

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 03/12/2024

[Télécharger au format PDF](#)

1. Préface

1.1. Identification du vendeur

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente » ou les « CGV ») sont celles de la société PUIFORCAT, société par actions simplifiée au capital de 1 575 193 euros dont le siège social est situé 48, avenue Gabriel 75008 Paris (France), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 535 205 157 (ci-après « PUIFORCAT »). Ses coordonnées sont les suivantes : +33 (0)1 45 63 10 10 et puiforcat.matignon@puiforcat.com.

1.2. Champ d'application et acceptation des Conditions Générales de Vente

L'achat de produits proposés sur le site <https://www.puiforcat.com> (ci-après le « Site ») ou par téléphone au numéro +33 (0)1 45 63 10 10 est soumis aux présentes Conditions Générales de Vente. PUIFORCAT est un fabricant français de haute orfèvrerie qui propose une sélection de produits dans les domaines des arts de la table et de l'art de vivre à la vente sur le Site (ci-après les « Produits »). La validation de la case « j'accepte les conditions générales de vente, ainsi que la Politique de Confidentialité du site PUIFORCAT.com » vaut acceptation pleine et entière de ces documents contractuels par le client qui y effectue un achat (ci-après le « Client » ou « vous »).

Le Site est hébergé en France. Il permet au Client de commander, via internet, une sélection de Produits pour une livraison vers les territoires désignés à l'Article 4.1 ci-après.

Vous pouvez consulter les CGV, les Conditions d'Utilisation et la Politique de confidentialité de PUIFORCAT à tout moment en cliquant sur le Site.

PUIFORCAT peut à tout moment mettre à jour ses Conditions Générales de Vente. Vous pouvez prendre connaissance à tout moment des Conditions Générales de Vente en vigueur en vous rendant dans la rubrique « Conditions Générales de Vente » présente sur le Site. Les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente sont celles qui vous sont opposables.

1.3. Le Client

Les Produits offerts sur le Site sont exclusivement destinés à un usage personnel par le Client (personnes physique ou morale). Les Produits ne sont pas destinés à des revendeurs ou intermédiaires agissant pour le compte de revendeurs. Par conséquent, le Client affirme qu'il agit en tant que consommateur final et qu'il n'a pas l'intention de revendre les Produits dans un but commercial. Cet engagement constitue une condition essentielle pour PUIFORCAT.

Le Client certifie avoir la capacité juridique de contracter les engagements prévus aux présentes.

2. Commande

2.1. Disponibilité des Produits

Les offres de Produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. La vente est conditionnée à la disponibilité des Produits en stock.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit après validation de votre commande, nous vous en informerons par e-mail ou par téléphone dans les meilleurs délais, en vous proposant soit de commander un autre Produit présenté sur le Site en remplacement, soit d'annuler votre commande conformément à l'Article 2.4 ci-dessous. Aucun débit correspondant au(x) Produit(s) indisponible(s) ne sera effectué sur le compte bancaire du Client en cas d'indisponibilité d'un ou de plusieurs Produit(s).

PUIFORCAT se réserve le droit de changer à tout moment et sans préavis les Produits proposés sur le Site. Afin d'assurer une meilleure qualité de service et de disponibilité de nos Produits auprès de l'ensemble des Clients du Site, PUIFORCAT se réserve le droit de limiter la quantité de Produits pouvant être achetés par un Client, ce en conformité avec les dispositions applicables en la matière et notamment celles de l'article L. 122-1 du Code de la consommation français.

2.2. Procédure de commande

2.2.1. Sélection des Produits

Les Produits proposés à la vente sont décrits et présentés sur le Site. Le Client est seul responsable du choix et de l'achat d'un Produit. Il est conseillé au Client de consulter la description détaillée de chaque Produit, notamment quant aux caractéristiques qu'il recherche et de contacter le service clients PUIFORCAT (ci-après le « Service Clients ») pour toute information complémentaire en cliquant sur le lien « Contact » du Site.

À tout moment lors de votre consultation du Site, vous pouvez ajouter des Produits à votre panier en cliquant sur « Ajouter au panier » et choisir de terminer vos achats ou de continuer votre navigation.

Vous pouvez consulter votre panier en cliquant sur « Votre panier » dans le menu en haut à droite où apparaîtront : la photo du (des) produit(s), sa (leur) collection, sa (leur) dénomination, les quantités choisies, son (leurs) prix unitaire(s) et le sous-total de la sélection. Vous pourrez ensuite choisir le pays de livraison (cf. article 4.1 ci-dessous). Le montant des frais de livraison, des taxes et par conséquent le montant total de votre commande seront ainsi affichés.

Si tous les efforts sont faits pour assurer que la couleur, l'aspect et le motif des Produits dont les photos sont affichées sur le Site soient fidèles aux Produits originaux, des variations peuvent intervenir, notamment en raison des limitations techniques de rendu

des couleurs sur vos équipements informatiques. PUIFORCAT ne peut être tenue pour responsable d'erreurs ou d'inexactitudes non substantielles des photographies ou des représentations graphiques des Produits figurant sur le Site. En cas de questions sur les Produits, vous pouvez naturellement prendre contact avec notre Service Clients.

Le Client est invité à consulter le récapitulatif de sa commande à tout moment en cliquant sur le bouton « Votre Panier » disponible en haut à droite de toutes les pages du Site. Le Client peut y vérifier le détail de sa commande, identifier d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et les corriger. Le Client vérifiera l'exactitude du ou des Produits sélectionnés et des informations communiquées avant de confirmer sa commande. Dès la confirmation, la commande sera envoyée à PUIFORCAT pour traitement et validation (voir Article « Paiement » ci-dessous).

2.2.2. Identification du Client

Après avoir sélectionné le(s) Produit(s) que vous souhaitez acheter, cliquez sur « Finaliser ma commande » pour démarrer le processus de paiement.

Les données enregistrées dans le système d'information de PUIFORCAT lors d'un achat sur le Site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre PUIFORCAT et ses Clients. En cas de conflit entre PUIFORCAT et l'un de ses Clients sur l'une des transactions effectuées sur le Site, les données enregistrées par PUIFORCAT sont considérées comme preuve valable du contenu de la transaction.

2.2.3. Paiement

2.2.3.1. Validation des coordonnées du Client

Vous devrez compléter les informations de livraison nécessaires à la bonne expédition de votre commande : civilité, prénom, nom, adresse, code postal, ville, pays, téléphone, adresse e-mail, et toute autre information requise pour traiter votre commande.

PUIFORCAT ne pourra pas être tenue responsable des conséquences de l'inexactitude des informations communiquées par le Client.

Une fois cette étape terminée, cliquez sur « Passer la commande ».

2.2.4. Validation du contenu et des conditions de la commande

À la fin du processus de commande décrit ci-dessus vous serez invité à lire et à accepter les Conditions Générales de Vente, ainsi que la Politique de Confidentialité du Site en cochant la case y afférente. Cette acceptation est nécessaire avant de pouvoir payer et passer commande.

2.2.5. Facturation et paiement de la commande

2.2.5.1. Adresse de facturation

Vous pourrez reprendre votre adresse de livraison comme adresse de facturation ou en saisir une autre en décochant l'option « *Utiliser mes infos de livraison pour la facturation* ».

2.2.5.2. Moyens de paiement acceptés

Vous serez ensuite invité à payer par carte bancaire et à saisir les informations y afférentes. Seuls les paiements par carte bancaire et carte de crédit sont acceptés.

Les cartes bancaires ou cartes de crédit acceptées pour les transactions sur le Site sont: Visa®, Mastercard®, Maestro®, JCB®, American Express®, Carte Bleue®.

Les paiements par carte bancaire sont authentifiés et sécurisés grâce au système 3D Secure. Ce dispositif est également connu sous les noms de « Verified by Visa® », « MasterCard SecureCode® » ou « American Express SafeKey® ». Lors du paiement, la banque demande des informations personnelles au Client afin de vérifier l'identité du porteur de la carte de paiement et de valider la transaction.

L'authentification 3D Secure est propre à chaque banque. Pour toute question concernant votre code 3D Secure, nous vous invitons à contacter directement votre banque.

Une fois le code 3D Secure saisi et validé par votre banque, votre commande est envoyée à PUIFORCAT.

Le débit de votre carte bancaire ou carte de crédit interviendra au jour de l'expédition des produits.

En cas de refus de la banque, la commande sera automatiquement annulée.

2.3. Formation du contrat de vente

2.3.1. Confirmation de la commande par PUIFORCAT

Une fois terminée, votre commande est transmise à PUIFORCAT pour traitement. Le contrat de vente sera formé lorsque PUIFORCAT aura reçu l'intégralité du paiement de la commande et sous réserve que PUIFORCAT ne s'oppose pas à l'acceptation de la commande dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Le contrat de vente entre vous et PUIFORCAT comprendra uniquement les Conditions Générales de Vente applicables au moment de votre achat, la facture et toute autre disposition convenue par écrit entre vous et PUIFORCAT.

PUIFORCAT se réserve le droit de ne pas accepter une commande d'un Client avec lequel elle est en litige pour une commande antérieure ou si PUIFORCAT estime raisonnablement que ce Client a enfreint les présentes Conditions Générales de Vente ou qu'il est engagé dans une activité frauduleuse, ou pour tout autre motif légitime.

2.3.2. Incident de commande

PUIFORCAT ne saurait être tenue responsable si le bon déroulement d'une commande sur le Site est perturbé par un virus, bug informatique, intervention humaine non-autorisée ou toute autre cause échappant au contrôle de PUIFORCAT. Dans ces cas, PUIFORCAT se réserve le droit d'interrompre ou d'annuler la commande en cours. Dans ces hypothèses, le Client sera informé par e-mail de l'annulation de sa commande.

2.3.3. Récapitulatif de la commande

Un récapitulatif de votre commande vous sera ensuite adressé par e-mail. Ce récapitulatif fera figurer le sous-total de la commande, les informations relatives au coût de livraison et, le nom, la collection, le numéro de référence, le prix, la quantité du ou des Produit(s) acheté(s).

Il est conseillé au Client de conserver ce récapitulatif.

Conformément aux dispositions légales applicables, PUIFORCAT conserve l'écrit qui constate le contrat conclu avec un Client par voie électronique pendant un délai de 10 ans. Vous disposez alors d'un accès à ce document à tout moment, sur demande effectuée auprès du Service Client par e-mail à l'adresse puiforcat.matignon@puiforcat.com ou en cliquant sur la rubrique « Contact » sur le Site.

2.3.4. Factures

A l'expédition de la commande, le Client recevra automatiquement sa facture à l'adresse email qu'il aura renseignée au cours du processus de commande.

2.4. Modification/Annulation de la commande

Une fois le paiement effectué, le Client ne peut pas modifier ou annuler sa commande sauf accord écrit de PUIFORCAT. En tout état de cause le Client dispose de la possibilité de faire usage de son droit de rétractation, dont les modalités sont décrites à l'Article 5 ci-dessous.

3. Prix

Les prix des Produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, hors frais de livraison.

Les Produits sont facturés sur la base des prix affichés sur le Site au moment de la passation de votre commande, sous réserve de disponibilité.

Toutes les commandes sont payables en euros et doivent être réglées au moment de la passation de la commande.

4. Modalités de livraison et de retrait en magasin

4.1. Zone de livraison et de retrait

Les Produits achetés sur le Site ne peuvent être livrés que sur le territoire continental (hors territoires d'outre-mer) des pays suivants :

- Allemagne (à l'exclusion de l'île d'Helgoland et le territoire de Busingen),
 - Autriche (à l'exclusion des communes de Jungholz et Mittelberg),
 - en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas (à l'exclusion des Antilles Néerlandaises et d'Aruba),
 - Chypre,
 - Croatie,
 - Espagne (à l'exclusion des îles Canaries, Ceuta et Melilla),
 - Estonie,
 - Finlande (à l'exclusion des îles Aland),
 - France métropolitaine (île de Corse incluse et à l'exclusion de la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Nouvelle-Calédonie et les Terres australes et antarctiques françaises),
 - Grèce,
 - Irlande,
 - Italie (à l'exclusion de Livigno, Campione d'Italia et les eaux nationales du lac de Lugano),
 - Lettonie,
 - Lituanie,
 - Luxembourg,
 - Malte,
 - Pays-Bas,
 - Principauté de Monaco
 - Portugal (à l'exclusion des îles Açores et Madère),
 - Slovaquie,
 - Slovénie
- (ci-après la « Zone de Livraison »).

Il est impossible de passer une commande pour toute adresse de livraison située en dehors de cette Zone de Livraison ou sur une partie de la Zone de Livraison sur laquelle PUIFORCAT n'est pas autorisée à livrer des Produits en raison d'une réglementation locale.

4.1 a) Livraison à une adresse postale

Les Produits sont expédiés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande. Pour des informations détaillées concernant les délais et les frais de livraison, veuillez consulter la rubrique « Commandes » dédiée au bas de la page du Site.

PUIFORCAT se réserve le droit de demander une signature et une pièce d'identité du Client valide à la livraison ainsi que tout autre élément communiqué par le transporteur (par exemple : un code PIN).

4.1 b) Retrait en magasin

Il vous est possible de retirer en magasin votre commande effectuée sur le Site. Ce service est actuellement proposé uniquement dans le magasin Puiforcat situé au 48 avenue Gabriel 75008 Paris, France.

Vous pourrez désigner une autre personne pour le retrait de votre commande en magasin (cf. article 4.3).

4.2. Frais de livraison

Les éventuels frais de livraison sont calculés en fonction du pays de livraison et du montant de la commande.

Un récapitulatif du montant total de la commande incluant les frais susmentionnés sera affiché sur le Site avant paiement de la commande par le Client.

4.3. Délais et modalités de livraison et de retrait en magasin

Chaque commande sera traitée dans un délai indicatif de 10 jours ouvrés.

Le délai de livraison dépend du pays de livraison ainsi que du moyen de livraison choisi, il est indiqué à titre indicatif une fois la commande validée. Ce délai pourra être allongé en cas de circonstances exceptionnelles (par exemple, une retenue en douane). Dans un tel cas, PUIFORCAT prendra contact avec vous pour vous proposer un nouveau délai de livraison ou une annulation de votre commande.

PUIFORCAT ne sera pas responsable en cas de non-respect des délais (retard de livraison, impossibilité de livraison, renvoi des Produits à PUIFORCAT, etc.) résultant du caractère erroné et/ou incomplet des indications fournies par vos soins en vue de la livraison et/ou d'une absence de votre part au moment de la livraison.

S'agissant du retrait en magasin, un email vous sera envoyé lorsque votre commande sera disponible en magasin.

Votre Produit sera disponible sous :

- un (1) à deux (2) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant treize (13) heures un jour ouvré;
- deux (2) à trois (3) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après treize (13) heures un jour ouvré.

Afin de récupérer votre commande, veuillez-vous présenter à un vendeur lors de votre arrivée en magasin, avec :

- l'e-mail vous informant de la disponibilité de votre commande (imprimé ou sur l'écran de votre téléphone) ;
- et votre pièce d'identité.

Si vous avez choisi un retrait par une autre personne, cette dernière devra se présenter à un vendeur avec :

- l'e-mail vous informant de la disponibilité de la commande ;
- une procuration écrite de votre part lui donnant le droit de récupérer votre commande ;
- une copie de votre pièce d'identité ;
- et sa pièce d'identité.

Vous disposez de trois (3) semaines pour récupérer votre commande et ce, à partir de la réception de l'e-mail vous informant de sa disponibilité en magasin. A défaut, PUIFORCAT se réserve le droit d'annuler la commande et de procéder au remboursement de celle-ci.

4.4. Problèmes de livraison

Tout défaut ou retard de livraison supérieur aux délais de livraison mentionnés lors de votre commande doit être signalé auprès de notre Service Client dans les meilleurs délais.

Dans ce cas, le Client peut soit demander à PUIFORCAT une nouvelle date de livraison estimée, soit annuler la commande et recevoir un remboursement complet conformément à l'article L. 216-6 du Code de la consommation.

4.5. Réception des Produits

4.5.1. Réserve de propriété et transfert des risques

Les Produits commandés demeurent la propriété de PUIFORCAT jusqu'au complet encaissement du prix par PUIFORCAT.

Les risques sur les Produits sont transférés au Client à la livraison, c'est-à-dire au moment où le Client (ou tout tiers qu'il aura désigné) prend physiquement possession des Produits concernés.

4.5.2. Vérification de la conformité des Produits par le Client

Le Client (ou tout tiers qu'il aura désigné) vérifiera le nombre et l'état des Produits à leur livraison par le transporteur. Si le colis réceptionné est ouvert ou visiblement endommagé, ou si tout ou partie des Produits dans le colis sont endommagés, manquants ou ne correspondent pas à la commande, le Client (ou tout tiers qu'il aura désigné) est invité à refuser la réception du colis ou des Produits concernés et à émettre, par écrit, les réserves d'usage nécessaires et suffisamment détaillées auprès du transporteur (colis ouvert, colis ou article(s) endommagé(s) ou manquant(s) ou non-conforme(s) à la commande, ...).

Le Client s'engage également à en avvertir PUIFORCAT sans délai via la rubrique « Contact » en haut à droite de la page d'accueil du Site.

En cas de Produit(s) manquant(s), refus ou de retour d'un Produit par le Client dans les circonstances ci-dessus et après étude de vos réserves par PUIFORCAT, PUIFORCAT procédera, soit au remboursement du (des) Produit(s) concerné(s) dans un délai de quatorze (14) jours calendaires, soit à la réexpédition du(des) Produit(s) endommagé(s)/manquant(s) après réception du (des) produits(s) concerné(s) par PUIFORCAT.

Il est précisé en outre que le Client bénéficie du droit de rétractation tel que prévu à l'Article 5 ci-après ainsi que des garanties telles que prévues à l'Article 6 ci-après.

5. Droit de rétractation

5.1. Droit et délai de rétractation

Vous disposez d'un droit de rétractation légal que vous pouvez exercer dans les conditions prévues par le Code de la consommation français, si vous remplissez les conditions prévues par ces dispositions, sans avoir à justifier de motifs et sans avoir à payer de pénalités.

PUIFORCAT vous permet de vous rétracter dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de livraison des Produits commandés. Passé ce délai, vous ne pourrez plus exercer votre droit de rétractation.

PUIFORCAT n'effectuera pas de remboursement si les produits retournés par le Client ne respectent pas les conditions exposées à l'article 5.

Vous pouvez adresser votre demande de rétractation en contactant notre Service Client ou en utilisant le modèle de formulaire de rétractation disponible dans la rubrique rubrique « Demande de retour » dédiée au bas de la page du Site.

5.2 Modalités de retours

Les Produits doivent être retournés à partir d'un pays de la Zone de Livraison et selon les modalités exposées ci-dessous et dans le respect des modalités suivantes.

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, les Produits doivent être retournés dans leur état et emballage d'origine avec la mention : « FRAGILE », accompagnés de leur facture d'achat ou d'une copie de cette dernière en cas de retour partiel. PUIFORCAT se réserve le droit de refuser le remboursement si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas au(x) Produit(s) commandé(s) ou s'ils ont été utilisés ou endommagés.

Les frais de livraison de retour jusqu'au site de PUIFORCAT sont à la charge de PUIFORCAT. Pour ce faire, le Client doit retourner les Produits par l'intermédiaire des transporteurs sélectionnés par PUIFORCAT, dans un délai maximum de quatorze (14) jours ouvrés à compter de sa notification de rétractation.

Pour organiser le retour de votre Produit, veuillez contacter et suivre les instructions communiquées par le Service Clients.

5.3 Modalités de remboursement

Le remboursement interviendra dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception du ou des Produit(s) par PUIFORCAT. Un e-mail de confirmation vous sera envoyé. Le remboursement s'effectuera alors selon le même mode de règlement que celui utilisé lors de la commande.

6. Garanties légales

6.1. Garanties légales

Les Produits vendus par PUIFORCAT sont soumis aux conditions de garanties légales prévues par les articles L217-4 à L217-14 du Code de la Consommation ainsi que par les articles 1641 à 1648 du Code Civil, à l'exclusion de toutes autres garanties :

Ces garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement proposée.

- Garantie légale de conformité (L217-4 à L217-14 du Code de la Consommation) : PUIFORCAT vous livrera un Produit conforme au contrat et exempt de défauts de conformité lors de la remise dudit Produit, en ce sens que le Produit sera propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et qu'il présentera les caractéristiques décrites lors de la vente. PUIFORCAT 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.

Cette garantie ne jouera qu'à la condition que vous en fassiez la demande dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la livraison sont présumés exister au moment de la livraison, sauf preuve contraire.

Vous pouvez choisir entre la réparation et le remplacement du Produit sauf si l'un de ces choix est impossible ou entraîne pour PUIFORCAT un coût manifestement disproportionné auquel cas PUIFORCAT pourra choisir l'autre solution. En outre, en cas de défaut grave de conformité, vous pouvez vous faire restituer le prix payé et rendre le Produit ou garder le Produit et vous faire restituer une partie du prix. La réparation, le remplacement ou le remboursement du Produit interviendront sans frais pour vous et ne font pas obstacle à l'allocation éventuelle de dommages et intérêts dans le cas où vous y auriez droit.

- Garantie légale des vices cachés (art. 1641 à 1648 du code civil) : PUIFORCAT vous remettra un Produit exempt de défauts cachés qui le rendraient impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que vous ne l'auriez pas acquis, ou n'en auriez donné qu'un moindre prix, si vous les aviez connus. Cette garantie ne jouera qu'à la condition que vous fassiez la demande dans un délai de deux (2) ans à compter

de la découverte du vice et en tout cas dans un délai de cinq (5) ans à compter de la date de l'achat.

En cas de vice caché, vous aurez le choix de rendre le Produit et de vous faire restituer le prix et frais occasionnés par la vente ou de garder le Produit et de vous faire restituer une partie du prix. Dans tous les cas, il vous appartiendra de prouver que vous remplissez bien les conditions de la garantie.

En cas de défaut de conformité et de vices cachés vous devrez retourner les Produits à PUIFORCAT en contactant notre Service Clients.

Les garanties indiquées au présent article ne font pas obstacle à l'application de dispositions légales locales et impératives qui seraient plus favorables au Client.

6.2 Exclusion de garantie

Si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas aux Produits commandés PUIFORCAT ne sera pas tenue par ses obligations décrites à l'article 8.1 ci-dessus.

Il est précisé à toutes fins utiles que les garanties légales ne couvrent pas les dommages ou défauts résultant d'une cause externe (accident, choc, ...) ou d'une faute du Client résultant d'un emploi ou d'une utilisation non conforme et/ou inadaptée aux caractéristiques du Produit.

7. Service après-vente

Tout Produit techniquement réparable et acheté sur le Site bénéficie d'un service après-vente. Pour toute demande de réparation, nous vous remercions de prendre contact avec notre Service Clients.

Conformément à l'article L 111-3 al 1 du Code de la consommation, PUIFORCAT vous confirme qu'aucune période de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits n'est garantie. PUIFORCAT fera néanmoins ses meilleurs efforts pour satisfaire ses Clients en cas de demande d'une ou plusieurs pièces détachées.

9. Limitation de responsabilité

En aucun cas, la responsabilité de PUIFORCAT ne pourra être engagée pour tout dommage qui ne résulterait pas d'un manquement de PUIFORCAT à l'une de ses obligations.

10. Droit applicable, litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que toute commande passée sur le Site sont régies et interprétées conformément au droit français. Toutefois, l'application du droit français ne peut conduire à priver le Client du niveau de protection fourni par les dispositions de lois obligatoires de son pays de résidence habituelle.

En cas de contestation liée à l'application et/ou interprétation des présentes Conditions Générales de Vente, au Site et/ou une commande, vous avez la possibilité de contacter notre Service Clients afin qu'une solution amiable puisse être trouvée.

A défaut d'accord amiable avec le Service Clients PUIFORCAT, vous pouvez également recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure de mode alternatif de règlement des différends. Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.612-2 du Code de la Consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris. Pour soumettre un litige au médiateur, le Client peut (i) soit remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : <http://www.cmap.fr/> onglet « vous êtes : un consommateur » (ii) soit envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, (iii) soit envoyer un email à consommation@cmap.fr. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de PUIFORCAT, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de PUIFORCAT.

En cas de contestation liée à l'exécution d'une commande, si vous êtes un consommateur final personne physique, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure de mode alternatif de règlement des différends. Vous pouvez si vous le souhaitez, recourir au service de règlement des différends en ligne proposé par la Commission européenne conformément à l'article 14 du Règlement (UE) N°524/2013. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'exercice d'une action en justice.

Nonobstant ce qui précède, en cas de litige si aucune solution amiable n'est trouvée (y compris à la suite du processus de médiation décrit ci-avant) ou si le Client souhaite directement porter la réclamation ou le litige devant un tribunal, et conformément au Règlement n° 1215/2012 du 12 décembre 2012 :

- le Client peut saisir soit le tribunal de son domicile, soit les tribunaux français,
- PUIFORCAT pourra saisir le tribunal du lieu du domicile du Client.

Conformément à l'article L. 223-1 du code de la consommation, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel, sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat.