

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

**TROC.COM CHERBOURG**  
**SARL NALEAL – Capital social : 10 000 €**  
**Siège social : 212 A rue des Chênes, 50110 Tourlaville**  
**02 33 23 60 50 – cherbourog@troc.com**  
**RCS Cherbourg-en-Cotentin n° 903 107 473 00013**  
**N° TVA intracommunautaire : FR63 903104743**  
**Franchisé indépendant de l'enseigne TROC.COM**

### Article 1 - Application des conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent exclusivement aux ventes de produits neufs ou d'occasion réalisées **en magasin**, par la société **SARL NALEAL – TROC.COM CHERBOURG** (ci-après « le Vendeur »), auprès de clients ayant la qualité de consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (ci-après « le Client »).

Elles sont établies conformément aux articles 1112-1 du Code civil et L.111-1 et suivants du Code de la consommation.

Les CGV sont affichées en magasin et tenues à la disposition du Client avant la conclusion de toute vente. Toute vente implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

### Article 2 - Information préalable

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le Client reconnaît avoir reçu, préalablement à l'achat, les informations relatives aux caractéristiques essentielles du produit, à son prix, ainsi qu'aux conditions de paiement et, le cas échéant, de livraison.

### Article 3 - Prix

Les prix sont affichés en magasin en euros, toutes taxes comprises, incluant la TVA applicable au jour de la vente.

Les éventuels frais de conditionnement, de transport ou de livraison ne sont pas inclus dans le prix affiché et sont communiqués au Client préalablement à la vente.

### Article 4 - Modalités de paiement

Le paiement est exigible immédiatement et intégralement lors de l'achat en magasin.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- espèces, dans les limites légales en vigueur,
- cartes bancaires acceptées en France,
- bons d'achat, bons d'avoir et chèques cadeaux émis par le magasin,
- carte privilège TROC.COM avec justificatif d'identité.

Le Vendeur peut proposer une facilité de paiement via un organisme de crédit tiers, sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute vente présentant un caractère anormal ou frauduleux, conformément à l'article L.121-11 du Code de la consommation.

## Article 5 – Acompte, Réserve et enlèvement des produits

### 5.1 Acompte

Tout versement effectué lors de l'achat constitue un acompte, au sens de l'article 1590 du Code civil, sauf mention contraire expresse.

Un acompte minimum de 55 % du prix de vente est exigé pour toute réservation ou paiement fractionné.

Le versement de cet acompte engage définitivement l'acheteur à acquérir le produit concerné. Le solde du prix devra être réglé et le produit retiré en magasin dans un délai maximum de huit (8) jours calendaires à compter du versement de l'acompte.

### 5.2 Réserve d'un produit

La réserve d'un produit est possible :

- soit par le versement d'un acompte minimum de 55 %,
- soit par le règlement intégral du prix.

Dans les deux cas, le produit devra être retiré dans un délai maximum de huit (8) jours.

Un document spécifique (« bon d'acompte » ou « bon d'enlèvement ») est remis au client.

### 5.3 Défaut de paiement ou de retrait

À défaut de règlement du solde et/ou de retrait du produit dans le délai prévu :

- le magasin pourra remettre le produit en vente,
- l'acompte versé restera acquis au magasin à titre d'indemnité,
- des frais de stockage ou de gestion pourront être déduits le cas échéant.

Cette clause ne prive pas le magasin de la possibilité de solliciter l'exécution forcée de la vente ou des dommages et intérêts.

## Article 6 - Reprise ou échange de Produits

À titre commercial et sans obligation légale, le Vendeur peut accepter la reprise ou l'échange d'un produit sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- produit non utilisé,
- produit restitué dans son état d'origine, complet et fonctionnel,
- demande effectuée dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant l'achat,
- présentation du ticket de caisse.

Aucun consommable, support numérique ou produit scellé descellé ne pourra être repris ou échangé. Toute reprise acceptée donnera lieu à l'émission d'un bon d'avoir valable six (6) mois exclusivement dans le magasin.

## Article 7 - Garanties légales

Indépendamment de toute garantie commerciale, le Vendeur demeure tenu de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation, ainsi que de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Conformément à la loi, le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité pendant une durée de **vingt-quatre (24) mois** à compter de la délivrance du bien, **y compris pour les biens d'occasion**.

Pour les biens d'occasion, tout défaut de conformité apparaissant dans un délai de **douze (12) mois** à compter de la délivrance du bien est présumé exister au moment de la vente, sauf preuve contraire. Au-

délà de ce délai et jusqu'à l'expiration de la garantie légale de conformité, il appartient au consommateur de démontrer que le défaut existait au moment de la délivrance.

Les dispositions relatives aux garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement souscrite.

### **Article 8 - Garantie commerciale facultative payante pour les Produits d'occasion**

Les produits d'occasion peuvent bénéficier d'une garantie commerciale facultative et payante, souscrite lors de l'achat, dont les modalités, durées et tarifs sont précisés en magasin.

Cette garantie ne se substitue pas aux garanties légales.

Dans le cadre de cette garantie commerciale, la seule obligation de garantie incombant au Vendeur sera, à son choix, le remplacement gratuit des pièces reconnues défectueuses par le service après-vente du magasin TROC.COM, la réparation, ou le remplacement du Produit en cause (hors accessoires) par un produit de même qualité et aux caractéristiques similaires. Dans l'éventualité où le remplacement ou la préparation s'avérerait impossible ou manifestement disproportionné eu égard à la valeur du Produit, le magasin TROC.COM procédera au remboursement du prix d'achat auprès du Client.

Aucune indemnité de quelque nature ne pourra être réclamée par l'Acheteur en cas d'immobilisation du bien, ou du fait de l'application de cette garantie commerciale, et ce même si le produit devait être retourné au fabricant pour réparation. Le Client ne pourra exiger aucun bien en remplacement de celui faisant l'objet de la mise en œuvre de la garantie.

En préalable à toute éventuelle mise en œuvre de la présente garantie, les produits en cause doivent être présentés physiquement par l'Acheteur au service après-vente du magasin TROC.COM dans leur emballage d'origine, avec tous les accessoires fournis, les étiquettes de produits, en bon état extérieur, et avec la facture d'achat.

Sont expressément exclus du champ d'application de la présente garantie :

- le défaut ou la détérioration provoquée par l'usure normale du produit,
- le remplacement des consommables (batteries, ampoules, fusibles, antennes, casques de baladeurs, microphones, usure de têtes d'enregistrement ou de lecture...),
- tout défaut lié à l'utilisation anormale, mauvaise manipulation ou utilisation non conforme à la destination des produits (le Client devant lire attentivement, et préalablement à toute utilisation, la notice d'emploi lorsqu'elle est fournie avec les produits),
- toutes pannes touchant les accessoires du produits (câbles d'alimentation par exemple)
- les pannes résultant de l'intervention d'une personne étrangère au magasin TROC.COM sur le produit, et plus généralement toute modification des caractéristiques techniques du produit effectuée par le Client ou toute autre personne,
- toute panne trouvant son origine dans un élément extérieur (incendie, inondations, chocs thermiques, foudre, orage, gel, catastrophes naturelles, vandalisme...), ou du fait de la négligence du Client, ou du défaut d'entretien.

En cas de présentation d'un produit au S.A.V s'avérant non défectueux, et n'ouvrant pas droit à la mise en œuvre de la présente garantie, le magasin se réserve la possibilité de facturer au Client les frais de manutention et de tests, au coût horaire de 50 € TTC.

Il est précisé que selon les dispositions de l'article L.217-16 du code de la consommation

*« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».*

Il est rappelé que le magasin TROC.COM n'est pas le fabricant des produits présentés à la vente, au sens de la loi n°98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux. Par conséquent, en cas de dommages causés à une personne ou à un bien par un défaut du produit, la responsabilité du fabricant de celui-ci pourra être recherchée par le Client, le magasin demeurant un intermédiaire.

### **Article 9 - Facturation**

Chaque vente donne lieu à la remise d'un ticket de caisse ou d'une facture détaillée conforme à la réglementation en vigueur, sur demande du client.

### **Article 10 - Livraison**

La livraison est effectuée uniquement après paiement intégral du prix.

Les conditions et délais de livraison sont précisés sur la facture.

### **Article 11 - Transfert des risques - Réception des Produits - Réserve de propriété**

Le transfert de propriété intervient au paiement intégral du prix. Les risques sont transférés au Client lors de la remise du produit ou, en cas de livraison, conformément à l'article L.216-4 du Code de la consommation.

### **Article 12 - Protection des données personnelles**

Les données personnelles sont traitées conformément au RGPD et à la législation en vigueur. Elles sont utilisées exclusivement pour la gestion des ventes, obligations légales et relations clients.

Le Client dispose de droits d'accès, rectification, effacement et limitation, exerçables à l'adresse : [cherbourg@troc.com](mailto:cherbourg@troc.com).

### **Article 13 - Force majeure**

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution d'une prestation résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (événement imprévisible, irrésistible et extérieur).

Sont notamment concernés : catastrophes naturelles, incendie, grève, blocage des transports, décision administrative, panne générale de réseau ou d'énergie.

L'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de l'événement. Si celui-ci se prolonge au-delà de trente (30) jours, le contrat pourra être résilié sans indemnité.

### **Article 14 - Langue – Loi applicable**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

### **Article 15 – Médiation**

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement au médiateur suivant après réclamation écrite préalable :

Médiation Française de la Franchise-Consommateur (MFC)  
Fédération Française de la Franchise

29 boulevard de Courcelles, 75008 Paris  
Email : [info@franchise-fff.com](mailto:info@franchise-fff.com)

### **Article 16 - Bloctel**

Le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### **Article 17 - Carte de fidélité**

La carte de fidélité permet à son titulaire de cumuler des montants à l'occasion d'achats ou de ventes effectuées en magasin.

#### **Conditions d'obtention et d'utilisation**

- La carte de fidélité est nominative et strictement personnelle.
- Elle est réservée aux clients majeurs.
- Une pièce d'identité peut être demandée pour son activation ou son utilisation.
- Les sommes créditées sur la carte doivent être utilisées dans un délai maximum de six (6) mois à compter de leur date de crédit. Tout bon d'avoir ou bon d'achat crédité sur la carte de fidélité est également soumis à cette même limite de validité. Passé ce délai, les montants non utilisés seront considérés comme périmés et ne pourront plus être mobilisés.

#### **Modalités de cumul des avantages**

- Les montants sont crédités selon les modalités définies par le magasin et peuvent varier (ex : 1% du montant des achats, offres promotionnelles, etc.). Ces montants s'ajoutent à l'achat et à la vente de biens.
- Certains produits ou services peuvent être exclus du programme de fidélité (ex : produits soldés, services spécifiques).

#### **Responsabilité et perte/vol**

- Le titulaire est responsable de la bonne conservation de sa carte.
- En cas de perte ou de vol, le titulaire doit en informer immédiatement le magasin. Le magasin se réserve le droit de bloquer la carte et, le cas échéant, de la remplacer sous conditions (frais éventuels, justificatif d'identité).

#### **Modification ou suppression du programme**

- Le magasin se réserve le droit de modifier ou de supprimer le programme de fidélité à tout moment, sous réserve d'informer les clients par tout moyen (affichage en magasin, email, site internet).
- Les crédits ou points non utilisés à la date de suppression du programme ne pourront plus être mobilisés.

#### **Non-convertibilité et non-rémunération**

- Les crédits ou points accumulés sur la carte de fidélité ne peuvent être convertis en espèces, cédés ou échangés contre d'autres avantages que ceux proposés par le magasin.
- Les crédits ne produisent aucun intérêt ni rémunération