

GUIDE DE LA RELATION ACHETEUR/ VENDEUR SUR LA MARKETPLACE CDISCOUNT

Le présent guide est destiné à sensibiliser les vendeurs sur vos obligations légales et contractuelles qui s'imposent quant au traitement des différentes sollicitations clients sur les thématiques suivantes :

- La garantie légale de conformité
- La rétractation
- Gestes commerciaux
- Facturation

Sur la garantie légale de conformité :

Le Vendeur a pour obligation de livrer un bien conforme à la commande. Il est tenu responsable de toute non-conformité du Produit existant à la délivrance de celui-ci et de sa mise en conformité.

✓ Qu'est-ce qu'une « non-conformité » ? :

Un Produit non conforme peut être :

- Impropre à l'usage habituellement attendu d'un Produit semblable
- Ne correspond pas à la description donnée par le Vendeur
- Erreur de référence
- Défaut d'aspect
- Produit reçu abîmé (avarie de livraison incluse avec ou sans présence de réserve à la réception)
- ... (liste non exhaustive)

Attention : cela inclut les défauts de l'emballage et des instructions de montage.

Le Vendeur a la possibilité de demander à l'Acheteur une photographie du Produit dans le cas où celui-ci serait abîmé. En revanche, afin de ne pas faire peser sur l'Acheteur d'obligations disproportionnées, nous vous rappelons que l'absence de photographie ne doit pas conditionner un refus de prise en charge et que toute demande de vidéo est formellement interdite.

✓ La prise en charge des non-conformités par les vendeurs :

Le Vendeur doit impérativement communiquer dès le premier échange avec l'Acheteur un processus de prise en charge du Produit.

- La durée de prise en charge par le Vendeur :

La garantie légale de conformité est d'une durée de deux ans à partir de la délivrance du Produit que ce soit pour les produits neufs comme d'occasion.

Elle instaure une présomption en faveur de l'Acheteur de l'existence de la non-conformité à la délivrance du Produit. Cette présomption a une durée qui est :

- **Pour les produits neufs** : 2 ans à partir de la délivrance du Produit ;
- **Pour les produits d'occasion** : 6 mois à partir de la délivrance du Produit. Passé ce délai, c'est au consommateur d'apporter la preuve.

Cela n'exclut pas que le Vendeur puisse proposer une garantie commerciale additionnelle.

- La mise en conformité :

Il existe deux possibilités principales de mise en conformité (au choix du consommateur) :

- Réparation du Produit

Le Vendeur est tenu de la conformité de la réparation qu'elle soit effectuée auprès d'un tiers ou de la marque. L'Acheteur est en droit de refuser une prise en charge directe par un tiers, et exiger la prise en charge par le Vendeur.

- Echange du Produit

Le Vendeur peut proposer l'envoi de pièces détachées uniquement dans le cas d'un Produit en kit (ou à monter) si l'opération de remplacement de la pièce est simple pour l'Acheteur.

- Cas spécifique du remboursement

Le Vendeur doit rembourser l'Acheteur dans les cas suivants :

- Incapacité du Vendeur de mettre le Produit en conformité dans un délai d'un mois ; à défaut d'intervention dans ce délai Cdiscount se réserve le droit de rembourser l'Acheteur pour votre compte.
- Après une première prise en charge infructueuse

- Contestation de la non-conformité :

Toute contestation sur la non-conformité doit être émise après analyse du Produit par le Vendeur ou un tiers habilité à cet effet, et s'effectuer via l'espace vendeur de ce dernier.

Le Vendeur peut établir la preuve contraire par une expertise (l'expertise peut être faite en interne par le Vendeur).

Attention : L'application de la GLC doit être sans aucun frais pour l'Acheteur.

Sur la rétractation :

Le Vendeur doit communiquer la procédure de retour du Produit à l'Acheteur qui se manifesterait dès leur premier échange.

Le délai légal de rétractation pour le client est de 14 jours à compter de la réception du Produit ou du dernier colis de sa commande. Ce délai se proroge au prochain jour ouvré lorsque celui-ci se termine un samedi, dimanche ou jour férié. Le Vendeur est libre de prolonger ce délai de réflexion laissé à l'Acheteur.

Afin de tenir compte de la période exceptionnelle des fêtes de fin d'année, le Vendeur accepte d'allonger le délai minimal de 14 jours à 30 jours pour la rétractation et ce du 1^{er} novembre au 31 décembre.

Le client dispose de 14 jours à compter de la réception de l'adresse de retour du Vendeur en France pour effectuer à sa charge le renvoi du Produit. Tout renvoi d'un produit hors de France doit faire l'objet de l'édition d'une étiquette prépayée de la part du Vendeur.

Il est rappelé que les acheteurs doivent être informés, préalablement à l'achat, des coûts de renvoi des produits ne pouvant être retournés par voie postale. Dans le cas contraire, les coûts de renvoi de ce type de produit sont à la charge du vendeur.

Le Vendeur peut procéder au plus tard au remboursement du Produit à la date de réception de celui-ci.

Sur les gestes commerciaux :

Tout geste commercial doit être librement réalisé par le Vendeur.

Il est rappelé qu'un geste commercial ne constitue pas une prise en charge conforme, et doit être obligatoirement accompagné de solutions adéquates.

Ce geste peut uniquement être un geste financier via l'interface de Cdiscount. Le montant est décidé au préalable par le Vendeur, et ne peut faire l'objet d'une négociation de la part du client.

Nous vous remercions de nous signaler tout Acheteur qui en contrepartie d'un geste commercial vous proposerait une notation favorable.

Sur la facturation du Produit :

Le Vendeur est tenu de fournir une facture au client. Cette facture doit comporter toutes les mentions légales que vous trouverez au lien ci-après :

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31808>.

A titre d'exemple, une facture doit notamment contenir :

- nom et adresse des Parties
- le numéro de TVA intracommunautaire le cas échéant
- date de la vente
- quantité et dénomination précise des produits
- le numéro IMEI pour les téléphones portables
- prix unitaire hors taxe et mention de la TVA appliquée

.....