

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLICABLES AUX CLIENTS PARTICULIERS (CONSOUMATEURS)

En vigueur à compter du 1er mai 2026

Celles-ci sont susceptibles d'évoluer suivant les réglementations en vigueur, seront considérées comme faisant foi les CGV disponibles sur nos sites web et application mobile au moment de l'acte d'achat.

## Généralités

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des ventes de produits réalisées par la société FOUSSIER, SAS inscrite au RCS du Mans sous le n° 329 681 340 auprès de ses clients particuliers agissant en qualité de consommateurs au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Fossier, prévaloir sur les présentes conditions générales de vente. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande.

Le fait que l'une des parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions. L'annulation d'une clause des présentes conditions générales n'affectera pas la validité des conditions dans leur ensemble. La version des présentes conditions générales établie en langue française prévaudra sur toute traduction qui pourrait en être faite.

## 1/ Informations précontractuelles

Conformément aux articles L. 111-1 et suivants du Code de la consommation, le client est informé, préalablement à la passation de sa commande, des caractéristiques essentielles des produits, de leur prix, des délais de livraison, de l'identité et des coordonnées du vendeur, des garanties légales applicables, des modalités de réclamation, ainsi que des conditions d'exercice du droit de rétractation (pour les ventes à distance). Ces informations sont disponibles sur les fiches produits du Site, et dans les présentes CGV.

## 2/ Commandes

Le contrat est réputé conclu dès le passage de commande de l'acheteur. En cas de confirmation de commande (sur certains types de produits) et en cas de divergence entre la confirmation de commande et l'acheteur, seule la confirmation de commande fait foi. Pour les commandes en ligne, le client suit le processus de commande décrit sur le Site et valide sa commande après avoir pris connaissance des présentes CGV et du récapitulatif de sa commande, conformément au double clic (articles 1127-1 et suivants du Code civil).

Aucune annulation totale ou partielle ou modification quantitative ou qualitative de la commande ne peut être acceptée, sauf accord express et préalable de Fossier hormis dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation prévu à l'article 9 des présentes. En cas d'acceptation, une nouvelle confirmation de commande sera communiquée indiquant d'éventuelles modifications de délais de livraison et tarifs.

Nous nous engageons à livrer les produits commandés dans les quantités convenues. En cas de défaillance d'un fournisseur, Fossier s'engage à tenir rapidement l'acheteur informé de toute difficulté concernant la livraison de tel ou tel produit ainsi que des nouveaux délais de livraison. Le client est libre d'accepter ou de refuser cette proposition. En cas de refus, Fossier procédera au remboursement intégral des sommes versées dans un délai de quatorze (14) jours.

Toute commande d'articles spéciaux hors catalogue, nécessitant une fabrication sur-mesure ou comportant un décor particulier ne peut être annulée et sera due intégralement.

## 3/ Spécificités et disponibilité des articles

Les caractéristiques, dimensions, poids, etc., mentionnés dans le catalogue général, sur le site internet ou sur tout autre document hors fiche technique du produit n'ont qu'une valeur indicative.

Nous nous réservons la possibilité d'apporter toutes modifications que nous jugerions opportunes, même après réception de la commande sans toutefois que les caractéristiques essentielles puissent s'en trouver affectées. De même, nous assurons la vente des articles proposés dans la limite des stocks disponibles et sous réserve qu'ils appartiennent toujours à la gamme produite par notre fabricant. En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de la commande, le client en sera informé dans les meilleurs délais et pourra choisir entre l'attente du réapprovisionnement ou l'annulation de sa commande avec remboursement intégral dans un délai de quatorze (14) jours.

## 4/ Prix

4.1 - Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), incluant la TVA au taux applicable au jour de la commande. Les prix de vente indiqués dans le catalogue prennent en compte les contributions environnementales applicables aux produits électroniques et électroniques (DEEE) et à l'ameublement (DEA) connues au moment de l'impression du catalogue. Toute actualisation des montants des contributions pourra se répercuter sur les prix. Les montants des contributions DEEE, DEA et redevance copie privée par produit sont disponibles dans la fiche du produit sur notre site internet.

4.2 - Les prix affichés sur notre site internet et notre application mobile sont réputés à jour et considérés comme étant les seuls prix de référence. Aux prix pratiqués peuvent s'ajouter selon les conditions de la commande, des frais conditionnement et de transport, dont le montant est communiqué au client avant la validation définitive de sa commande. Le prix total dû par le client est celui indiqué sur la confirmation de commande. Les certificats d'origine et d'authenticité, disponibles sur demande, feront l'objet d'une facturation complémentaire.

## 5/ Conditions de paiement

Le prix est payable comptant au moment de la commande. Les moyens de paiement acceptés sont : carte bancaire, virement bancaire et tout autre moyen de paiement proposé sur le Site ou en magasin. En cas de défaut de paiement ou de rejet du moyen de paiement, Fossier se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la commande et sa livraison, sans préjudice de toute action que Fossier pourrait mener à l'encontre du client.

## 6/ Livraisons et transport

6.1 - La livraison est franco de port en France métropolitaine pour toute commande de plus de 150 euros TTC. En dessous de ce montant, la prise en charge des frais de port ou d'une participation aux frais de port sera facturée à l'acheteur.

Des frais spécifiques de livraison peuvent s'appliquer sur une commande incluant : des produits dont une des dimensions excède 4 mètres (pour lesquelles une plus-value de franco de port de 108 euros TTC, minimum sera appliquée) qui peuvent nécessiter un affrètement, des portes de placard ou des portes techniques et fin de chantier, des produits nécessitant une commande spéciale à l'un de nos fournisseurs ou fabricants, des produits particulièrement lourds, ou si la livraison est effectuée dans une zone réputée difficile d'accès (Corse, Belle-Île, etc.). Plus généralement pour les commandes spéciales et les produits sur-mesure (Rapido), ainsi que pour les destinations hors France métropolitaine, des frais de port peuvent s'appliquer en sus, éventuellement de manière forfaitaire. Aucun franco n'est appliqué aux commandes passées après 18h pour livraison le lendemain. Des frais de port, une participation aux frais de port, ou un forfait port, seront facturés. Le client est invité à vérifier l'état et la conformité des produits à la réception. En cas de dommage constaté lors de la livraison, il est recommandé de formuler des réserves précises sur le bon de livraison du transporteur et d'en informer Fossier dans les meilleurs délais.

6.2 - Quelles que soient la destination du matériel et les modalités de la vente, la livraison est réputée lancée dès la prise en charge du matériel par le transporteur au départ de nos magasins ou des usines de nos fournisseurs. Les délais de livraison sont fixés à titre indicatif. Dans tous les cas de figure, les délais commencent à courir à compter de la validation de commande et en aucun cas à compter de l'émission de l'offre. Les délais de livraison sont indiqués sur le Site ou communiqués au client lors de la commande. Ils sont donnés à titre indicatif. Conformément à l'article L. 216-1 du Code de la consommation, à défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison, Fossier livre le produit sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de trente (30) jours suivant la conclusion du contrat.

En cas de dépassement du délai de livraison de plus de sept (7) jours, non dû à un cas de force majeure, le client pourra résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint Fossier d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, celle-ci n'a pas été effectuée

dans ce délai (article L. 216-2 du Code de la consommation). Le contrat est considéré comme résolu à la réception par Fossier de la lettre ou de l'écrit informant de cette résolution. Le client sera remboursé de la totalité des sommes versées dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la résolution du contrat.

6.3 - Conformément à l'article L. 216-4 du Code de la consommation, le transfert des risques s'effectue au moment où le client prend physiquement possession du produit. Toutefois, le transfert des risques est immédiat lorsque le client confie la livraison à un transporteur autre que celui proposé par Fossier.

6.4 - Le client est invité à vérifier l'état et la conformité des produits à la réception. En cas de dommage constaté lors de la livraison, il appartient à l'acheteur d'effectuer toutes vérifications et s'il y a lieu en indiquant précisément la nature des réserves sur le bordereau du transporteur (désignation et nombre d'articles concernés, etc.), en refusant si besoin le colis en indiquant, le motif sur le bordereau, de faire toutes réserves à l'arrivée du matériel et d'exercer dans les délais réglementaires, tout recours contre le transporteur, en confirmant à celui-ci, les réserves par lettre recommandée dans les 48 heures ouvrables.

6.5 - Les réclamations relatives à la conformité des matériaux ou produits à l'exécution de tout litige de transport devront être faites dans les huit jours suivant la livraison. Ce délai ne fait pas obstacle à l'exercice des garanties légales visées à l'article 9 des présentes.

6.6 - Aucun retour de marchandises ne sera accepté hormis le cas où celui-ci a été expressément autorisé par nos services par écrit et avec un bon de retour dûment rempli.

6.7 - En cas de refus de l'acheteur de prendre livraison des marchandises commandées, Fossier pourra en disposer huit jours après notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception demeurée sans effet.

6.8 - Les commandes avec retrait en magasin seront disponibles pendant un (1) mois à compter de la notification de mise à disposition. Un rappel sera adressé au client avant l'expiration de ce délai. Passé ce délai et sans réponse du client malgré relance, Fossier se réserve le droit de considérer la commande comme annulée et de procéder au remboursement des sommes versées, déduction faite des éventuels frais déjà engagés pour la préparation et l'acheminement vers le magasin, dans un délai de quatorze (14) jours. Pour les produits sur-mesure ou personnalisés exclus du droit de rétractation, Fossier contactera le client afin de convenir des modalités de récupération ou, le cas échéant, d'une livraison à domicile aux frais du client avec son accord préalable.

6.9 - Toute réclamation sur l'état à réception (aspect, fonctionnement, dimension, manquant) des articles sur-mesure (notamment Rapido) doit être réalisée dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception.

## 7/ Force majeure

Les parties sont dégagées de plein droit de leurs obligations contractuelles respectives, et leur responsabilité ne pourra être engagée en cas de survenance d'un cas de force majeure. On entend par cas de force majeure tout événement rendant soit impossible, soit manifestement plus difficile l'exécution d'une obligation en raison du caractère imprévisible, irrésistible, extérieur de cet événement, de ces trois critères étant suffisants pour caractériser la force majeure, notamment les cas de guerres, émeutes, incendies, inondations, grèves totales ou partielles des transports, paralysies des voies de transports routiers ou autres, ruptures de fourniture d'énergies (électricité, gaz, pétrole, etc.), blocage des télécommunications et des réseaux informatiques, changements de réglementation, retards ou défaillances dans l'intervention de prestataires extérieurs tels que fournisseurs ou sous-traitants, etc. ainsi que tout autre événement considéré par la loi ou la jurisprudence comme un cas de force majeure. Chaque partie pourra mettre fin aux commandes en cours par lettre recommandée avec accusé de réception dans l'hypothèse où un cas de force majeure se poursuit pendant plus d'un mois.

Par extension, tout événement ou trouble tels que les grèves, bris de machine, etc., qui viendrait à empêcher nos approvisionnements ou l'exécution de nos commandes sera considéré comme un cas de force majeure nous libérant de l'obligation de livrer. Les sommes éventuellement perçues seront restituées.

## 8/ Droit de rétractation

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du produit (ou du dernier produit en cas de livraison fractionnée) pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Pour exercer ce droit, le client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par téléphone (au numéro de contact mentionné sur le site de Fossier) ou via le formulaire de contact disponible sur le Site dans la rubrique « Nous contacter ».

Si la décision de rétractation du Client parvient à Fossier après que la commande concernée ait été préparée, deux possibilités :

- le colis concerné n'a pas encore été livré : alors Fossier informera le Client qu'il doit refuser le colis ;
- le colis concerné a été livré (y compris dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas refusé le colis en dépit de l'invitation de Fossier à le faire), Fossier communiquera au Client, l'adresse de retour des Produits ainsi que les références du bon de retour à mentionner obligatoirement sur le colis. L'organisation et les frais de retour des Produits sont à la charge exclusive du Client. Il appartient au Client de mandater le transporteur de son choix et d'en assumer le coût, sous sa responsabilité, jusqu'à la plateforme logistique de Fossier dont l'adresse lui sera communiquée.

Le Client disposera alors d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la communication de sa décision de se rétracter pour retourner les Produits concernés. Afin de faciliter la gestion des retours, les Produits livrés devront être retournés, selon les modalités indiquées par Fossier, dans leur emballage d'origine, accompagnés de l'ensemble des accessoires et notices, être en parfait état et propres à leur re-commercialisation, et accompagnés de la facture correspondante.

Fossier remboursera le client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux (dans la limite des frais correspondant au mode de livraison standard le moins coûteux proposé), dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des produits retournés. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande initiale.

Si le produit a été déprécié en raison de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement, Fossier pourra appliquer une décade sur le montant du remboursement, conformément à l'article L. 221-23 du Code de la consommation.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- les produits confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés (articles sur-mesure, notamment Rapido, produits coupés aux dimensions du client, produits avec marquage personnalisé) ;
- les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement (produits chimiques, colles, mastics à durée de vie limitée) ;
- les produits qui ont été déscellés par le client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (notamment les équipements de protection individuels et vêtements du travail).

## 9/ Garanties

9.1 - Le Client peut, en tout état de cause, pour les biens corporels et/ou d'un bien comportant des éléments numériques, se prévaloir, auprès de Fossier (à l'adresse mentionnée à l'article 12), de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, de la garantie légale des vices cachés mentionnée aux articles 1641 à 1649 du Code civil. Fossier mettra à la disposition du Client, par email, un bordereau de retour et indiquera l'adresse de retour des Produits et le mode de livraison du retour. Le Client peut également se prévaloir de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil, dans les conditions prévues par ces textes.

9.2 - Indépendamment des garanties légales, certains produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale consentie soit par le fabricant, soit par Fossier. Le cas échéant,

les conditions de cette garantie (durée, étendue, modalités de mise en œuvre) sont précisées sur le catalogue interactif disponible sur le site ou sur la fiche produit.

La garantie commerciale prend effet à compter de la date de délivrance du produit (date de livraison ou de retrait, selon le mode choisi par le Client).

Lorsque la garantie commerciale est consentie par le fabricant, le Vendeur intervient uniquement en qualité d'intermédiaire pour transmettre la demande du Client et ne saurait être tenu garant de l'application de cette garantie.

La garantie commerciale ne se substitue pas aux garanties légales mentionnées ci-dessus ; elle s'y ajoute. Le bénéficiaire de la garantie commerciale suppose que le Client utilise le produit conformément à sa destination et aux prescriptions de la notice d'emploi et d'entretien. Lorsque la garantie commerciale est consentie par le Vendeur, elle couvre le remplacement des pièces défectueuses et la main-d'œuvre. Si les frais de réparation sont supérieurs à la valeur de remplacement du produit ou si le produit n'est pas réparable, le Vendeur pourra remplacer le produit défectueux par un produit équivalent présentant des fonctionnalités égales ou supérieures.

Notre garantie exclut donc les conséquences de l'usage normale ou celles d'une utilisation anormale ou d'un manque d'entretien, d'une erreur de montage ou d'une modification du produit.

Sont exclus de la garantie commerciale :

- les pièces d'usure nécessitant un renouvellement ou un entretien périodique (filtres, batteries, piles, lampes, courroies, etc.) ;
- les pannes et avaries résultant d'une mauvaise utilisation, d'un défaut d'entretien ou du non-respect des prescriptions du fabricant ;
- les dommages résultant d'une installation non conforme ou réalisée par un tiers non agréé ;
- les modifications apportées aux caractéristiques d'origine du produit ;
- les dommages résultant de causes extérieures (incendie, dégâts des eaux, foudre, chocs, corps étrangers, etc.) ;
- les défauts d'ordre esthétique (coups, éraflures) n'affectant pas le fonctionnement du produit.

9.3 - Le recours au service après-vente entraîne des délais d'analyse des causes et de remise en état des matériels. Les éventuels frais d'analyse et de remise en état seront à la charge de l'acheteur si l'analyse des causes démontre un motif d'exclusion de la garantie (particulièrement dans le cas de défaut de montage).

## 10/ Informatique et Libertés

Dans le cadre de la gestion des commandes et de la relation commerciale, Fossier est amené à collecter des données à caractère personnel. Ces données sont traitées et stockées dans des conditions visant à assurer leur sécurité. Certaines de ces données sont indispensables au traitement des demandes ou commandes des clients. Le détail des données collectées, des traitements réalisés et leurs finalités sont décrits dans la politique d'utilisation des données personnelles consultable sur nos sites web notre application mobile.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Il vous suffit d'écrire à Fossier - ZA du Monné - 21, rue du Châtelet - 72700 Allonnes. Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, mail, adresse et si possible votre code client. Certaines demandes d'exercice de vos droits (comme par exemple votre droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature afin de vérifier votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Nous nous engageons à répondre à votre demande sous un délai de 30 jours.

## 11/ Retours

11.1 - En dehors du droit de rétractation et des garanties légales, tout retour de produit conforme doit faire l'objet d'un accord formel, préalable et exprès entre parties. Tout produit conforme retourné sans cet accord serait tenu à la disposition de l'acheteur pendant une durée de 8 jours et ne donnerait pas lieu à l'établissement d'un remboursement.

En dehors du droit de rétractation et des garanties légales, le retour d'un produit pour convenance de l'acheteur et accepté par Fossier doit se faire au plus tard dans les 60 jours suivant la livraison. L'organisation du retour, son coût et les risques liés au transport sont à la charge exclusive de l'acheteur. Il appartient à celui-ci de mandater le transporteur de son choix jusqu'à la plateforme logistique de Fossier, dont l'adresse lui sera communiquée lors de l'accord de retour, en mentionnant obligatoirement les références du bon de reprise communiqué par Fossier.

Seuls les retours de marchandises dans leur intégralité (les lots et les kits doivent être complets), à l'état neuf et dans leur emballage d'origine pourront faire l'objet d'un remboursement, avec indication des numéros, date de livraison initiale et du numéro de bon de reprise communiqué par Fossier. A défaut, tout frais de remise en état serait facturé à l'acheteur. Les reprises intervenant au-delà des 60 jours suivant la date de livraison et en deçà de 90 jours se verront appliquer une décade de 50%. Au-delà des 90 jours suivant la date de livraison, aucune reprise ne sera acceptée. En dehors du droit de rétractation et des garanties légales les retours de marchandises effectués sans notre autorisation, et hors des conditions ci-dessus, ne peuvent en aucun cas, même s'ils sont réceptionnés par nous, être considérés comme traduisant cet accord.

11.2 - Les commandes suivantes ne sont ni reprises, ni échangées :

: articles sur-mesure (notamment Rapido), articles déjà utilisés, ou coupés aux dimensions de l'acheteur. Les commandes spéciales pour le client de produits ne figurant pas au catalogue. Les produits comportant des dates de péremption et les produits chimiques soumis à des conditions de stockage particulières et/ou de transport particuliers ne sont ni repris, ni échangés.

## 12 - Médiation et règlement des litiges

Toute réclamation doit être adressée au service client de Fossier via le formulaire de contact disponible sur le Site, par téléphone au 02 50 821 821 ou par courrier à l'adresse : Fossier - ZA du Monné - 21, rue du Châtelet - 72700 Allonnes.

Si le consommateur particulier n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service Client de Fossier, ou en cas d'absence de réponse ou d'accord trouvé entre le consommateur et Fossier, aux termes de l'article L.621-1 du code de la consommation, il a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Dans ce cadre, il a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève Fossier, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer soit :

- en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

- par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

Conformément au Règlement européen n° 524/2013, le client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLI) accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 13/ Contestations

A défaut d'accord amiable entre les parties, les litiges seront soumis aux tribunaux français.