

DOCUMENT D'INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Acceptation de la commande :

Fait de passer commande, en signant le bon de commande, implique l'adhésion de la Cliente aux conditions générales de vente à l'exclusion de toutes autres conditions présentes dans des prospectus ou catalogues émis par STANHOME FRANCE. La vente de nos produits est exclusivement réservée au consommateur final c'est-à-dire à toute personne physique n'agissant pas en qualité de commerçant et ayant la capacité juridique de contracter. En conséquence, les commandes émanant de professionnels ne seront pas honorées par STANHOME FRANCE.

Modalités de livraison :

Selon votre choix, la livraison peut se faire à votre domicile ou au domicile d'un tiers désigné par vous ou au domicile de la Coach. Les produits ne sont livrés qu'en France métropolitaine, en Corse et à Monaco.

Les produits seront livrés dans un délai maximum 10 jours ouvrés à compter de la signature du bon de commande.

Disponibilité des produits :

Nos offres de produits ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du produit après passation de votre commande, nous nous engageons à vous en informer dans les quinze jours et à vous indiquer le délai d'attente pour réception de ce produit. Si vous le désirez, vous pourrez demander l'annulation (remboursement par le même mode de paiement que celui utilisé pour le paiement de la commande, dans un délai de 14 jours) ou l'échange de votre commande en nous téléphonant au 0 800 430 430 (Service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 ou en nous contactant par e-mail à l'adresse suivante : support.clientele@stanhome.fr.

Garanties légales :

Tous nos produits bénéficient des garanties légales de délivrance conformes (Code de la consommation art. L. 217-4 et suivants) et contre les vices cachés (Code civil art. 1641 et suivants) permettant au consommateur de faire retour des produits livrés non conformes ou défectueux.

Code de la consommation :

Article L. 217-4 - Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

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

Article L. 217-5 - Pour être conforme au contrat, le bien doit :

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

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

- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un accord commun par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 - L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Code civil :

Article 1641 - Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 - L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir en garantie légale de conformité, indépendamment de la garantie commerciale éventuelle. En cas de défaut de conformité du bien, il peut choisir entre son remplacement ou sa réparation, sauf coût manifestement excessif de cette dernière (art. L. 217-9 du Code de la consommation). Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien (art. L. 217-7 du Code de la consommation).

Si le consommateur met en œuvre la garantie contre les défauts cachés (art. 1641 du Code civil), il peut choisir entre rendre la chose et se faire restituer le prix ou garder la chose et se faire rendre une partie du prix (art. 1644 du Code civil).

Modalités de paiement (cocher la case correspondante) :

Les produits que vous pourrez commander sur le présent bon de commande peuvent être réglés par chèque, en espèces, par virement bancaire, paypal, lyfpro.

Responsabilité :

STANHOME FRANCE ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de force majeure, de perturbation ou de grève totale ou partielle notamment des services postaux et des moyens de transport et/ou communications.

Loi applicable et tribunal compétent :

Le présent document d'informations précontractuelles et le bon de commande sont soumis au droit français. Conformément au droit de la consommation, tout litige concernant ces documents sera de la compétence du tribunal désigné par les règles du Code de procédure civile.

Traitement des données personnelles :

Stanhome France et votre Coach en leur qualité de responsables conjoints du traitement traitent les données à caractère personnel que vous nous fournissez au moment de l'élaboration du bon de commande afin de pouvoir gérer vos commandes, livraisons et la facturation.

De plus amples informations, notamment sur vos droits, sont disponibles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site Internet : www.stanhome.fr.

Médiation :

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service client de l'entreprise au 0 800 430 430 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chôme de 08h00 à 18h00 ou par courrier à STANHOME FRANCE - Le Laurier Vert - BP22 - 56204 - LA GACILLY cedex.

En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande, vous pouvez saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe au 1, rue Emmanuel Chauvière - 75015 Paris, Tel : 01 42 15 30 00 - e-mail : info@fvd.fr qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.

Code de déontologie :

STANHOME FRANCE est membre de la Fédération de la Vente Directe et à ce titre a adhéré au Code de conduite des entreprises de vente directe et au code éthique de la vente directe. Ces documents sont disponibles sur le site internet www.fvd.fr.

Droit de rétractation :

Si vous signez le bon de commande, vous aurez le droit de vous rétracter, sans donner de motif, dès votre commande et jusqu'à quatorze jours après réception complète des biens. Toutefois, bien que le droit de rétractation soit en principe général, vous ne pourrez pas exercer votre droit de rétractation, pour des conditions d'hygiène et de protection de la santé, si vous avez descellé les biens après leur livraison.

Vous devrez nous informer de votre décision de rétractation par une déclaration écrite dénuée de toute ambiguïté en la communiquant dans le délai susmentionné :

- Soit à la Coach, en mains propres ou à l'adresse indiquée au recto du bon de commande

- Soit à STANHOME FRANCE, à l'adresse visée sur le formulaire de rétractation ci-dessous,

Cette déclaration écrite doit mentionner vos nom et prénom ainsi que votre adresse géographique. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation prévu à cet effet ci-dessous mais ce n'est pas une obligation.

Si vous décidez de vous rétracter de votre commande après expédition du (des) produit(s), vous devez retourner le(s) produits dans son (leur) emballage d'origine non descellés au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter :

- Soit à la Coach, qui le(s) récupérera sans frais pour vous,

- Soit à STANHOME France directement, à l'adresse visée sur le formulaire de rétractation ci-dessous.

Dans ce cas, les frais de renvoi des produits seront à votre charge.

La Coach vous remboursera le(s) produit(s) dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de votre rétractation. Le remboursement peut être différé jusqu'à réception du ou des produit(s) objet(s) de la commande.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale. Avec votre accord exprès, un autre moyen peut être utilisé.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION :

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande.

- A l'attention de (rayer la mention inutile)
STANHOME FRANCE - Le Laurier Vert - BP22 - 56204 - LA GACILLY cedex ou
la Coach, dont l'adresse figure sur le bon de commande.

- Je vous notifie par la présente ma rétractation de ma commande portant sur la vente du ou des bien(s) ci-dessous :

- Reçu le : _____ - Commandée le : _____

- Nom et Prénom du client : _____

- Adresse du client : _____

- Lu et Approuvé _____

- Date : _____

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Acceptation de la commande :

Le fait de passer commande implique l'adhésion de la Cliente à ces conditions générales de vente à l'exclusion de toutes autres conditions présentes dans des prospectus ou catalogues émis par STANHOME FRANCE. La vente de nos produits via le présent bon de commande est exclusivement réservée au consommateur final c'est-à-dire à toute personne physique n'agissant pas en qualité de commerçant et ayant la capacité juridique de contracter. En conséquence les commandes émanant de professionnels ne seront pas honorées par STANHOME FRANCE.

Modalités de livraison :

Selon votre choix, la livraison peut se faire à votre domicile ou au domicile d'un tiers désigné par vous ou au domicile de la Coach. Les produits seront livrés dans un délai maximum 10 jours ouvrés à compter de la signature du bon de commande. Les produits ne sont livrés qu'en France métropolitaine, en Corse et à Monaco.

Disponibilité des produits :

Nos offres de produits ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du produit après passation de votre commande, nous nous engageons à vous en informer dans les quinze jours et à vous indiquer le délai d'attente pour réception de ce produit. Si vous le désirez, vous pourrez demander l'annulation (remboursement par le même moyen de paiement que celui utilisé pour le paiement de la commande, dans un délai de 14 jours) ou l'échange de votre commande en nous téléphonant au 0 800 430 430 (Service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 ou en nous contactant par e-mail à l'adresse suivante : support.clientele@stanhome.fr

Garanties légales :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir en garantie légale de conformité, indépendamment de la garantie commerciale éventuelle. En cas de défaut de conformité du bien, il peut choisir entre son remplacement ou sa réparation, sauf coût manifestement excessif de cette dernière (art. L. 217-9 du Code de la consommation). Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien (art. L. 217-7 du Code de la consommation).

Si le consommateur met en œuvre la garantie contre les défauts cachés (art. 1641 du Code civil), il peut choisir entre rendre la chose et se faire restituer le prix ou garder la chose et se faire rendre une partie du prix (art. 1644 du Code civil).

Modalités de paiement (cocher la case correspondante) :

Les produits que vous pourrez commander sur le présent bon de commande peuvent être réglés par chèque, en espèces, par virement bancaire, paypal, lyfpro.

Responsabilité :

STANHOME France ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de force majeure, de perturbation ou de grève totale ou partielle notamment des services postaux et des moyens de transport et/ou communications.

Loi applicable et tribunal compétent :

Le bon de commande est soumis au droit français. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à des ventes conclues et exécutées en France. Conformément au droit de la consommation, tout litige concernant cette opération contractuelle sera de la compétence du tribunal désigné par les règles du Code de procédure civile.

Traitement des données personnelles :

Stanhome France et votre Coach en leur qualité de responsables conjoints du traitement traitent les données à caractère personnel que vous nous fournissez au moment de l'élaboration du bon de commande afin de pouvoir gérer vos commandes, livraisons et la facturation.

De plus amples informations, notamment sur vos droits, sont disponibles dans notre Politique de confidentialité disponible sur notre site Internet : www.stanhome.fr

Médiation :

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service client de l'entreprise au 0 800 430 430 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 08h00 à 18h00 ou par courrier à STANHOME FRANCE - Le Laurier Vert - BP22 - 56204 - LA GACILLY cedex.

En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande, vous pouvez saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe au 1, rue Emmanuel Chauvière - 75015 Paris, Tél : 01 42 15 30 00- e-mail : info@fvd.fr qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.

Code de déontologie :

STANHOME FRANCE est membre de la Fédération de la Vente Directe et à ce titre a adhéré au Code de conduite des entreprises de vente directe et au code éthique de la vente directe. Ces documents sont disponibles sur le site internet www.fvd.fr

Interdiction des ventes hors réseau :

Nos produits sont destinés à être vendus uniquement dans nos réseaux de distribution. En conséquence, toute vente et tout achat ou remise en cadeau de nos produits aux fins de revente en dehors de ces réseaux, dont entre autres sur des sites internet, sont interdits et, indépendamment d'une atteinte à la marque ou à l'intégrité des produits, pourront être de nature à engager la responsabilité civile et le cas échéant pénale de leurs auteurs.

Droit de rétractation :

Si votre commande ne correspond pas à votre attente, vous bénéficiez d'un droit de rétractation, sans donner de motif, que vous pouvez exercer à compter de votre commande et jusqu'à quatorze jours après réception complète des biens. Toutefois, bien que le droit de rétractation soit en principe général, vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétractation, pour des conditions d'hygiène et de protection de la santé, si vous avez descellé les biens après leur livraison.

Vous devez nous informer de votre décision de rétractation par une déclaration écrite dénuée de toute ambiguïté en la communiquant dans le délai susmentionné :

- Soit à la Coach, en mains propres ou à l'adresse indiquée au recto du bon de commande

- Soit à STANHOME FRANCE, à l'adresse visée sur le formulaire de rétractation ci-dessous. Cette déclaration écrite doit mentionner vos nom et prénom ainsi que votre adresse géographique. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation prévu à cet effet ci-dessous mais ce n'est pas une obligation.

Si vous décidez de vous rétracter de votre commande après expédition du (des) produit(s), vous devez retourner le(s) produits dans son (leur) emballage d'origine non descellés au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter :

- Soit à la Coach, qui le(s) récupérera sans frais pour vous,

- Soit à STANHOME FRANCE directement, à l'adresse visée sur le formulaire de rétractation ci-dessous. Dans ce cas, les frais de renvoi des produits seront à votre charge.

La Coach vous remboursera le(s) produit(s) dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de votre rétractation. Le remboursement peut être différé jusqu'à réception du ou des produit(s) objet(s) de la commande.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale. Avec votre accord exprès, un autre moyen peut être utilisé.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION :

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande.

- **A l'attention de** (rayer la mention inutile)

STANHOME FRANCE - Le Laurier Vert - BP22 - 56204 - LA GACILLY cedex ou la Coach, dont l'adresse figure sur le bon de commande.

- Je vous notifie par la présente ma rétractation de ma commande portant sur la vente du ou des bien(s) ci-dessous :

- Reçu le : _____ - Commandée le : _____

- Nom et Prénom du client : _____

- Adresse du client : _____

- Lu et Approuvé _____

- Date : _____