effectuer des achats pour le compte d'une entreprise, veuillez nous contacter par notre formulaire de contact. Si vous passez une commande dans la boutique en ligne au nom d'une entreprise au sein de l'UE, il est de votre responsabilité de demander le remboursement de la TVA, et non de celle de ferm LIVING ApS.

Le site Web est la propriété de ferm LIVING ApS, Kuglegaardsvej 1-5, 1434 Copenhagen K, Danemark, téléphone : +45 7022 7523, e-mail : [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com), n° d'enregistrement au registre des entreprises : 30070186.

## PRIX

Les produits sont commercialisés aux tarifs en vigueur figurant sur le site, lors de l'enregistrement de la commande par ferm LIVING. Les prix sont exprimés toutes taxes comprises (TTC) et en Euros, et ne comprennent pas les frais de transport et de livraison, qui sont facturés, le cas échéant, en supplément sur la base du tarif applicable au jour de la commande et qui vous sont communiqués avant la validation de la commande.

Nous nous réservons le droit de modifier nos tarifs à tout moment, étant précisé que le prix indiqué dans la commande enregistrée est le prix définitif et inclut les frais de transport et de livraison.

Ferm LIVING ne procède en aucun cas au remboursement de la différence de prix entre les prix figurant dans la commande enregistrée et les prix pratiqués par d'autres vendeurs des produits (en ligne ou en boutique physique).

## PAIEMENT

Nous acceptons les paiements par Dankort, Visa, MasterCard, PayPal et Sofort (DE) et ne facturons pas de frais de carte de crédit. Le montant ne sera débité que lorsque les marchandises seront expédiées.

Si vous avez commandé plusieurs articles et que l'un d'entre eux est en rupture de stock, le paiement de cet article sera facturé à la date de l'expédition.

### Klarna

En coopération avec Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Suède, nous vous proposons les options de paiement suivantes. Le paiement doit être réglé à Klarna :

Payer maintenant. Klarna.

Payer en plusieurs fois avec Klarna.

Achetez maintenant, payez plus tard avec Klarna.

De plus amples informations et les conditions d'utilisation de Klarna sont disponibles ici. Vous trouverez des informations générales sur Klarna ici. Vos données à caractère personnel sont traitées conformément à la loi applicable en matière de protection des données et conformément aux dispositions de la déclaration de confidentialité de Klarna.

Afin de pouvoir vous offrir les options de paiement de Klarna, nous transmettrons à Klarna certains aspects de vos informations personnelles, telles que les coordonnées et les détails de la commande, afin que Klarna puisse évaluer si vous êtes éligible à ses options de paiement et adapter les options de paiement qui vous sont proposées. Vous trouverez des informations générales sur Klarna ici. Vos données à caractère personnel sont traitées conformément à la loi applicable en matière de protection des données et conformément aux dispositions de la déclaration de confidentialité de Klarna.

### **Articles en précommande**

Il est possible de précommander des articles sélectionnés dans la boutique en ligne. Il sera clairement indiqué sur l'article s'il est possible de le précommander. La date de livraison prévue du produit sera précisée sur l'article, dans le panier et sur votre confirmation de commande. Lorsque vous précommandez un article, nous ne débitons pas son montant avant qu'il ne soit expédié. Nous réservons simplement le montant sur votre carte de paiement jusqu'à ce que nous soyons prêts à expédier l'article. Une fois que nous serons prêts à expédier votre article, nous vous enverrons un e-mail.

Vous pouvez annuler votre commande à tout moment avant la livraison. Si vous souhaitez annuler une précommande, veuillez contacter notre service clients à l'adresse [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com).

REMARQUE : Vous ne pouvez pas acheter un article en précommande si le produit est en stock. Si vous souhaitez commander plus d'articles, veuillez le faire en plusieurs commandes.

### **Fabrication personnalisée**

Nous proposons une sélection de meubles que vous pouvez personnaliser / customiser sur commande. Il s'agit d'articles confectionnés selon vos spécifications. Il sera alors clairement indiqué sur l'article s'il s'agit d'un article fabriqué sur commande. La date de livraison prévue du produit sera clairement indiquée sur la page du produit, lors du paiement et sur votre confirmation de commande. Lors de la commande d'un produit « fabriqué sur commande », le produit est fait spécialement pour vous, ce qui signifie que le délai de livraison sera plus long que d'habitude. Vous serez facturé immédiatement après avoir passé votre commande. Veuillez noter que les produits fabriqués sur commande ne peuvent pas être repris ou retournés et ne peuvent donner lieu à l'exercice du droit de rétractation.

Nous nous efforçons d'estimer la date d'arrivée le plus précisément possible pour les articles fabriqués sur commande. Cependant, la réalisation des articles fabriqués sur commande peut être retardée en raison de circonstances imprévues (retards du fournisseur, du transporteur, catastrophes naturelles, etc.). Nous ferons bien

sûr de notre mieux pour vous tenir informé de tout retard dans votre commande. Si nous sommes prêts à expédier votre ou vos articles fabriqués sur commande, nous vous enverrons un e-mail.

Remarque : vous ne pouvez pas acheter un article fabriqué sur commande pour un produit en stock. Si vous souhaitez commander des articles, veuillez passer plusieurs commandes.

## **CARTE-CADEAU**

### **Comment vérifier le solde de ma carte-cadeau ?**

Vous pouvez toujours vérifier le solde de votre carte-cadeau en ligne en cliquant sur le lien fourni dans l'e-mail de la carte-cadeau. Si vous n'avez plus l'e-mail de la carte-cadeau, vous pouvez contacter notre service clients à l'adresse [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com) pour vous renvoyer l'e-mail.

REMARQUE : si vous avez reçu la carte-cadeau en cadeau, l'e-mail sera renvoyé à la personne qui vous l'a offerte.

### **Perte de la carte-cadeau**

Une carte-cadeau est un instrument au porteur et doit donc être considérée comme de l'argent comptant. La personne qui utilise la carte-cadeau peut l'utiliser comme moyen de paiement. Aucune autre identification de la personne n'est requise. Même si vous avez une confirmation de la personne qui vous l'a offerte ou un reçu, nous devons malheureusement insister sur le fait que seule la carte-cadeau elle-même a de la valeur pour son porteur. Les cartes-cadeaux perdues ou ayant expiré depuis plus d'un an ne seront pas remplacées.

## **DÉROULEMENT DE LA COMMANDE**

Préalablement à toute commande vous pouvez prendre connaissance des caractéristiques essentielles des marchandises depuis les pages du site, ainsi que des modalités de livraison et des moyens de paiement acceptés sur le site.

Les offres de marchandises proposées sur le site ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles, ferm LIVING s'efforçant de mettre à jour régulièrement les informations relatives à la disponibilité des marchandises sur le site. Le simple ajout d'une marchandise dans le panier d'achat de son compte n'emporte en aucun cas réservation d'une marchandise et/ou ne garantit pas la disponibilité de cette marchandise jusqu'à la validation de la commande.

### **Notre boutique en ligne fonctionne comme suit :**

Vous collectez les marchandises recherchées dans le panier en cliquant sur le bouton « Ajouter au panier ». Vous trouvez le bouton sous chaque produit.

Une fois que vous avez ajouté les marchandises que vous souhaitez acheter, cliquez sur « Mon panier », le bouton se trouve en haut à droite de la page.

Ensuite, une fenêtre de votre panier contenant vos marchandises recherchées s'ouvre, vous permettant de terminer votre sélection de marchandises.

Après avoir validé votre sélection, vous devez cocher la case « J'accepte les conditions générales de ferm LIVING » avant de pouvoir passer à l'étape suivante. Nous vous recommandons de lire les conditions générales.

Après avoir cliqué sur « Passer à l'achat », vous avez la faculté de vous identifier avec votre compte client ou procéder à la création de votre compte client. Dans cette dernière hypothèse, vous devez remplir avec exactitude le formulaire mis à votre disposition et fournir un identifiant et un mode de passe dont vous aurez besoin pour vous identifier ultérieurement sur le site. Vous êtes informés et acceptez que la saisie de votre identifiant et du mot de passe associé vaut preuve de votre identité

Veillez noter que si vous souhaitez modifier le nombre de produits (ajouter/supprimer), vous devrez revenir en arrière, modifier votre panier, puis accepter à nouveau les conditions générales. Toutes les informations que vous avez déjà saisies seront enregistrées, vous n'aurez donc pas besoin de les renseigner à nouveau. Si vous souhaitez supprimer les informations déjà saisies, lisez la procédure dans notre politique en matière de cookies.

Vous pouvez ensuite saisir votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail pour la livraison (vous pouvez choisir de vous abonner à notre newsletter en saisissant votre adresse e-mail. Ce n'est pas obligatoire.)

Vous avez la possibilité de sauvegarder vos informations pour un paiement rapide la prochaine fois que vous ferez des achats dans notre boutique en ligne. En cochant cette case, vous acceptez que nous enregistrions vos informations. Consultez notre politique de confidentialité. À tout moment, vous pouvez nous envoyer un e-mail et nous demander de supprimer vos informations à l'adresse [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com). Lorsque vous avez saisi toutes vos informations, cliquez sur le bouton « Continuer vers la livraison ».

Après avoir cliqué sur « Continuer vers la livraison », vous serez redirigé vers notre page de livraison. Ici, vous pouvez choisir votre mode de livraison préféré. (Veillez noter qu'une grande quantité de produits peut limiter le choix du mode de livraison en raison d'un mode de transport spécial.)

Après avoir choisi votre mode de livraison, le montant total de votre commande s'affiche à droite de l'écran, juste sous le récapitulatif de la commande.

Après avoir pris connaissance du bon de commande, et une fois que l'ensemble des informations demandées ont été complétées, vous pouvez cocher la case d'acceptation des conditions générales de vente et cliquer sur « Confirmer la commande ».

La validation de la commande comporte la mention « Commande avec obligation de paiement ». Ce deuxième clic constitue une signature électronique. Cette signature a valeur vous engage au même titre qu'une signature manuscrite. Le bon de commande sera enregistré sur les registres informatiques de ferm LIVING, eux-mêmes conservés sur un support fiable et durable et sera considéré comme preuve de votre engagement.

Sur la page de paiement, vous pouvez consulter toutes vos informations et choisir votre mode de paiement préféré, puis cliquer sur « Finaliser la commande ». Vous serez redirigé vers une fenêtre de paiement sécurisé avec le mode de paiement de votre choix. Veuillez noter que si vous avez choisi PayPal ou SoFort, vous serez dirigé vers leur page de connexion pour finaliser votre achat.

Lorsque cette étape est terminée, vous serez redirigé vers notre page de transaction réussie où vous pourrez consulter votre reçu. Vous recevrez une confirmation de commande sous peu par e-mail. Vous pouvez imprimer le reçu à l'aide de la fonction d'impression de votre ordinateur. Le but de ce reçu est uniquement de vous donner la transparence et les documents pour recevoir votre commande et ne constitue pas une acceptation de votre commande. Un contrat d'achat est finalisé lorsque la finalisation de la commande est confirmée dans un autre e-mail (confirmation de commande). Nous conservons les reçus et la confirmation de commande (contrats d'achat) pour gérer efficacement votre commande – voir notre politique de confidentialité.

Dans l'hypothèse où un produit se révélerait indisponible après validation de la commande, nous procéderons à l'annulation de la commande et au remboursement de la somme correspondante. En cas de commande de plusieurs produits dont l'un ou plusieurs d'entre eux se révéleraient être indisponible, nous prendrons contact avec vous afin de savoir si vous souhaitez procéder à l'annulation de la commande dans son intégralité.

## POLITIQUE D'UTILISATION ÉQUITABLE

Notre politique d'utilisation équitable énonce les directives et les attentes relatives à l'utilisation de codes promotionnels, de réductions, de cadeaux et d'offres dans notre boutique en ligne. L'objectif de cette politique est d'assurer une expérience d'achat exceptionnelle pour tous les clients, tout en décourageant tout comportement visant à exploiter nos services, d'autres clients, notre entreprise ou l'environnement.

Les codes promotionnels et les remises sont destinés à un usage personnel et à la jouissance des clients. Nous nous attendons à ce que les clients utilisent ces codes de manière honnête et équitable.

Voici quelques exemples d'utilisation malhonnête, mais il s'agit d'une liste non exhaustive :

1. Partager des codes promotionnels avec des personnes qui ne sont pas éligibles ou autorisées à les utiliser.
2. Se livrer à des activités frauduleuses dans le but d'obtenir des codes promotionnels ou des réductions non autorisés.
3. Fournir des informations fausses ou trompeuses pour apparaître comme éligible à un code promotionnel ou dénaturer les critères d'éligibilité.

Afin de protéger notre entreprise et d'assurer le traitement équitable de tous les clients, nous nous réservons le droit de prendre les mesures nécessaires si nous soupçonnons une utilisation malhonnête des codes promotionnels. Ces mesures peuvent être, mais sans s'y limiter, les suivantes :

1. Nous pouvons vérifier l'éligibilité des clients utilisant des codes promotionnels en demandant des informations ou des documents supplémentaires.
2. En cas de soupçon de violation, nous pouvons suspendre temporairement la commande du client tout en menant une enquête afin d'éviter toute autre utilisation abusive.
3. Nous pouvons annuler tous les avantages obtenus par l'utilisation malhonnête de codes promotionnels
4. Nous nous réservons le droit de refuser ou d'annuler une commande si nous avons des motifs raisonnables de croire que le client tente de commettre une fraude ou d'exploiter nos services pour obtenir des codes promotionnels de manière inappropriée.

Nous attachons une grande valeur à l'intégrité de nos promotions et de nos réductions, et nous vous remercions de votre coopération dans le respect de ces directives. Ainsi, nous pouvons maintenir une expérience d'achat équitable et agréable pour tous nos clients.

## LIVRAISON

La livraison s'entend du transfert de la possession physique ou du contrôle des marchandises auprès de vous ou du tiers désigné par vous.

Nous proposons la livraison des marchandises à destination du territoire de la France métropolitaine (hors Outre-Mer et Corse), les frais de port ainsi que les délais de livraison applicables étant précisés dans la commande enregistrée par ferm LIVING. Vous pouvez prendre connaissance des méthodes de livraison proposées et des frais indicatifs de livraison en vous rendant sur la page « Délais de livraison et frais de transports du site ».

Sauf convention contraire, les marchandises sont livrées au lieu indiqué par vos soins. Nous ne proposons pas la livraison vers des boîtes postales. La responsabilité de ferm LIVING ne saurait être engagée du fait d'un changement d'adresse ultérieur à l'enregistrement de la commande ou d'une erreur dans les coordonnées communiquées.

Si les marchandises commandées n'ont pas été livrées à la date de livraison (ou dans un délai maximal de 30 jours si aucune date de livraison n'a été convenue), pour toute autre cause que la force majeure, la vente pourra être résolue sur votre demande écrite si, après nous avoir enjoint d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, nous ne sommes pas parvenus à livrer les marchandises dans ce délai. Les sommes que vous nous avez versées vous seront alors restituées dans un délai maximum de quatorze (14) jours, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

## REPRISE DES PRODUITS USAGES

Conformément à la réglementation applicable, en cas de commande d'un ou plusieurs produits sur notre site, vous disposez de la faculté de ramener vos produits usagés auprès d'un point de collecte, ou d'en demander sous certaines conditions la reprise gratuite au lieu de livraison.

Dépôt des produits usagés auprès de points de collecte

Vous disposez de la faculté de ramener gratuitement vos produits d'ameublement usagés auprès de l'un des points de collecte mentionnés dans la liste accessible au lien suivant : [\[LINK\]](#)

### **Conditions pour la reprise des produits usagés au lieu de livraison**

Pour les produits d'ameublement livrés à votre domicile, et sous réserve que vous en ayez fait préalablement la demande dans les conditions rappelées ci-dessous, nous procédons à la reprise gratuite de votre produit d'ameublement usagé, que celui-ci vous ait été vendu par ferm LIVING ou non.

La reprise d'un produit d'ameublement usagé au lieu de livraison n'est proposée que pour les produits volumineux dont la hauteur, la largeur ou la profondeur excède deux (2) mètres. Les produits ne respectant pas ces conditions peuvent être ramenés auprès d'un point de collecte dans les conditions exposées ci-avant.

Afin d'être repris au lieu de livraison, le produit usagé doit être de nature et de dimension équivalente au produit vendu par ferm LIVING. La reprise d'un produit usagé ne s'effectue en tout état de cause que dans la limite de la quantité et du type de produit vendu par ferm LIVING.

Pour rappel, et conformément à l'article R. 541-164 du Code de l'environnement français, nous pouvons refuser de reprendre un produit usagé lorsque, à la suite d'une contamination ou d'une mauvaise manipulation, ce dernier présente un risque pour la sécurité et la santé du personnel en charge de la reprise que les équipements de protection individuels conventionnels ou les moyens de conditionnement courants mis à disposition en application de l'article R. 541-165 du Code de l'environnement français ne permettent pas d'éviter.

Demander la reprise des produits usagés au lieu de livraison

Pour demander la reprise de votre produit usagé, vous êtes invités à contacter notre Service Client aux coordonnées suivantes (Tel : +45 70 22 75 23), et ce au plus tard 24h après la validation de votre commande sur notre site internet.

### **DROIT DE RETRACTATION**

Les consommateurs ont le droit de se rétracter dans un délai de 14 jours sans motif.

Le délai pour exercer votre droit de rétractation est de 14 jours à compter du jour où vous, ou un tiers désigné par vos soins, avez pris possession des marchandises (14 jours pour les marchandises en promotion).

Si vous avez commandé plusieurs articles en une seule commande et que nous ne sommes pas en mesure de livrer les marchandises en même temps, le droit de rétractation court à partir du moment où vous ou une autre personne de votre choix avez pris physiquement possession des dernières marchandises.

Si le délai expire un jour férié, un samedi, la veille de Noël ou le 1er janvier, le délai est prolongé au jour ouvrable suivant.

## Exclusions du droit de rétractation

Conformément à la réglementation applicable (Code de la consommation, article L.221-28), le droit de rétractation est exclu pour certains produits, à savoir notamment :

- Les produits confectionnés selon les spécifications du client, ou nettement personnalisés.

Comment faire valoir votre droit de rétractation

Afin d'exercer votre droit de rétractation, veuillez nous contacter par e-mail ou par téléphone pour nous faire savoir que vous souhaitez retourner des articles :

- E-mail : [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com)
- Téléphone : +45 7022 7523

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation reproduit ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Formulaire de rétractation standard

(Ce formulaire ne doit être rempli et renvoyé que lorsque vous faites valoir votre droit de rétractation.)

À l'attention de : ferm LIVING ApS

Kuglegaardsvej 1-5, 1434 Copenhague K.

E-mail : [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com)

Je souhaite faire valoir mon droit d'annulation dans un contrat d'achat concernant les marchandises/services suivants : \_\_\_\_\_

Commandé le / Reçu le : \_\_\_\_\_

Nom du client : \_\_\_\_\_

Adresse du client : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature du client (uniquement si le contenu du formulaire est rempli sur papier) : \_\_\_\_\_

Vous ne pouvez pas faire valoir votre droit de rétractation en refusant la marchandise lors de la livraison, ou en omettant de la récupérer, sans nous faire savoir en même temps que vous souhaitez retourner les articles.

Si vous respectez la procédure, nous accuserons immédiatement réception de votre rétractation par e-mail.

La date limite du droit de rétractation est maintenue si vous nous en informez avant l'expiration du délai.



## Retour des marchandises et frais de retour

Lorsque vous exercez votre droit de rétractation, vous devez envoyer les marchandises à :

ferm LIVING A/S

c/o DSV Solutions A/S

Egeskovvej 6

Port 16-19

8700 Horsens

Danemark

Les marchandises doivent être retournées sans délai inutile et au plus tard 14 jours après que vous nous avez informés de votre souhait de vous rétracter. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Les marchandises ne peuvent pas être envoyées contre remboursement du destinataire ou par le biais d'une méthode de livraison qui n'assurerait pas la livraison des marchandises directement à l'adresse de retour des marchandises fournie plus haut (ex : livraison en points relais, points de retrait ou bureau de poste)..

Vous devez payer les frais de port ainsi que tous les autres frais liés au retour des marchandises pour lesquelles vous exercez votre droit de rétractation, tels que l'emballage sécurisé.

Pour renvoyer les marchandises, il est de votre responsabilité de les emballer en toute sécurité. Vous assumez les risques auxquels la marchandise est exposée jusqu'à la livraison. Vous êtes responsable de l'arrivée du colis dans notre entrepôt. Nous vous recommandons d'utiliser le suivi et la traçabilité afin de suivre l'envoi.

Remarque : La livraison du colis de retour doit être en « porte à porte ». Les colis de retour déposés en relais colis ne peuvent pas être traités et seront retournés à l'expéditeur.

Les frais de retour au Danemark jusqu'à 2 kg ne devraient pas dépasser 80 DKK12 EUR si les marchandises sont envoyées sous forme de colis. En savoir plus sur Post Nord ou GLS Danemark

Certaines marchandises ne peuvent pas – en raison de leur taille – être envoyées par courrier ordinaire et devront plutôt être retournées par un transporteur spécial. Cela concerne la plupart des meubles tels que les systèmes d'étagères, les bureaux, les tables, les tables d'appoint, les chaises, les canapés, les lits de jour, etc.

Les frais de retour par transporteur spécial commencent généralement entre 40 EUR et 55 EUR. Les frais de retour dépendent du poids et du volume des marchandises, ainsi que de la distance. Généralement, il y a un prix fixe par kilomètre. Veuillez noter qu'il peut y avoir une différence de prix en fonction du transporteur choisi. Vous pouvez obtenir des offres de prix pour le retour de vos marchandises en contactant un transporteur.

### **Remboursement en cas d'exercice du droit de rétractation**

Lorsque vous faites valoir votre droit de rétractation, nous vous remboursons tous les paiements, reçus de votre part, y compris les frais de transport standard (à l'exclusion des frais de retour). Cependant, si vous optez pour un mode de livraison plus coûteux que notre livraison standard, nous ne rembourserons pas les coûts supplémentaires associés à ce mode de livraison plus coûteux.

. Nous remboursons le montant sans délai injustifié et dans tous les cas au plus tard 14 jours à compter de la date de réception de votre notification d'annulation. Cependant, nous nous réservons le droit de retenir le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises que vous avez retournées ou que vous ayez présenté des documents confirmant que vous avez retourné les articles avant que nous les ayons reçus.

### **Essai des marchandises et emballage**

Vous ne pouvez être tenu pour responsable que de la diminution éventuelle de la valeur des articles causée par une manipulation des marchandises autre que celle nécessaire pour déterminer le caractère et les fonctionnalités des marchandises, ainsi que leur mode de fonctionnement. Vous pouvez examiner les marchandises de la même manière que dans un magasin physique, mais vous ne pouvez pas commencer à les utiliser, par exemple en retirant les autocollants ou les étiquettes suspendues. Si vous avez utilisé les marchandises d'une manière qui n'est pas autorisée dans un magasin physique, qui nous empêche de les revendre ou de les revendre à leur prix total, vous devez vous attendre à ce que nous répercutions la perte de valeur de votre remboursement. Si les marchandises n'ont plus de valeur marchande, nous ne rembourserons pas votre achat.

L'absence de l'emballage d'origine peut constituer une perte de la valeur. Pour être sûr d'obtenir un remboursement complet, il est recommandé de retourner les marchandises dans leur emballage d'origine.

De plus, vous devez vous assurer que les marchandises sont emballées en toute sécurité lorsque vous les retournez. Vous êtes responsable du colis/des marchandises jusqu'à ce que nous les recevions. Conservez la preuve d'envoi ainsi que le numéro de suivi et de traçabilité, si possible.

## GARANTIE

### Garanties légales

Les produits vendus par ferm LIVING depuis le site fermliving.fr bénéficient, conformément aux dispositions légales, de la garantie légale de conformité dans les conditions des articles L.217-43 et suivants du Code de la consommation français, et de la garantie contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil français.

### Mise en œuvre des garanties légales

Conformément aux exigences du Code de la consommation français, ferm LIVING met à disposition du client consommateur les informations relatives à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés contenue dans l'encadré ci-dessous. Les garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

#### - Garantie légale de conformité

Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux (2) ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le consommateur, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du produit.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à demander la réparation ou le remplacement du produit non conforme dans un délai de trente (30) jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le produit non-conforme est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six (6) mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du produit non conforme, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux (2) ans à compter de la date de remplacement du produit non conforme.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le produit non conforme ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement, contre restitution le prix d'achat du produit non conforme, si :

- 1° Le vendeur refuse de réparer ou de remplacer le produit non conforme ;
- 2° La réparation ou le remplacement du produit non conforme intervient après un délai de trente (30) jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du produit non conforme occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du produit non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du produit réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du produit persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix d'achat du produit non conforme 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 produit non conforme au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité du produit est mineur.

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

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

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

#### - Garantie légale des vices cachés

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux (2) ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

#### - Modalités pratiques de mise en œuvre

Vous pouvez effectuer votre réclamation dans un délai de 24 mois suivant la livraison en nous contactant à Kuglegaardsvej 1-5, 1434 Copenhagen K, à [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com) ou en appelant le +45 70 22 75 23.

Si vous devez signaler un problème avec un produit, vous pouvez le faire ici en utilisant notre formulaire de réclamation sur un produit . Le ou les produits concernés doivent avoir été achetés dans la boutique en ligne officielle de ferm LIVING. Si le ou les produits ont été achetés chez l'un de nos revendeurs, veuillez contacter directement le point de vente.

Veillez suivre ce lien vers notre formulaire de réclamation sur un produit

Une fois le formulaire de réclamation rempli et envoyé par le lien, nous reviendrons vers vous dans un délai de 3 jours ouvrables. Pour toute question concernant le processus de réclamation, veuillez contacter notre équipe du service clients à l'adresse [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com).

## **DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de la gestion de la commande du client, ferm LIVING sera amenée à traiter les données personnelles du client dans les conditions définies dans sa politique de confidentialité. Le client est donc invité à se rendre sur la page suivante [...] afin de s'informer sur les conditions de traitement mis en œuvre.

## **RESOLUTION DES LITIGES**

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée entre les parties. Le client est informé de la possibilité de recourir gratuitement, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle proposée par ferm LIVING ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Le médiateur proposé par ferm LIVING est [-].

Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- Voie électronique :[-];
- Ou par voie postale : [-]

Conformément à l'article L.612-2 du Code de la consommation, l'une des conditions préalables à l'examen du litige par [-] est la suivante : le consommateur doit justifier avoir tenté de résoudre préalablement son litige directement auprès du service client de ferm LIVING, par une réclamation portée par courrier ou courrier électronique.

A défaut d'accord dans un délai de 2 mois à compter de la notification du litige à l'autre partie, tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant les opérations visées aux présentes, sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article 14.1 du règlement UE 524/2013, vous disposez également de la faculté de recourir à la plateforme de règlement des litiges en ligne mise à disposition par la Commission européenne et accessible au lien suivant : <https://ec.europa.eu/odr>

Lorsque vous déposez une plainte, vous devez indiquer l'adresse e-mail suivante : [webshop@fermliving.com](mailto:webshop@fermliving.com)

## **DROIT APPLICABLE**

La loi danoise s'applique à tout achat effectué dans la boutique en ligne, . sans préjudice de toute disposition impérative de la loi française plus favorable qui bénéficierait au client consommateur conformément à la réglementation applicable.

**IDENTIFIANTS UNIQUES :** IDU : FR361111\_01CNFO

## **AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ**

ferm LIVING peut à tout moment modifier le contenu de ce site.

ferm LIVING ne peut être tenu pour responsable des dommages causés à la suite de l'utilisation du site ou de l'impossibilité d'accéder au site Web.

**TÉLÉCHARGEZ NOS CONDITIONS GÉNÉRALES ICI**

*Dernière mise à jour : 15 novembre 2023*