

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DISPRO

## 1. PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») régissent les rapports entre la société DISPRO, société par actions simplifiée au capital de 1 200 000 €, dont le siège social est situé 22 rue de la Garenne à Poitiers (86000), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Poitiers sous le numéro 519 099 345 (ci-après « **DISPRO** ») et le client particulier ou professionnel ayant procédé à la signature d'un bon de commande, portant sur l'achat de pièces détachées automobiles, accessoires, pneumatiques, huiles et lubrifiants, petit outillage, gros matériel et outillage (ci-après les « **Produits** »), quelle qu'en soit la marque.

« **Client Consommateur** » : désigne un particulier, personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et qui commande des Produits pour son véhicule.

« **Client Non-Professionnel** » : désigne une personne physique ou morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et qui commande des Produits pour son véhicule.

« **Client Professionnel** » : désigne une personne physique ou morale qui commande des Produits dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le Client Consommateur, le Client Non Professionnel et le Client Professionnel sont dénommés collectivement « **Client** ».

## 2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 aux ventes effectuées par DISPRO.

**L'ensemble des clauses faisant références au Code de la consommation ne sont applicables qu'au Client Consommateur. Le Client Non-Professionnel et le Client Professionnel ne pourront revendiquer l'application desdites clauses, à l'exception pour le Client Non-Professionnel des clauses faisant expressément référence à sa qualité de non professionnel.**

En cochant la case prévue à cet effet sur le bon de commande adossé aux CGV, le Client déclare avoir pris connaissance et accepté sans restriction ni réserve les présentes CGV. DISPRO se réserve la possibilité de mettre à jour ses CGV à tout moment et sans préavis. Ainsi, il incombe au Client de vérifier avant toute commande, qu'il est bien en possession des dernières CGV en vigueur.

Conformément aux dispositions de l'article L. 441-1 III du Code de commerce, les présentes CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale. Toute commande implique en conséquence l'adhésion aux présentes CGV. Néanmoins, dans le cadre de la négociation commerciale, DISPRO et le Client peuvent convenir de conditions particulières de vente (CPV).

En cas de contradiction entre les dispositions des CGV et les conditions particulières de vente, il est expressément convenu entre DISPRO et le Client que les conditions particulières de vente primeront. L'application desdites CPV nécessite un accord exprès et écrit de DISPRO.

Les présentes CGV ne pourront être modifiées par des stipulations contraires figurant sur le bon de commande du Client, ou d'une façon générale sur tous documents commerciaux échangés entre les Parties, sauf accord exprès de DISPRO.

Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord exprès de DISPRO.

## 3. COMMANDES

### 3.1 Ouverture de compte

Toute personne physique ou morale souhaitant devenir Client peut prendre contact avec notre service Clients afin de procéder à l'ouverture d'un compte. DISPRO transmettra une fiche d'ouverture de compte par mail au Client qui devra la retourner par mail afin que la demande de création de compte client soit prise en compte.

### 3.2 Passation de commande

Le Client commandera les produits via son compte client. En cas de commande effectuée hors compte client, un paiement au comptant des Produits sera demandé par DISPRO au jour de la passation de la commande.

### 3.3 Refus de commande/Défaut de paiement

Dans le cas où un Client effectue une commande auprès de DISPRO sans avoir procédé au paiement de l'une des échéances associées à une précédente commande, DISPRO pourra refuser d'honorer la commande et de livrer le produit concerné sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

### 3.4 Modification/annulation de commande

Toute modification ou résolution de commande demandée par le Client ne pourra être prise en considération que si elle est parvenue à DISPRO par lettre recommandée avec accusé de réception avant la préparation pour expédition des Produits commandés.

Après étude de la demande, DISPRO se réserve le droit d'accéder ou non à la demande du Client. DISPRO se réserve le droit d'apporter à tout moment les modifications qu'il juge utiles à ses produits ou de modifier sans accord préalable les modèles présentés dans ses prospectus ou catalogues.

Toute modification sera appliquée aux prochaines commandes.

## 4. TARIFS

Les tarifs s'appliquent à tous les Clients, à la même date, en fonction du barème en vigueur applicable à chaque catégorie de Client. Les tarifs pourront être modifiés en cours d'année pour pouvoir tenir compte en particulier des variations significatives des cours de matières premières, des parités monétaires et de l'évolution des tarifs des fournisseurs.

Toute commande effectuée par le Client afin d'anticiper l'augmentation significative du coût d'une matière première ayant un impact tarifaire sur un quelconque produit commercialisé par DISPRO ne pourra être prise en compte que si cette commande correspond à une quantité habituellement commandée par le Client sur une période identique.

Toute modification tarifaire sera automatiquement applicable à toutes les commandes passées postérieurement à la date d'application du nouveau tarif.

## 5. LIVRAISON

### 5.1 Adresse de livraison

Pour tout changement d'adresse de livraison, même provisoire, le Client devra en avertir DISPRO par lettre recommandée avec accusé de réception un (1) mois avant toute commande à cette nouvelle adresse.

### 5.2 Transfert des risques

Sauf convention contraire, les livraisons sont effectuées « départ plateforme ». Le transfert des risques au Client sur les produits vendus par DISPRO s'effectue à la remise des produits au transporteur.

### 5.3 Réception des Produits

La livraison sera effectuée par un transporteur choisi par DISPRO et matérialisée par un bon de livraison sous forme papier ou électronique signé par le Client.

Le Client doit contrôler les Produits à leur réception et devra inscrire toutes réserves en cas d'avaries ou de produits manquants dès la réception des produits sur les bordereaux de livraison et accomplir auprès du transporteur toutes les formalités qui s'avèreraient nécessaires dans les délais et formes requis même si les fournitures sont expédiées franco aux frais de DISPRO.

Le Client reconnaît que les mentions « sous réserve de contrôle » ou « sous réserve de déballage » n'ont aucune valeur probante auprès des transporteurs ou assureurs. Pour les produits vendus en conditionné, les poids et mesures au départ font foi des quantités livrées.

### 5.4 Délais de livraison

DISPRO s'engage à livrer les Produits à la date extrême de livraison mentionnée sur le bon de commande. À défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison, les Produits devront être livrés au Client Consommateur et Non-Professionnel dans un délai maximum de 30 jours à compter de l'acceptation de la commande conformément aux dispositions de l'article L.216-1 du Code de la consommation.

Tout retard de livraison pour un Client Professionnel ne pourra donner lieu à indemnisation éventuelle qu'après un retard supérieur à 60 jours. L'emploi du terme « livraison » au sein des documents transmis au Client s'entend comme la date de mise à disposition des produits dans les magasins ou éventuellement la date d'expédition si l'ordre d'expédier est donné par le Client.

Dans le cas où le Client ne prendrait pas livraison de sa commande sous quinzaine à compter de la réception de l'avis (par lettre, facture, mail etc...) l'informant que le matériel commandé est à sa disposition, DISPRO se réserve le droit de disposer du matériel et de reporter à une date ultérieure l'exécution de la commande laissée en souffrance par le Client, sans préjudice des conséquences de modifications survenues entre-temps.

En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne pourra intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers DISPRO, quelle qu'en soit la cause.

### 5.5 Réclamations

Sans préjudice des dispositions à prendre par le Client vis-à-vis du transporteur telles que décrites à l'article 5.3 « Réception des Produits », en cas d'avaries ou de Produits manquants, toute réclamation, quelle qu'en soit la nature, portant sur les Produits livrés, ne sera acceptée par DISPRO que si elle est effectuée par

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DISPRO

écrit dans le délai de trois (3) jours ouvrés, suivant la réception du Produit.

Lorsqu'un vice apparent ou un manquant est effectivement constaté par DISPRO ou son mandataire, le Client ne pourra demander à DISPRO que le remplacement des articles non conformes et/ou le complément à apporter pour combler les produits manquants aux frais de DISPRO, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité ou à la résolution de la commande.

La réclamation effectuée par le Client dans les conditions et modalités décrites par le présent article, ne suspend pas le paiement par le Client des produits concernés.

DISPRO ne pourra être tenue responsable de tout fait survenu en cours de transport, de destructions, d'avaries, perte ou vol, de la marchandise même si elle a choisi le transporteur.

### 6. RETOURS DES PRODUITS

Aucun retour de Produits ne pourra être effectué par le Client sans l'accord préalable exprès, écrit, de DISPRO, obtenu notamment par télécopie ou courrier électronique.

D'une manière générale, l'immobilisation d'un Produit ne pourra en aucun cas donner lieu à une indemnité. La réparation, la modification ou le remplacement des pièces pendant la période de garantie ne peut avoir pour effet de prolonger le délai de garantie du matériel.

Les Produits défectueux devront être renvoyés, sans délai mais après autorisation écrite de DISPRO, dans les magasins pour permettre aux fournisseurs de vérifier s'il y a défaut de matière et non-usure normale ou accident résultant d'un mauvais usage, de maladresse, de négligence ou de malveillance. Les retours ou reprises de Produits doivent suivre la procédure jointe en Annexe 1.

Les frais de retour ne seront à la charge de DISPRO que dans le cas où un vice apparent, ou des Produits manquants, sont effectivement constatés par DISPRO ou son mandataire.

Seul le transporteur choisi par DISPRO est habilité à effectuer le retour des Produits concernés. Aucun retour émanant d'un Client n'est accepté sans notre accord préalable écrit. Les retours en port dû seront refusés, sauf s'ils relèvent d'une garantie préalablement acceptée.

### 7. RESPONSABILITÉ – GARANTIE DES PRODUITS

#### 7.1. Remplacement des Produits

DISPRO garantit ses Produits conformément aux dispositions légales. La garantie est limitée au remplacement pur et simple des Produits reconnus défectueux et ne s'étend ni aux réparations ou remplacements effectués sans l'autorisation de DISPRO.

Tout Produit reconnu défectueux sera remplacé gratuitement suivant départ plateforme ou réparé dans les ateliers de DISPRO ou de ses fournisseurs.

Les défauts et détériorations des Produits livrés consécutifs à des conditions anormales de stockage et/ou de conservation chez le Client, notamment en cas d'un accident de quelque nature que ce soit, ne pourront ouvrir droit à la garantie due par DISPRO.

DISPRO ne couvre pas les dommages et les usures résultant d'une adaptation ou d'un montage spécial de ses Produits sauf si ceux-ci ont été autorisés et réalisés sous notre surveillance.

#### 7.2. Limitation de responsabilité

EN AUCUN CAS LE CLIENT (REVENDEUR) PROFESSIONNEL NE SAURAIT IMPUTER A DISPRO UNE RESPONSABILITE DECOULANT D'UNE PRESENTATION DU PRODUIT FAITE AUPRES D'UN CONSOMMATEUR ET ALLANT AU DELA DES GARANTIES COMMERCIALES DONNEES PAR DISPRO.

La responsabilité de DISPRO ne peut être engagée qu'au titre de dommages matériels et directs et uniquement en cas de faute de DISPRO, prouvée par le Client.

DISPRO ne pourra être tenue responsable de tout autre dommage, notamment immatériel et/ou indirect tels que perte de bénéfice, d'exploitation, de production, de chiffre d'affaires, de données, perte d'une chance, atteinte à l'image de marque, privation d'un droit, etc... En outre la responsabilité de DISPRO ne pourra être engagée en cas d'usage anormal des Produits par le Client.

### 8. GARANTIES LÉGALES (Décret n°2022-946 du 29 juin 2022)

Le Client Consommateur et le Client Non-Professionnel disposent d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le Client Consommateur et le Client Non-Professionnel ne sont tenus d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux (2) ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le Client Consommateur et le Client Non-Professionnel ne sont tenus d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le vendeur, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au Client Consommateur et au Client Non-Professionnel droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente (30) jours suivant leur demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour eux.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client Consommateur et le Client Non-Professionnel bénéficient d'une extension de six (6) mois de la garantie initiale.

Si le Client Consommateur et le Client Non-Professionnel demandent la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux (2) ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le Client Consommateur et le Client Non-Professionnel peuvent obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le Client Consommateur et le Client Non-Professionnel ont également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le Client Consommateur et le Client Non-Professionnel ne sont alors pas tenus de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le Client Consommateur et le Client Non-Professionnel n'ont pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 €, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

Le Client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux (2) ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Il est précisé qu'en cas de vente à un Client Professionnel de même spécialité, DISPRO ne sera pas tenu 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 le Client Professionnel ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

### 9. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Conformément aux articles 2367 et suivants du Code Civil, les Produits de DISPRO sont vendus avec réserve de propriété jusqu'au complet paiement du prix d'achat en principal et en intérêts. DISPRO pourra faire jouer les droits qu'elle détient au titre de la présente clause de réserve de propriété, pour l'une quelconque des créances qu'elle détiendrait sur le Client.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DISPRO

Les Produits en possession du Client, étant conventionnellement présumés être ceux impayés, DISPRO pourra les reprendre ou les revendiquer en dédommagement de toutes ses factures impayées, sans préjudice de son droit de résolution des ventes en cours.

Le Client ne pourra revendre ses Produits non payés que dans le cadre de l'exploitation normale de son entreprise, et ne peut en aucun cas nantir ou consentir de sûreté sur ses stocks impayés. En cas de défaut de paiement, le Client s'interdira de revendre ses stocks à concurrence de la quantité de Produits impayés.

### 10. FACTURATION

#### 10.1 Dispositions Générales

Les prix affichés sont majorés de la TVA en vigueur, sauf justificatif d'exonération de taxe remis par DISPRO avec la commande.

La facturation des Produits par DISPRO interviendra en fin de période pour toutes commandes effectuées par le Client via son compte client.

La facturation interviendra pour les services, à compter du jour de réalisation de la prestation. Conformément aux dispositions de l'article 289 du code général des impôts et à l'article L.441-10 du code de commerce, DISPRO émet des factures récapitulatives périodiques.

#### 10.2 Facturation dématérialisée

Le Client pourra bénéficier gratuitement d'une facturation dématérialisée en créant son espace personnel sur le site <https://www.dispro-ouest.fr/login>. En s'inscrivant, le Client sera averti par courriel du dépôt par DISPRO sur son espace personnel d'une facture. Le Client pourra consulter en ligne les factures et avoirs émis ainsi qu'accéder aux archives des factures et avoirs déjà visualisés et acceptés.

À tout moment, et en cochant la case prévue à cet effet dans son espace personnel, le Client pourra désactiver le service de factures électroniques dont il bénéficie. La dénonciation entraîne un retour automatique au format papier à son adresse postale, connue de DISPRO. Dans l'hypothèse où le Client décide de ne pas opter pour la facturation dématérialisée et/ou de se désinscrire, il pourra être facturé pour chaque facture sous format papier de la somme de 5 €.

### 11. PAIEMENT

#### 11.1 Délais de paiement

Le délai de paiement commence à courir à compter de la date de facturation. Pour les Clients en compte, sauf dispositions prévues au sein de CPV, les factures sont payables à vingt (20) ou trente (30) jours nets à compter de la date d'émission de la facture.

#### 11.2 Modes de paiement

Sauf disposition particulière, les Produits sont payables par traite directe et le cas échéant par virement bancaire. Si DISPRO a des raisons sérieuses ou particulières de craindre des difficultés de paiement de la part du Client à la date de la commande, ou postérieurement à celle-ci, ou encore si le Client ne présente pas les mêmes garanties qu'à la date d'acceptation de la commande, DISPRO peut subordonner l'acceptation de la commande ou la poursuite de son exécution à un paiement comptant ou à la fourniture, par le Client, de garanties au profit de DISPRO.

DISPRO aura également la faculté, avant l'acceptation de toute commande, comme en cours d'exécution, d'exiger du Client la communication de ses documents comptables et notamment des comptes de résultat, même prévisionnels, lui permettant d'apprécier sa solvabilité.

En cas de refus par le Client du paiement comptant, sans qu'aucune garantie suffisante ne soit proposée par ce dernier, DISPRO pourra refuser d'honorer la (les) commande(s) passée(s) et de livrer le Produit concerné, sans que le Client puisse arguer d'un refus de vente injustifié ou prétendre à une quelconque indemnité.

DISPRO se réserve par ailleurs le droit d'exiger pour toute livraison ultérieure, un paiement comptant à la commande, d'effectuer un envoi en contre remboursement jusqu'au paiement intégral des sommes dues ou d'annuler les commandes en cours sans préjudice de tous autres recours.

Aucun escompte ne sera accordé au Client pour règlement anticipé d'une commande.

### 12. DÉFAUT DE PAIEMENT

#### 12.1 Suspension des livraisons

En cas de non-paiement d'une facture venue à échéance, DISPRO se réserve la faculté de suspendre toute livraison en cours et/ou à venir. Le seul fait du non-paiement entraîne de plein droit la déchéance du terme, l'intégralité des créances devenant immédiatement exigible.

En cas de non-paiement de l'une quelconque des échéances prévues, DISPRO se réserve également la faculté de reprendre immédiatement les Produits lui appartenant. Les frais de reprise seront à la charge du Client. En cas de reprise des Produits, toutes sommes déjà versées resteront acquises par DISPRO. Le Client s'interdit de recourir à toute compensation financière qu'elle soit légale ou non.

#### 12.2 Pénalité de retard de paiement

Tout retard de paiement d'une facture par un Client Professionnel entraînera conformément à l'article L 441-10 du Code de commerce une pénalité de retard au taux de refinancement de la BCE + 10 points de pourcentage du montant TTC du prix ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 €.

Si les frais de recouvrement exposés pour recouvrer la créance impayée s'avéraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, DISPRO pourra demander leur remboursement, sur présentation des justificatifs.

En cas de défaut de paiement persistant, DISPRO se réserve la faculté de saisir le tribunal compétent afin que celui-ci ordonne au Client Professionnel le complet paiement de sa créance. Conformément à l'article 1231-5 du Code civil, le Client Professionnel sera redevable d'un montant égal à 5% du montant H.T. de la facture au titre de la clause pénale en cas de non-paiement quinze (15) jours après avoir été mis en demeure de payer.

### 13. SURETÉS

À tout moment, DISPRO se réserve le droit d'exiger du Client des sûretés ou garanties couvrant le paiement intégral des marchandises, matériels, pièces ou installations commandés, les ventes étant effectuées en considération de la situation juridique, financière et matérielle du Client.

### 14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les documents techniques remis aux Clients par DISPRO demeurent la propriété exclusive de DISPRO, seule titulaire des droits de propriété sur ces documents.

Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de DISPRO et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers sans l'accord préalable de DISPRO.

Le Client ne saurait revendiquer un quelconque droit sur les marques et logotypes ni généralement aucun élément de propriété intellectuelle et/ou artistique appartenant à DISPRO.

### 15. FORCE MAJEURE

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les événements indépendants de la volonté des Parties, résultant à la fois d'un événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux personnes concernées ou plus particulièrement toutes les situations considérées comme des cas de force majeure telles qu'elles sont définies par la jurisprudence française.

Sont notamment assimilés à des cas de force majeure ou fortuite déchargeant DISPRO de son obligation de livrer dans les délais initialement prévus : les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel de DISPRO ou de ses transporteurs habituels, l'incendie, l'inondation, la guerre, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, l'impossibilité d'être approvisionné en matière première, les épidémies, les barrières de dégel, les barrages routiers, grève ou rupture d'approvisionnement EDF-GDF, ou rupture d'approvisionnement pour une cause non imputable à DISPRO, ainsi que toute autre cause de rupture d'approvisionnement imputable aux fournisseurs de DISPRO. Dans de telles circonstances, DISPRO préviendra le Client par écrit, notamment par télécopie ou courrier électronique, dans les 24 heures suivant la date de survenance des événements.

Le contrat liant DISPRO et le Client étant alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si l'événement venait à durer plus de trente (30) jours à compter de la date de survenance de celui-ci, le contrat de vente conclu par DISPRO et son Client pourra être résilié par la Partie la plus diligente, sans qu'aucune des Parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

Cette résiliation prendra effet à la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant ledit contrat de vente.

### 16. LITIGES ET RÉCLAMATIONS

En cas de différend entre les Parties sur l'application des présentes CGV, ces dernières s'obligent à recourir préalablement avant toute saisine du juge à un médiateur.

Les Parties conviennent dès à présent que lorsque le Client est un consommateur, cette mission de médiation est confiée à MOBILIANS.

Le site internet [www.mediateur-mobilians.fr](http://www.mediateur-mobilians.fr) décrit le processus de médiation proposé et permet aux Clients ayant la qualité de consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DISPRO

Le Médiateur pourra également être saisi par courrier à l'adresse : Monsieur le Médiateur de MOBILIANS – 43 bis route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 MEUDON CEDEX, par courriel à l'adresse [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr).

DISPRO vous informe de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plate-forme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Le recours à ce médiateur se fera par la Partie la plus diligente.

En cas de litige avec un Client Professionnel agissant en qualité de commerçant, les tribunaux de POITIERS sont seuls compétents, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Les traites ou autres acceptations de règlement n'opèrent ni novation, ni dérogation à cette clause. Le droit applicable est le droit français.

Toute question relative aux présentes CGV ainsi qu'aux ventes qu'elles régissent, qui ne serait pas traitée par les présentes stipulations contractuelles, sera régie par la loi française à l'exclusion de tout autre droit, et à titre supplétif, par la convention de Vienne sur la vente internationale des marchandises.

### 17. DONNÉES PERSONNELLES

DISPRO se déclare être en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel et la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978.

**17.1. Données collectées :** Les informations recueillies par DISPRO lors de l'établissement du bon de commande ont soit un caractère facultatif, soit un caractère obligatoire (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail) pour la prise en compte de la commande.

**17.2. Destinataire des données :** Les données personnelles collectées sont destinées aux services habilités de DISPRO pour lui permettre d'exécuter le contrat, gérer et optimiser la relation contractuelle avec le Client, répondre aux exigences légales et réaliser des enquêtes de satisfaction clientèle liées à la qualité des biens.

### 17.3. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

DISPRO assure que vos données à caractère personnel ne seront transférées qu'à des destinataires situés dans des pays faisant partie de l'Espace Économique Européen (EEE) respectant la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

**17.4. Droits du Client :** En application de la réglementation relative aux données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de limitation du traitement de ses données et d'un droit à la portabilité de ses données. Il dispose également du droit de définir des directives relatives au sort de ses données post-mortem, et ce, en adressant, sous réserve de la communication d'une preuve d'identité :

- Un courrier à DISPRO à l'adresse suivante : 22 rue de la Garenne à Poitiers (86000), ou
- Un courriel à l'adresse suivante : [rgpd@emilfrey.fr](mailto:rgpd@emilfrey.fr).

Le Client dispose enfin du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), en adressant un courrier à l'adresse postale suivante : CNIL - 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS Cedex 7. Conformément à l'article L. 223-1 du Code de la consommation, le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de l'organisme désigné dans les conditions prévues à l'article L. 223-4 du Code de la consommation à savoir la société WORLDLINE FRANCE par courrier à l'adresse suivante : Worldline, Service Bloctel, CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX ou sur le site internet dédié <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Toutefois, DISPRO pourra contacter par téléphone le Client qui en aura expressément fait la demande, pendant une période librement fixée par le Client ou, à défaut, dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de la demande du Client.

### 17.5. Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

Finalités des traitements de données à caractère personnel	Fondements légaux de mise en œuvre	Durées de conservation maximales (sauf indications contraires)
Traitement de votre commande (gestion du compte client, de la commande et de la livraison)	Exécution contractuelle	Toute la durée de la relation commerciale
Gestion de la facturation	Obligation légale	L'exercice en cours augmenté de 10 ans à compter de la clôture
Réalisation de sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité des Produits et anticiper les besoins des clients	Intérêt légitime	Pendant toute la durée de la relation contractuelle augmentée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale
Gestion des garanties légales liées aux Produits (garantie légale des vices cachés et garantie légale de conformité)	Obligation légale	20 ans à compter de la conclusion du contrat. Cette durée de conservation pourra être augmentée si une autorité ou la défense d'un droit ou d'un intérêt l'exige
Envoi, sauf opposition de votre part, d'informations sur nos offres promotionnelles, nouveautés, événements (newsletters et autres publications) : emailings, appels téléphoniques, télécopies, SMS, etc..	Intérêt légitime	Pendant toute la durée de la relation contractuelle augmentée de 7 ans à compter de la date d'émission de la dernière facture
Gestion des réclamations et litiges	Intérêt légitime	Durée liée à tout contentieux ou toute procédure administrative ou judiciaire
Demande d'exercice de droits de clients	Obligation légale	13 mois

Liste des Annexes :

- **Annexe 1 :** Conditions de retour des Produits

Le Client .....  
 Nom et qualité .....  
 Date .....

Signature et cachet commercial