Conditions générales de vente

Conditions générales de vente en ligne

Version mise à jour le 15 septembre 2026

1. Identité du vendeur

Le site **www.glasman.fr** (ci-après le « Site ») est exploité par :

ÉTABLISSEMENTS GLASMAN ET CIE, société par actions simplifiée au capital de **42 258,87 €**, dont le siège social est situé **28 boulevard de Strasbourg, 75010 Paris, France**, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro **582 051 728**, numéro de TVA intracommunautaire **FR 93 582051728**.

- Téléphone : **01 42 08 16 18** (appel non surtaxé)
- Courriel : **glasman.fr@gmail.com**
- Adresse du service clients et des retours : **28 boulevard de Strasbourg, 75010 Paris, France**

La société est ci-après désignée « GLASMAN » ou le « Vendeur ».

2. Objet et champ d’application

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent les ventes de produits réalisées sur le Site par GLASMAN auprès :

- de toute personne physique agissant à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (le « Client consommateur ») ;
- de toute personne physique ou morale agissant pour les besoins de son activité professionnelle (le « Client professionnel »).

Les dispositions identifiées comme applicables aux consommateurs ne s’appliquent pas aux Clients professionnels. Les prestations de réparation, de location ou toute autre prestation faisant l’objet d’un devis ou d’un contrat distinct sont régies par les conditions indiquées dans ce devis ou ce contrat.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Le Client peut les consulter avant la commande, les télécharger et les conserver. La validation de la commande suppose leur acceptation expresse au moyen de la case prévue à cet effet.

3. Produits et informations précontractuelles

Avant la commande, le Client peut prendre connaissance, sur chaque fiche produit, des caractéristiques essentielles du produit, de son prix, de sa disponibilité annoncée ainsi que, le cas échéant, des informations relatives à sa compatibilité, à son installation, à sa garantie commerciale et à la disponibilité des pièces détachées communiquée par le fabricant.

Le Client est invité à vérifier la compatibilité des pièces détachées, accessoires, aiguilles, pieds-de-biche, canettes, courroies et autres composants avec la marque, le modèle et, lorsque cela est nécessaire, le numéro de série de sa machine. GLASMAN fournit ses conseils à partir des informations communiquées par le Client. Une information incomplète ou erronée fournie par le Client peut empêcher l’identification de la bonne référence, sans priver le Client consommateur de ses droits légaux.

Les photographies et illustrations ont une fonction de présentation. De légères différences n’affectant ni les caractéristiques essentielles ni l’usage du produit peuvent exister. En revanche, la description, la référence, la quantité et les caractéristiques essentielles annoncées engagent GLASMAN.

GLASMAN peut corriger à tout moment les erreurs matérielles présentes sur le Site. Si une erreur est détectée après une commande, GLASMAN en informe le Client afin de lui proposer, selon le cas, de confirmer la commande avec les informations corrigées ou de l’annuler sans frais.

4. Disponibilité

Les offres de produits sont valables tant qu’elles sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles chez GLASMAN ou ses fournisseurs.

En cas d’indisponibilité constatée après la formation du contrat, GLASMAN informe le Client dans les meilleurs délais. Le Client peut accepter un nouveau délai, choisir un autre produit ou annuler la partie indisponible de la commande. En cas d’annulation, les sommes correspondantes sont remboursées au moyen du mode de paiement initial, sans frais et au plus tard dans les quatorze jours.

Aucun produit de substitution n’est envoyé sans l’accord préalable du Client. Toute différence de prix est clairement indiquée et, selon le

cas, payée par le Client avec son accord ou remboursée par GLASMAN.

5. Commande et formation du contrat

Le Client sélectionne les produits qu'il souhaite commander et vérifie le détail de son panier. Avant de valider définitivement sa commande, il peut corriger les erreurs éventuelles et prend connaissance du prix total, des frais, du mode de paiement et des modalités ou délais de livraison.

La validation au moyen d'un bouton portant la mention « commande avec obligation de paiement » ou une formule équivalente vaut engagement de payer la commande.

Après validation, GLASMAN adresse au Client, sur un support durable, un accusé de réception récapitulant la commande et les informations contractuelles. Le contrat est formé lorsque GLASMAN confirme l'acceptation de la commande, sous réserve de l'autorisation du paiement lorsqu'elle est requise.

GLASMAN peut refuser ou annuler une commande pour un motif légitime, notamment en cas de fraude ou tentative de fraude, d'incident de paiement, de coordonnées manifestement erronées, de commande anormale ou de litige non résolu concernant le paiement d'une commande antérieure. Le Client en est informé et les sommes encaissées au titre de la commande annulée lui sont remboursées.

Lorsque la réglementation l'exige, GLASMAN conserve l'écrit constatant le contrat et en garantit l'accès au Client pendant la durée légale d'archivage. Les factures sont accessibles dans l'espace client ou peuvent être demandées au service clients.

6. Prix

Pour les Clients consommateurs, les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Pour les Clients professionnels, les montants hors taxes et la TVA applicable peuvent être détaillés sur la commande et la facture.

Les frais de livraison, de manutention ou tout autre coût supplémentaire éventuel ne sont pas inclus dans le prix du produit lorsqu'ils sont indiqués séparément. Leur montant est communiqué avant la validation définitive de la commande.

Pour les livraisons hors de l'Union européenne ou dans certains territoires, des droits de douane, taxes locales, frais de dédouanement ou d'importation peuvent être exigés par les autorités du pays ou territoire de destination. Lorsqu'ils ne sont pas collectés par GLASMAN, ils restent à la charge du destinataire. Il lui appartient de se renseigner auprès des autorités compétentes.

GLASMAN peut modifier ses prix à tout moment, sans effet rétroactif sur les commandes déjà acceptées. Le prix facturé est celui affiché et confirmé au moment de la commande, sous réserve de la correction d'une erreur manifeste.

7. Paiement

Le prix et les frais applicables sont payables selon les moyens proposés au Client lors de la commande. Selon le montant, le type de Client et les options effectivement affichées, ces moyens peuvent comprendre la carte bancaire, le virement, le chèque ou le paiement fractionné.

Les conditions, seuils, plafonds et éventuels frais d'un paiement fractionné sont présentés avant sa souscription. L'acceptation d'un tel paiement peut être soumise aux conditions du prestataire concerné.

Les paiements par carte sont traités au moyen d'un dispositif sécurisé. GLASMAN n'a pas accès au numéro complet de la carte bancaire. La commande peut être suspendue ou annulée en cas de refus d'autorisation, d'impayé ou de suspicion légitime de fraude.

En cas de paiement par chèque ou virement, la préparation ou l'expédition peut commencer seulement après l'encaissement effectif des fonds, sauf accord écrit contraire de GLASMAN.

8. Livraison

8.1 Zones, modes et frais de livraison

Les destinations effectivement desservies, les transporteurs disponibles et les frais correspondants sont indiqués pendant le parcours de commande. GLASMAN peut notamment recourir à La Poste, Colissimo, Chronopost, France Express ou à un autre transporteur adapté à la nature et au volume des produits.

Certains produits dangereux, inflammables, corrosifs, sous pression ou soumis à des restrictions de transport ne peuvent être expédiés que vers certaines destinations. Cette restriction est indiquée avant la commande ou portée à la connaissance du Client dans les meilleurs délais si elle ne pouvait raisonnablement être identifiée plus tôt.

8.2 Délais

La date ou le délai de livraison est indiqué au Client avant la validation de la commande. À défaut d'indication, une commande passée par un Client consommateur est livrée au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

Les délais de préparation présentés sur le Site sont donnés en tenant compte de la disponibilité du produit. Certaines machines d'occasion peuvent nécessiter un délai supplémentaire pour les contrôles techniques, annoncé avant la commande.

Si la livraison n'intervient pas à la date ou dans le délai convenu, le Client consommateur peut mettre GLASMAN en demeure d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. Si GLASMAN ne s'exécute pas dans ce nouveau délai, le Client peut résoudre le contrat. Il peut le résoudre immédiatement lorsque GLASMAN refuse de livrer ou lorsque la date convenue constituait pour lui une condition essentielle du contrat et qu'il en avait informé GLASMAN avant la commande. Les sommes dues sont alors remboursées dans les délais légaux.

8.3 Livraisons volumineuses

Sauf prestation supplémentaire expressément commandée, les machines et produits livrés sur palette sont déposés au rez-de-chaussée, au pied de l'immeuble ou à l'endroit accessible au véhicule de livraison. Ils ne sont pas montés à l'étage. Cette modalité est rappelée au Client avant la commande lorsqu'elle est applicable.

Une commande peut être livrée en plusieurs colis sans frais de livraison supplémentaires par rapport au montant accepté lors de la commande.

8.4 Réception, dommages et transfert des risques

Le Client est invité à vérifier l'état du colis et des produits dès leur réception et à formuler des réserves précises auprès du transporteur en cas de dommage, de perte ou de produit manquant. Il est également invité à informer rapidement GLASMAN, en joignant si possible des photographies.

L'absence de réserves auprès du transporteur ne prive pas le Client consommateur de la garantie légale de conformité ni de ses autres recours contre GLASMAN.

Pour le Client consommateur, le risque de perte ou d'endommagement est transféré lorsqu'il prend physiquement possession du bien, ou lorsqu'un tiers qu'il a désigné en prend possession. Lorsque le Client choisit lui-même un transporteur qui n'a pas été proposé par GLASMAN, le risque est transféré lors de la remise du bien à ce transporteur.

9. Droit de rétractation des Clients consommateurs

9.1 Délai

Le Client consommateur dispose d'un délai de **quatorze jours calendaires**, sans avoir à motiver sa décision, pour se rétracter d'un achat conclu à distance.

Ce délai court à compter du jour où le Client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien. Pour une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier bien, lot ou de la dernière pièce.

9.2 Exercice du droit

Avant l'expiration du délai, le Client informe GLASMAN de sa décision au moyen :

- du formulaire type reproduit en annexe 2 ; ou
- de toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée par courriel à **glasman.fr@gmail.com** ou par courrier à **ÉTABLISSEMENTS GLASMAN ET CIE, 28 boulevard de Strasbourg, 75010 Paris, France**.

L'utilisation d'un formulaire d'autorisation de retour de marchandises (ARM) ou la prise de contact téléphonique peut faciliter le traitement, mais ne constitue pas une condition d'exercice du droit de rétractation. Il appartient au Client de conserver une preuve de l'envoi de sa décision.

9.3 Retour des produits

Le Client renvoie le produit sans retard excessif et au plus tard quatorze jours après avoir communiqué sa décision de se rétracter, à l'adresse suivante :

ÉTABLISSEMENTS GLASMAN ET CIE — Service retours
28 boulevard de Strasbourg
75010 Paris — France

Le produit doit être correctement protégé et accompagné, si possible, de la facture ou du numéro de commande permettant son identification. Le Client supporte les frais directs de retour, sauf erreur de GLASMAN, défaut relevant d'une garantie légale ou absence d'information préalable sur ces frais. Pour un bien qui ne peut normalement être renvoyé par la poste, le coût estimatif du retour doit être communiqué avant la commande.

Le Client peut manipuler le produit uniquement dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation résultant de manipulations allant au-delà de ce qui est nécessaire. Aucune décote automatique, notamment de 50 %, n'est appliquée.

L'emballage d'origine n'est pas une condition légale de rétractation. Il est néanmoins recommandé de le conserver et de l'utiliser lorsqu'il est nécessaire à la protection du produit. Une détérioration due à un emballage de retour manifestement insuffisant peut engager la

responsabilité du Client.

9.4 Remboursement

GLASMAN rembourse tous les paiements reçus pour les produits retournés ainsi que les frais de livraison initiaux correspondant au mode de livraison standard le moins coûteux proposé. Les frais supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison plus coûteux ne sont pas remboursés.

Le remboursement intervient au plus tard quatorze jours après la date à laquelle GLASMAN est informée de la décision de rétractation. GLASMAN peut différer le remboursement jusqu'à la récupération du produit ou jusqu'à la réception d'une preuve de son expédition, la première de ces dates étant retenue.

Le remboursement est effectué au moyen du même mode de paiement que celui utilisé pour la commande, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen et à condition que cela ne lui occasionne aucun frais. Lorsqu'une remise ou un bon d'achat a été appliqué, le remboursement ne peut excéder la somme effectivement payée pour les produits retournés, selon la répartition de la remise sur la commande.

9.5 Exceptions légales

Le droit de rétractation ne peut notamment pas être exercé pour :

- les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- les articles découpés ou confectionnés à la demande selon une longueur, une dimension ou une spécification choisie par le Client, notamment les produits vendus et coupés au mètre ;
- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les biens qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les logiciels ou contenus numériques fournis sur un support matériel lorsqu'ils ont été descellés après la livraison, dans les cas prévus par la loi ;
- un contenu numérique fourni sans support matériel lorsque son exécution a commencé avant la fin du délai avec l'accord préalable exprès du Client et sa reconnaissance de la perte de son droit de rétractation ;
- les services pleinement exécutés avant la fin du délai, lorsque leur exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Client et sa reconnaissance de la perte du droit une fois le service entièrement exécuté.

Les consommables, aiguilles, canettes, courroies, accessoires et pièces détachées ne sont pas exclus du droit de rétractation du seul fait de leur catégorie ou de leur quantité. Ils ne sont exclus que s'ils entrent effectivement dans l'une des exceptions légales ci-dessus.

10. Garanties légales des Clients consommateurs

Le Client consommateur bénéficie, sans paiement supplémentaire :

- de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation ;
- de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

La garantie légale de conformité couvre les défauts qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Pour un bien neuf, les défauts apparus pendant vingt-quatre mois sont présumés avoir existé au moment de la délivrance, sauf preuve contraire ou incompatibilité avec la nature du bien ou du défaut. Pour un bien d'occasion, cette présomption s'applique pendant douze mois.

En cas de défaut de conformité, le Client demande à GLASMAN la réparation ou le remplacement du bien. La mise en conformité intervient sans frais, dans un délai raisonnable qui ne peut dépasser trente jours suivant la demande et sans inconvénient majeur, sous réserve des conditions légales permettant au Vendeur de retenir une autre solution en cas d'impossibilité ou de coût disproportionné. Dans les cas prévus par la loi, le Client peut obtenir une réduction du prix ou la résolution de la vente.

La mise en œuvre d'une garantie légale s'effectue auprès du service clients de GLASMAN, aux coordonnées indiquées à l'article 1. Le Client fournit une preuve d'achat et décrit le défaut rencontré. Les frais nécessaires à la mise en conformité légale ne sont pas à la charge du Client consommateur.

La garantie des vices cachés peut être exercée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Le Client doit établir que le vice était caché, existait lors de l'achat et rend le bien impropre à son usage ou en diminue fortement l'usage. Il peut choisir entre la restitution du bien contre remboursement du prix ou la conservation du bien contre une réduction du prix, conformément à la loi.

L'encadré légal d'information est reproduit en annexe 1.

11. Garantie commerciale GLASMAN d'un an sur les machines

Indépendamment des garanties légales, toutes les machines neuves ou d'occasion vendues par GLASMAN bénéficient d'une garantie commerciale gratuite d'une durée d'un an à compter de leur délivrance, valable en France métropolitaine.

Cette garantie couvre les pièces et la main-d'œuvre nécessaires à la réparation d'une panne relevant d'un défaut couvert par la garantie commerciale, dans les conditions prévues au présent article.

Elle ne couvre pas les dommages ou pannes résultant notamment :

- d'une utilisation non conforme à la notice, d'une mauvaise manipulation, d'un choc, d'une chute, d'un accident ou d'une négligence ;
- d'une installation électrique, pneumatique ou mécanique inadaptée, d'une surtension ou de conditions d'utilisation non conformes ;
- d'un défaut d'entretien normal ou de l'utilisation de consommables inadaptés ;
- d'une modification, d'un démontage ou d'une réparation effectuée sans l'accord de GLASMAN ;
- de l'usure normale des consommables et pièces d'usure, notamment aiguilles, canettes, courroies, couteaux, ampoules, fusibles, huiles, joints et éléments de tension ou de réglage lorsque leur remplacement résulte de l'usure normale.

La qualification de « pièce d'usure » n'exclut pas la prise en charge lorsque la panne résulte d'un défaut couvert par une garantie légale ou d'une usure anormalement prématurée constituant un défaut de conformité.

Avant tout envoi, le Client contacte le service après-vente. Pour une demande relevant uniquement de la garantie commerciale, la solution logistique et la répartition des frais de transport sont déterminées au cas par cas selon la nature, le poids, le volume de la machine et le lieu de prise en charge, puis communiquées par écrit au Client avant l'expédition. Aucun coût non accepté à l'avance ne peut lui être imposé au titre de cette garantie commerciale.

Ces modalités variables de transport ne s'appliquent pas lorsque le Client consommateur invoque valablement la garantie légale de conformité : dans ce cas, la mise en conformité demeure sans frais pour lui.

Toute immobilisation du bien en vue d'une remise en état couverte suspend la durée de garantie restant à courir dans les conditions prévues par la loi. La garantie commerciale ne réduit, ne remplace et ne suspend jamais les garanties légales.

12. Service après-vente et retours hors rétractation

Avant tout retour pour diagnostic, erreur de référence, panne ou demande de garantie, le Client est invité à contacter GLASMAN afin d'obtenir les instructions d'expédition et, le cas échéant, une autorisation de retour. Cette procédure facilite l'identification et le traitement du produit, mais ne limite pas l'exercice des droits légaux du Client consommateur.

Un produit retourné doit être correctement emballé. Lorsque le retour ne relève ni du droit de rétractation, ni d'une garantie légale, ni d'une erreur de GLASMAN, les frais et conditions applicables sont communiqués au Client avant toute intervention payante.

13. Responsabilité

GLASMAN répond de la bonne exécution du contrat dans les conditions prévues par la loi.

GLASMAN ne saurait être responsable d'un dommage imputable à une mauvaise utilisation, à une installation non conforme, au non-respect de la notice, à une modification non autorisée du produit ou à des informations erronées fournies par le Client, sous réserve que le dommage ne résulte pas également d'un manquement de GLASMAN.

Aucune stipulation des présentes CGV ne limite les droits légaux du Client consommateur, la responsabilité du fait des produits défectueux, ni la responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu d'une disposition impérative.

Pour les Clients professionnels uniquement, sauf faute lourde ou dolosive, dommage corporel, atteinte aux droits de propriété intellectuelle, responsabilité du fait des produits défectueux ou autre responsabilité ne pouvant légalement être limitée, la responsabilité totale de GLASMAN au titre d'une commande est limitée au montant hors taxes payé pour cette commande. GLASMAN ne répond pas des dommages indirects du Client professionnel, tels que perte d'exploitation, perte de production, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle ou perte de données.

14. Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure répondant aux conditions de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre dans les meilleurs délais.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue, sauf si le retard justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu dans les conditions prévues par la loi.

15. Réserve de propriété

GLASMAN conserve la propriété des produits jusqu'au paiement intégral du prix et des sommes dues.

Pour le Client consommateur, cette réserve de propriété est sans effet sur le transfert des risques, qui intervient dans les conditions prévues à l'article 8.4.

16. Données personnelles

Les données personnelles nécessaires à la gestion des commandes, des paiements, des livraisons, du service après-vente et des obligations légales sont traitées par GLASMAN dans les conditions décrites dans sa politique de confidentialité accessible sur le Site.

Cette politique précise notamment les finalités et bases légales des traitements, les destinataires, les durées de conservation, les éventuels

transferts hors de l'Espace économique européen ainsi que les droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité dont disposent les personnes concernées. Une réclamation peut être adressée à la CNIL.

Les demandes relatives aux données personnelles peuvent être adressées à **glasman.fr@gmail.com** ou à l'adresse postale de GLASMAN.

17. Réclamations

Toute réclamation concernant une commande peut être adressée :

- par courriel à **glasman.fr@gmail.com** ;
- par téléphone au **01 42 08 16 18** ;
- par courrier à **ÉTABLISSEMENTS GLASMAN ET CIE, Service clients, 28 boulevard de Strasbourg, 75010 Paris, France**.

Le Client indique son numéro de commande, ses coordonnées, l'objet de sa demande et joint tout justificatif utile. Aucun délai contractuel de dix jours ne limite les garanties ou actions que la loi accorde au Client consommateur.

18. Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite préalable adressée à GLASMAN et restée sans solution satisfaisante, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève GLASMAN.

Le médiateur désigné est :

CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice
49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
Téléphone : **01 89 47 00 14**
Site internet et saisine en ligne : **www.cm2c.net**

La médiation ne prive pas le Client de son droit de saisir une juridiction.

19. Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes CGV et les contrats conclus sur le Site sont soumis au droit français, sans priver le Client consommateur résidant dans un autre pays de l'Union européenne de la protection que lui assurent les dispositions impératives de son pays de résidence.

Le Client consommateur peut saisir les juridictions territorialement compétentes selon le droit commun ou la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

POUR LES LITIGES ENTRE COMMERÇANTS UNIQUEMENT ET SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES APPLICABLES, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.

20. Conditions particulières applicables aux Clients professionnels

20.1 Absence de droit de rétractation

Le droit de rétractation prévu à l'article 9 est réservé aux Clients consommateurs. Un Client professionnel ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour une commande en ligne, sauf accord commercial écrit de GLASMAN ou disposition impérative contraire.

20.2 Délais et pénalités de paiement

Sauf conditions particulières écrites, les commandes professionnelles passées sur le Site sont payables comptant. Lorsqu'un délai de paiement est exceptionnellement accordé, tout retard entraîne, dès le lendemain de la date d'échéance et sans rappel préalable, l'application de pénalités calculées au taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Une indemnité forfaitaire de **40 €** pour frais de recouvrement est également due de plein droit pour chaque facture payée en retard. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, GLASMAN peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

20.3 Vérification et réclamations commerciales

Le Client professionnel vérifie les quantités, références et dommages apparents lors de la livraison et informe GLASMAN dans les meilleurs délais. Cette obligation ne limite pas la garantie des vices cachés ni les droits impératifs dont il pourrait bénéficier.

20.4 Commandes spéciales

Une commande de produit fabriqué, découpé, configuré, importé ou approvisionné spécialement selon les spécifications d'un Client professionnel ne peut être annulée ou retournée sans l'accord écrit de GLASMAN. Les éventuelles conditions d'annulation sont communiquées avant la validation de la commande spéciale.

Annexe 1 — Encadré légal relatif aux garanties

GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET GARANTIE DES VICES CACHÉS

Le consommateur dispose d'un délai de deux 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 consommateur n'est tenu 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 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 consommateur n'est tenu 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 professionnel, 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 consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut 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 consommateur a 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 consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a 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 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux 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.

Annexe 2 — Formulaire type de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de :
ÉTABLISSEMENTS GLASMAN ET CIE

28 boulevard de Strasbourg
75010 Paris — France
Courriel : glasman.fr@gmail.com

Je/Nous (*) *vous notifie/notifions* (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

- Produit(s) : .....
- Numéro de commande : .....
- Commandé(s) le (*) : .....
- Reçu(s) le (*) : .....
- Nom du ou des consommateurs : .....
- Adresse du ou des consommateurs : .....
  .....

Signature du ou des consommateurs, uniquement en cas de notification sur papier :

Date : .....

(*) Rayez la mention inutile.