

## Conditions Générales de Vente

### 1. OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent l'ensemble des ventes d'équipements, de produits et/ou de services proposées par la société **HOM'Y** (ci-après dénommé « le Vendeur »).

Le terme « Client » ou « Acheteur » désigne toute personne physique ou morale passant commande auprès de **HOM'Y**. En passant commande, l'Acheteur reconnaît accepter sans réserve les présentes CGV, lesquelles s'appliquent de plein droit à toute transaction, sauf accord spécifique préalable et écrit entre **HOM'Y** et l'Acheteur.

L'Acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepte dans leur intégralité. Les CGV prévalent sur tout autre document émanant de l'Acheteur, y compris ses propres conditions générales d'achat, sauf accord contraire expressément formulé par écrit.

**HOM'Y** se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Toute modification sera portée à la connaissance de l'Acheteur par tout moyen approprié, et ce dernier sera réputé avoir accepté la version en vigueur au moment de la commande. Tout document autre que les présentes CGV – notamment catalogues, prospectus, publicités ou notices – a une valeur purement informative et indicative.

### 2. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble des documents techniques remis à l'Acheteur demeure la propriété exclusive de la société **HOM'Y**, seule détentrice des droits de propriété intellectuelle associés. Ces documents devront être restitués à première demande de **HOM'Y**, sans délai.

L'Acheteur s'engage à ne pas utiliser ces documents d'une manière susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de **HOM'Y**. Il s'interdit expressément de les reproduire, diffuser, transmettre ou divulguer à des tiers, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable, exprès et écrit de la société **HOM'Y**.

### 3. COMMANDE

#### Procédure

Le Client sélectionne le ou les Produits qu'il souhaite acheter sur le site [Bestherm.fr](https://bestherm.fr) en cliquant sur le bouton « Ajouter au panier ». Une fois son panier complété, il est invité à cliquer sur « Passer la commande » pour initier le processus de validation.

Sur la page de commande, le Client doit renseigner ses informations personnelles : nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail. Ces données seront utilisées pour le traitement et le suivi de la commande.

Une fois ces informations saisies, le Client clique sur « Continuer vers l'expédition ». Il procède ensuite à la saisie de ses informations de paiement ainsi que de l'adresse de facturation, qui sera utilisée pour la commande.

Après avoir complété ces étapes, le Client clique sur « Vérifier la commande » pour consulter l'ensemble des informations saisies. Il est alors invité à valider sa commande et à accepter les Conditions Générales de Vente.

Le Client garantit l'exactitude, l'exhaustivité et l'actualité des informations fournies. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable d'un retard ou d'une impossibilité de livraison en cas de données inexactes, incomplètes, erronées ou frauduleuses.

La commande est définitivement confirmée lorsque le Client clique sur « Commander ».

Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. La vente est réputée conclue uniquement après paiement intégral du prix.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de sa commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le site [Bestherm.fr](https://www.bestherm.fr) constitue un contrat à distance conclu entre le Client et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande en cas de litige existant avec le Client, notamment en cas d'impayé antérieur.

Le Client peut suivre l'état d'avancement de sa commande directement depuis son espace personnel sur le site.

### **Paiement sécurisé en ligne**

Le processus de paiement est pris en charge par notre prestataire sécurisé **Shopify Payments**.

Le Client s'acquitte du montant total de sa commande en un seul règlement, effectué par carte bancaire ou via **PayPal**.

Les données de paiement sont traitées directement par **Shopify Payments** et ne sont, en aucun cas, communiquées à la société **HOM'Y**.

## **Acceptation du paiement par la banque**

Une fois le paiement validé par l'établissement bancaire, Le Client recevra un e-mail de confirmation émis par **Shopify Payments**, ainsi qu'un e-mail récapitulatif de commande envoyé par **HOM'Y**.

La commande ne sera considérée comme ferme et définitive qu'à compter de l'envoi de cet e-mail de confirmation par le Vendeur.

Les équipes **HOM'Y** entameront alors le traitement de la commande. Le Client pourra suivre dans son espace personnel l'évolution de chaque étape du processus, jusqu'à la livraison.

## **4. PRIX**

Les Produits sont proposés aux prix en vigueur tels qu'affichés sur le site [Bestherm.fr](https://www.bestherm.fr) au moment de l'enregistrement de la commande par le Vendeur.

Les tarifs sont exprimés en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC). Ils incluent, le cas échéant, les éventuelles remises accordées par le Vendeur et mentionnées sur le site [Bestherm.fr](https://www.bestherm.fr)

Ces prix sont fermes et non révisables pendant leur période de validité. En dehors de cette période, le Vendeur se réserve le droit de les modifier à tout moment, sans préavis.

Les tarifs indiqués ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, lesquels peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Ces frais sont clairement précisés sur le site et communiqués au Client avant la validation finale de sa commande.

Le montant total facturé au Client comprend l'ensemble des coûts liés à la commande, y compris les éventuels frais additionnels.

## **5. MODALITES DE PAIEMENT**

Le paiement du prix s'effectue de manière sécurisée par carte bancaire ou via PayPal.

Le montant total de la commande est exigible et payable comptant par le Client au moment de la passation de la commande.

Les données relatives au paiement sont transmises en mode crypté, conformément au protocole sécurisé mis en place par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions effectuées sur le site [Bestherm.fr](https://www.bestherm.fr).

Les paiements réalisés par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de ne pas procéder à la livraison des Produits commandés tant que le paiement intégral n'aura pas été reçu dans les conditions définies ci-dessus.

## **6. LIVRAISON**

Une fois la commande passée, le Vendeur dispose de 48h ouvrés pour préparer et expédier le(s) produit(s).

Les livraisons sont effectuées dans les meilleurs délais, 3 à 5 jours ouvrés à compter de la date d'expédition.

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant, à l'adresse indiquée par le Client, accessible au transporteur.

La livraison correspond au transfert au Client de la possession physique des Produits. Chaque Produit fait l'objet d'un colis distinct ; en conséquence, il est possible que le transporteur effectue plusieurs livraisons séparées, même si les Produits ont été commandés simultanément.

Le Vendeur s'engage à déployer ses meilleurs efforts pour respecter les délais indiqués, lesquels sont fournis à titre indicatif.

Si les Produits ne sont pas livrés dans un délai de trente jours ouvrés à compter de la conclusion du contrat, sauf en cas de force majeure ou de fait imputable au Client, ce dernier pourra demander la résolution de la vente conformément aux articles L.216-1, L.216-8 et L.241-4 du Code de la consommation. Dans ce cas, les sommes versées seront remboursées au Client dans un délai maximum de quatorze jours à compter de la dénonciation du contrat, sans autre indemnisation ni retenue.

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits au moment de la livraison. Toute réserve concernant des anomalies apparentes (produit endommagé ou manquant, emballage endommagé, colis ouvert, etc.) doit être formulée de manière claire, précise et complète sur le bon de livraison, en présence du transporteur. Le Client est invité à contrôler le contenu du colis en présence du livreur.

En cas de dommage ou d'incomplétude, le Client peut refuser la livraison. S'il choisit de l'accepter, il doit impérativement :

- Émettre des réserves écrites et détaillées sur le bon de livraison ;
- Prendre des photographies des dommages constatés ;

- Contacter le service après-vente **HOM'Y** à l'aide du formulaire de contact ou par mail à l'adresse [sav@hom-y.fr](mailto:sav@hom-y.fr) dans les 48h après la prise de possession physique du Produit

À défaut de réserves émises dans les conditions susmentionnées, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent, et aucune réclamation ne pourra être acceptée par la société **HOM'Y** au titre de dommages ou de Produits manquants.

En cas de défauts de conformité ou de vices apparents ou cachés dûment constatés, le Vendeur s'engage, contre retour des Produits concernés, à procéder à leur remboursement ou à leur remplacement dans les meilleurs délais et à ses frais, conformément aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation ainsi qu'aux présentes Conditions Générales de Vente.

Le transfert des risques liés à la perte ou à la détérioration des Produits intervient au moment où le Client prend physiquement possession des Produits. Les Produits voyagent donc aux risques et périls du Vendeur jusqu'à leur remise au Client.

En cas de contestation concernant la livraison, le Client devra fournir une attestation sur l'honneur de non-réception, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à transmettre par voie électronique au Vendeur.

Ces documents seront ensuite communiqués au transporteur afin de mener les investigations nécessaires.

## **7. ERREURS DE LIVRAISON**

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits lors de la livraison. Toute réclamation concernant une erreur de livraison ou un défaut de conformité des Produits, qu'il s'agisse de la nature ou de la qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande, doit être adressée au Vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant celle-ci.

Pour une livraison en point relais, ce délai court à compter du moment où le Client prend physiquement possession du Produit.

Les réclamations doivent être via le formulaire de contact du site ou par e-mail à l'adresse suivante : [sav@hom-y.fr](mailto:sav@hom-y.fr).

Toute réclamation non formulée selon ces modalités et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et exonérera le Vendeur de toute responsabilité à l'égard du Client.

L'échange d'un Produit ne pourra intervenir qu'après réception par le Client d'un e-mail de confirmation du Vendeur.

En cas d'erreur de livraison, le Produit concerné devra être retourné en intégralité, dans son emballage d'origine, accompagné du bon de retour prépayé qui sera transmis par e-mail au Client.

Le Client s'engage à déposer le ou les colis dans un bureau de poste et de faire parvenir au Vendeur le(s) preuve(s) de livraison.

Les frais de retour liés à une erreur de livraison seront pris en charge intégralement par le Vendeur.

## **8. DROIT DE RETRACTATION**

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à justifier sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25. »

Ce délai de quatorze jours court à compter de la prise de possession physique du bien par le Client.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne via le formulaire de contact ou par email à l'adresse [sav@hom-y.fr](mailto:sav@hom-y.fr), ou par toute autre déclaration claire et non équivoque exprimant la volonté de se rétracter, notamment par courrier postal adressé au Vendeur aux coordonnées mentionnées à l'ARTICLE 1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Les Produits doivent être retournés dans leur état d'origine, complets (emballage, accessoires, notice...) et en condition permettant leur re-commercialisation comme neufs, accompagnés de la facture d'achat.

Les Produits endommagés, salis, incomplets ou retournés dans un emballage différent de celui d'origine ne seront pas acceptés.

Les frais de retour sont à la charge exclusive du Client, sauf en cas de non-conformité du produit ou d'erreur imputable au Vendeur. En dehors de ces situations, les frais engagés pour le retour des produits ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze jours à compter de la réception et de la vérification par le Vendeur des Produits retournés, sous réserve que ces derniers remplissent les conditions mentionnées ci-dessus.

Une fois l'accord de retour écrit transmis au Client par le Vendeur, le(s) produit(s) seront à retourner à l'adresse suivante : **DOMETRANS - 40 ROUTE D'ENNETIERES - 59175 TEMPLEMARS**

Il n'est pas possible de retourner les Produits directement à notre entrepôt. Les retours doivent impérativement être effectués par voie postale.

## **9. GARANTIE**

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient :

- De la garantie légale de conformité, pour les Produits défectueux,
- De la garantie légale 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

### **Dispositions relatives aux garanties légales**

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur, par écrit (mail ou courrier), de la non-conformité des Produits ou de l'existence des vices cachés à compter de leur découverte.

Les Produits sont actuellement garantis contre tout vice de fonctionnement résultant d'un défaut de matériau, de conception ou de fabrication, pendant une durée de 24 mois à compter de la date de livraison des Produits.

Dans le cadre de cette garantie, la seule obligation du Vendeur sera de procéder, gratuitement, au remplacement ou à la réparation du Produit ou de la pièce reconnue défectueuse par ses services.

Pour bénéficier de cette garantie, il est impératif que la procédure de service après-vente (SAV) soit strictement respectée. En particulier, tout retour organisé par le Client sans accord préalable du Vendeur ne sera pas accepté.

La garantie ne couvre pas les vices apparents (se référer à l'article 7. Erreurs de livraison) signalés au moment de l'achat. Sont également exclus de la garantie les défauts et détériorations résultant de l'usure normale, d'un stockage inapproprié, d'un usage non conforme, d'un accident extérieur (montage erroné, mise en service ou installation incorrecte, entretien défectueux, utilisation anormale), ainsi que toute modification du Produit non spécifiquement prévue ou autorisée par la société **HOM'Y** lors de la commande.

Par ailleurs, les Produits vendus comme "de second choix", présentant un défaut apparent connu et accepté par le client au moment de la vente, ne pourront faire l'objet d'aucune réclamation ni demande de reprise ou de réparation liée audit défaut.

Par ailleurs, si les produits ont été ouverts ou modifiés par le Client ou par un tiers non autorisé, la garantie deviendra immédiatement caduque.

Dans ces cas, tous les frais liés au remplacement, à la réparation et au transport resteront à la charge exclusive du Client.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- En cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier,
- En cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.
- Les photographies et graphismes présentés sur le site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

### **Dispositions relatives à la garantie contractuelle**

Les Produits achetés sur le site [Bestherm.fr](https://www.bestherm.fr) peuvent bénéficier, outre les garanties légales de conformité et des vices cachés d'une garantie contractuelle comme indiqué le cas échéant au descriptif d'un Produit donné, selon les termes, conditions et tarifs suivants :

- Tous nos produits bénéficient d'une garantie de 2 ans à partir de la date d'achat.
- Cette garantie est étendue à 3 ans pour les produits de la gamme 'Plug&Play' ainsi que pour les sèche-serviettes **avec** télécommande.
- La garantie couvre les pannes et dysfonctionnements de l'appareil dans le cadre d'une utilisation conforme à la destination du produit et aux informations du manuel d'utilisation.
- Pour bénéficier de la garantie, le Client doit obligatoirement fournir une preuve d'achat (facture, numéro de commande ou numéro de facture) permettant au Vendeur de vérifier que le Produit est toujours couvert par la garantie contractuelle.
- La clause de garantie ne couvre pas des détériorations provenant d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence, d'un montage défectueux, ou d'une utilisation inappropriée (chocs, non-respect des préconisations d'alimentation électrique, stockage inadéquat, conditions d'utilisation...).

- Sont également exclues de la garantie les conséquences néfastes dues à l'emploi d'accessoires ou de pièces de rechange non d'origine, ou non adaptées, au démontage ou à la modification de l'appareil.

## **10. DROIT APPLICABLE - LANGUE**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

## **11. LITIGES**

Pour toute réclamation merci de contacter le service Clientèle à l'adresse postale du Vendeur indiqué à l'ARTICLE 1 des présentes CGV, via le formulaire de contact ou par mail à l'adresse [sav@hom-y.fr](mailto:sav@hom-y.fr).