

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUX CONSOMMATEURS – GROUPE RBC

**RBC** – SARL au capital de 152.257,67 euros – RCS Nîmes 327 448 825 – TVA intracommunautaire FR 36 327 448 825  
RBC - Siège social : 1, Av. de la Fontanisse, 30660 Gallargues-le-Montueux  
Tél. : 04 66 73 30 00 \* Fax : 04 66 71 42 32  
contact@rbcmobilier.com

**RBC PARIS** – SARL au capital de 10.000 euros – RCS Paris 829 129 774 – TVA intracommunautaire FR01 829 129 774  
40 B, rue Violet, 75015 PARIS  
Tél. : 01 45 75 10 00  
paris@rbcmobilier.com

**RBC BELLECOUR** – POLIFORM LYON – SARL au capital de 10.000 euros – RCS Lyon 849 854 377 – TVA Intracommunautaire FR 11 849 854 377  
1, rue du colonel Chambonnet, 69002 LYON  
Tél : 04 81 65 15 15  
poliform@rbcmobilier.com

### Points de vente RBC :

RBC Montpellier : 609, avenue Raymond Dugrand, 34000 Montpellier - Tél. : 04 67 02 40 24  
RBC Lyon : 42, quai Rambaud, 69002 Lyon - Tél. : 04 72 04 25 25  
RBC Avignon : 36, boulevard Saint-Roch, 84000 Avignon -Tél. : 04 90 82 52 56  
RBC Studio Poliform Varenna : 36 boulevard Saint-Roch, 84000 Avignon - Tél. : 04 32 74 66 10  
RBC Nîmes : 1, place de la Salamandre 30000 Nîmes - Tél. : 04 66 67 62 22  
RBC Paris : 40 rue Violet 75015 Paris - Tél. : 01 45 75 10 00  
RBC Bellecour – Poliform Lyon : 1, rue du colonel Chambonnet, 69002 Lyon - Tél : 04 81 65 15 15

**I. OPPOSABILITE** – Toute commande des produits proposés à la vente au sein d'un point de vente RBC emporte de plein droit l'application des présentes conditions générales de vente (ci-après, « CGV »). Elles régissent les droits et obligations de l'acheteur, ci-après dénommé « le client », et du vendeur, ci-après dénommé « RBC », pour toute commande passée au sein d'un point de vente RBC. Le client déclare les accepter sans réserve. Le fait que RBC ne se prévale pas à un moment donné des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

**II. PRODUITS** – Les produits proposés à la vente sont des produits neufs, présentés physiquement dans les points de vente RBC ou sur catalogues. Dans ce dernier cas, la ou les photographies d'un produit ne constituent pas un document contractuel et ne peuvent garantir une similitude parfaite avec le produit commandé, notamment s'agissant des couleurs. RBC ne saurait donc être tenu pour responsable de toutes différences visuelles minimales n'affectant pas les caractéristiques essentielles du produit, ou variations de couleurs entre les photographies et le produit livré.

Les produits proposés à la vente peuvent également être des produits issus de précédentes collections ou de modèles d'exposition présentés dans les points de vente RBC. Les produits en question peuvent donc être neufs, avec ou sans emballage, ou d'occasion et présenter des traces d'usure.

Les conditions de disponibilité des produits peuvent différer d'un point de vente RBC à l'autre. Ainsi, certains produits sont susceptibles de ne pas être proposés pour la vente à emporter. Par ailleurs, les fabricants se réservant le droit de supprimer ou de modifier la fabrication d'un ou de plusieurs produits, toute commande prise entre temps ne peut entraîner le versement d'aucune indemnisation de la part de RBC.

RBC se réserve le droit, sans préavis, d'interrompre la mise en vente de tout produit.

Par affichage spécial, notice, bon de commande ou encore par la facture, RBC informe le client, le cas échéant, de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation du produit sont disponibles sur le marché.

**III. COMMANDE** – Toute commande fait l'objet de l'établissement et de la signature, par RBC et le client, d'un bon de commande emportant conclusion du contrat. La remise d'un devis ne constitue pas une commande. La commande est personnelle au client et ne peut être cédée sans l'accord de RBC. Toute commande ayant un caractère ferme et définitif, aucune annulation, totale ou partielle, ne peut être acceptée, sauf accord écrit de RBC.

Préalablement à la commande, le client reconnaît avoir eu connaissance de l'ensemble des informations visées à l'article L. 111-1 du Code de la consommation et, en cas de souscription à des services, à celles de l'article L. 111-2 dudit code.

RBC se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes, notamment si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des clients ayant la qualité de consommateurs.

**IV. PRIX** – Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande. Tout changement de prix postérieur n'est pas opposable au client. Aucune réduction de prix n'est accordée.

Les prix s'entendent toutes taxes comprises (TTC) et, le cas échéant, éco-participation applicable incluse. Les prix ne comprennent pas les éventuels frais de livraison, d'installation et de montage et autres options dont le coût est communiqué au client avant la commande et confirmé sur le bon de commande et la facture.

Une facture est établie pour chaque commande préalablement à son exécution.

**V. PAIEMENT – Modalités de paiement.** – Par principe, toute facture est payable au point de vente RBC concerné, comptant au jour de la commande, net et sans escompte.

Toutefois, pour les produits non disponibles en stock, la commande doit être accompagnée, pour être définitive, du versement d'un acompte minimum de 40% du prix TTC., le solde étant alors payable à la livraison telle que définie ci-après. Tout versement partiel est réputé être un acompte. Dans le cas d'un paiement à terme, le délai maximal de paiement ne saurait excéder trois (3) mois.

En cas de paiement par chèque, virement ou prélèvement, seul le parfait encaissement vaut paiement libératoire.

**Défaut de paiement.** – En cas de défaut de paiement du solde de la facture à la livraison, RBC pourra immédiatement suspendre la livraison de la commande en question ainsi que toutes les éventuelles commandes en cours.

Toute nouvelle livraison est conditionnée au paiement préalable et intégral du solde de la facture. Les frais inhérents à cette nouvelle livraison sont à la charge exclusive du client.

En outre, le client est redevable envers RBC, sans que celui-ci ait à accomplir une quelconque formalité, d'un intérêt de retard au taux légal en vigueur à compter de la suspension de la livraison.

**VI. LIVRAISON** – La livraison s'entend du transfert au client de la possession physique ou du contrôle du ou des produits achetés. La livraison s'opère soit au point de vente RBC concerné ou au lieu désigné par le client, tel que précisé sur le bon de commande.

Le bon de commande précise la date ou le délai de livraison ; à défaut, le délai est de trente (30) jours à compter de la commande.

RBC avisera dans les meilleurs délais le client de tout retard prévisible dans la livraison de sa commande à la date convenue ou dans le délai indiqué. Il est rappelé que tout contrat de vente, dont la livraison du produit n'est pas immédiate, peut être résolu par le client en cas de dépassement de la date ou du délai qui lui a été indiqué, dans les conditions de l'article L. 216-6 du Code de la consommation, si, après avoir mis en demeure RBC d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, RBC ne s'est pas exécuté. Le contrat de vente peut également être immédiatement résolu par le client en cas de refus de livraison par RBC à la date convenue ou à l'expiration du délai supplémentaire tel que mentionné ci-dessus si cette date ou ce délai constitue pour le client une condition essentielle de la commande. Le cas échéant, RBC remboursera au client la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la dénonciation de la commande.

Dans le cas où la date de livraison est différée par le client, le ou les produits sont toutefois considérés comme livrés à la date prévue lors de la commande. La facturation demeure alors établie à la date initialement prévue et le ou les produits sont mis en magasinage aux frais et risques du client. Les frais de gardiennage seront en outre à la charge du client si la date de livraison est différée de plus de deux (2) mois.

Si le client refuse de prendre livraison, il reste redevable envers RBC de la totalité du solde du prix de la commande refusée. En outre, il est expressément convenu que tout produit objet d'un refus de livraison malgré deux mises en demeure sera réputé abandonné par le client, ce dernier renonçant à tout droit sur le produit en cause, sans que, pour sa part, RBC ne renonce au paiement du solde du prix. L'absence de réponse ou de toute réaction du client dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception de la seconde mise en demeure précitée équivaut à un refus de livraison.

Hors points de vente RBC et leurs horaires d'ouverture, les livraisons sont effectuées du lundi au vendredi de chaque semaine, entre 9 heures et 17 heures et à la condition que le livreur puisse accéder au lieu indiqué par les voies habituelles (portail, porte cochère, porte palière, ascenseur, escalier). Toute livraison en dehors de ces jours, heures et/ou de ces voies d'accès habituelles pourra occasionner un supplément de prix.

Pour toute livraison, le client doit s'assurer de l'exactitude de l'adresse portée sur le bon de commande et indiquer clairement, lors de la commande, les difficultés auxquelles le livreur peut être confronté lors de l'acheminement des produits, notamment en raison de leur poids ou volume.

A défaut d'information du client sur la nécessité de recourir à des moyens spécifiques de livraison, l'impossibilité d'acheminer les produits au domicile du client ne saurait engager la responsabilité de RBC et leur coût serait à la charge exclusive du client.

Pour la sécurité de la livraison, le client peut être amené à présenter un document permettant de justifier son identité.

**VII. TRANSFERT DES RISQUES – RECEPTION – RESERVES** – Le client est responsable de chaque produit acheté dès sa remise entre ses mains ou celles de son représentant ou de son prestataire, notamment de transport, ce transfert de possession entraînant le transfert des risques. Le client, son représentant ou son prestataire, est tenu de vérifier notamment l'état des emballages et le nombre de colis au moment de la livraison des produits.

Toute anomalie constatée doit être immédiatement signalée au moment de la livraison du ou des produits pour qu'il puisse être procédé à un échange du produit concerné.

S'agissant des produits livrés hors point de vente RBC, le client doit impérativement porter sur le bon de livraison des réserves détaillées et motivées, les formulations insuffisamment précises étant irrecevables. En l'absence de réserve recevable, le client reconnaît avoir reçu une livraison conforme à la commande, sans que cela ne fasse obstacle à l'application ultérieure, le cas échéant, des garanties légales. En présence de réserve recevable relative à l'un ou à des produits livrés, le client ne saurait refuser de payer le solde de la facture relatif aux autres produits livrés.

Il est précisé que les coloris des cuirs, tissus, franges ainsi que les coloris et veinages des marbres peuvent ne pas être absolument identiques aux échantillons présentés en point de vente, de sorte qu'une différence de teinte ne pourra justifier l'annulation de la commande. Par ailleurs, tout produit pouvant subir, avec le temps, des variations de couleur ou d'aspect, notamment dues à l'effet de la lumière, en cas de commande d'un ou de produits complémentaires, des nuances de couleur ou d'aspect ne peuvent en conséquence constituer un motif de contestation ou d'annulation de la commande.

Aucun produit ne peut être renvoyé sans le consentement préalable et exprès de RBC et ses instructions de réexpédition.

**VIII. GARANTIES LEGALES – SERVICE CLIENTELE** – Le client bénéficie de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation ou de celle relative aux vices rédhibitoires de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la livraison du produit pour agir. Le client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre mois (24) suivant la livraison du produit. Pour les produits vendus d'occasion, ce délai est fixé à six (6) mois.

Le client choisit entre la réparation et le remplacement du produit. Toutefois, conformément à l'article L. 217-12 du Code de la consommation, RBC peut ne pas procéder selon ce choix si ce dernier entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du produit ou de l'importance du défaut.

Si la réparation et le remplacement du produit sont impossibles, le client peut rendre le produit et se faire rembourser le prix ou garder le produit et se faire rembourser une partie du prix.

Le client peut toutefois préférer exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1648 du Code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

En toute hypothèse, RBC ne saurait être tenu à garantie dans le cas où les recommandations d'entretien et d'usage du ou des produits vendus n'auraient pas été observées par le client.

RBC assure le service clientèle par téléphone au 04 66 73 30 00 ou par e-mail à l'adresse [logisitic@rbcmobilier.com](mailto:logisitic@rbcmobilier.com), du lundi au jeudi de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures et le vendredi de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 16 heures.

**IX. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE** – RBC se réserve la propriété du ou des produits jusqu'à leur paiement intégral.

Nonobstant la présente clause de réserve de propriété, le client supporte, dès le transfert de possession, la charge des risques en cas de perte, de vol, de destruction ou de disparition, pour quelque cause que ce soit, du ou des produits vendus sous réserve de propriété.

RBC n'autorise pas le client à revendre le ou les produits vendus sous réserve de propriété, ni à les donner en gage, ou en transférer la propriété à titre de garantie, ou à s'en déposséder de toute manière.

**X. PROPRIETE INTELLECTUELLE – CONFIDENTIALITE** – Les études et documents de toute nature, tels les devis ainsi que les dessins et maquettes qui les accompagnent éventuellement, demeurent la propriété de RBC et doivent lui être rendus sur demande. Ils ne sauraient être communiqués à des tiers ou exploités, même partiellement, sans l'autorisation préalable et expresse de RBC. Ces études et documents sont fournis gratuitement s'ils sont suivis de la commande dont ils font l'objet. Dans le cas contraire, des frais d'études peuvent être facturés.

**XI. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL. – Type de données collectées.** – Les données personnelles du client pouvant être collectées sont les suivantes :

- Création d'un compte client : en créant un compte client, le client voit ses nom, prénom, adresse postale, adresse électronique et numéro de téléphone portable collectés et enregistrés ;
- Commande : en passant commande, les données renseignées par le client sont automatiquement collectées, enregistrées et traitées pour la bonne fin de sa commande.

**Communication électronique et newsletter.** – RBC est susceptible d'adresser au client une newsletter s'il y a consenti. Le client peut également consentir à recevoir des communications électroniques de la part de RBC, en particulier des e-mails, e-mailing ou des informations relatives aux produits et aux services. RBC a la possibilité d'utiliser à des fins commerciales les données transmises par le client si celui-ci l'accepte lors de la collecte de ses données personnelles. Le client peut, à tout moment, mettre fin à la réception des communications électroniques et newsletters susvisées en cliquant sur le lien prévu à cet effet sur les communications et newsletters qui lui sont adressées.

**Utilisation des données personnelles.** – Les utilisations des données personnelles du client sont les suivantes :

- Gestion des services de paiement ;
- Gestion du compte client ;
- Gestion du suivi des commandes, de la facturation, des livraisons ;
- Gestion des réclamations ;
- Gestion des droits d'accès, de modification, de suppression des données personnelles ;
- Vérification et authentification des données du client ;
- Lutte contre les fraudes, notamment lors du paiement ;
- Pour des opérations promotionnelles de RBC, si le client a donné son consentement.

**Transmission des données du client.** – Les données personnelles du client peuvent être transmises à des tiers, qui sont amenés à traiter les données pour le compte de RBC ou pour leur compte.

Les destinataires des données sont les autorités policières ou judiciaires, dans le cadre de réquisitions, notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Le client peut, à tout moment, s'opposer à ce que ses données personnelles soient utilisées à des fins de prospection commerciale en informant RBC à l'adresse suivante : RBC, 1 av. de la Fontanisse, 30660 Gallargues-le-Montueux, ou par e-mail à l'adresse suivante : [logistic@rbcmobilier.com](mailto:logistic@rbcmobilier.com).

**Durée de conservation.** – Les données personnelles du client sont conservées durant cinq (5) ans à partir de la dernière commande ou du dernier contact avec RBC, sauf si le client a exercé l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation ou lorsqu'une durée de conservation plus longue est imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, notamment fiscale.

**Sécurité.** – Lors de la collecte et durant la période de conservation des données personnelles du client, RBC met en œuvre des moyens organisationnels, logiciels, juridiques et techniques afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des dites données de manière à empêcher leur endommagement, leur effacement ou leur accès par des tiers non autorisés.

**Droits du client.** – Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement Européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le client dispose des droits suivants :

- Mettre à jour ou supprimer les données le concernant ;
- Exercer son droit d'accès afin de connaître les données le concernant ;
- Demander ou effectuer la mise à jour de ses données ;
- Demander la portabilité ou la suppression de ses données ;
- Demander la suppression de ses données ;
- Demander la limitation du traitement de ses données ;
- S'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données ;
- S'opposer ou retirer son consentement à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale.

Ces droits peuvent être directement exercés par voie postale à l'adresse suivante : RBC, 1 av. de la Fontanisse, 30660 Gallargues-le-Montueux, ou par e-mail à l'adresse suivante : [logistic@rbcmobilier.com](mailto:logistic@rbcmobilier.com).

Afin d'éviter les fraudes, toute demande devra être accompagnée d'une copie d'un document d'identité en cours de validité, laquelle sera détruite après traitement de la demande.

**CNIL.** – Pour toute information complémentaire ou réclamation, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés peut être contactée sur le site : [cnil.fr](http://cnil.fr) ou à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

**XII. CLAUSE RÉSOLUTOIRE** – En cas de manquement grave du client, notamment le défaut de paiement de tout ou partie du prix à l'échéance convenue, le contrat pourra être résolu de plein droit si une lettre recommandée exprimant la volonté de RBC de se prévaloir de la présente clause résolutoire est laissée sans effet par le client pendant les quinze (15) jours qui suivent la date de sa première présentation.

**XIII. RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE** – RBC ne saurait être tenu responsable dans les cas où l'inexécution de l'une de ses obligations serait imputable soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. La force majeure suspend l'exigibilité des engagements de RBC. En cas d'événement de force majeure persistant plus de trente (30) jours calendaires, les engagements de RBC deviennent caducs. De convention expresse, sont considérés comme cas de force majeure les événements indépendants de la volonté de RBC, qu'il ne peut raisonnablement prévoir, éviter ou surmonter et qui empêchent l'exécution de ses obligations. Il en sera ainsi notamment, sans que cette liste soit limitative, des cas de guerre, catastrophe naturelle, embargo, épidémie, pandémie, mesures prises par les autorités compétentes, en France ou à l'étranger, destinées à limiter la propagation d'une épidémie ou d'une pandémie dans le cadre d'une déclaration d'état d'urgence sanitaire ou non, rupture d'approvisionnement des matières premières ainsi que tout événement de nature à entraver la bonne marche de la relation commerciale avec le Client, tels que les grèves, les situations de lock-out, le chômage total ou partiel, toute interruption de fourniture d'énergie, tout accident ou incendie, toute interruption ou tout retard dans les transports ou tout événement entraînant une impossibilité totale pour RBC d'être approvisionné ou de pouvoir livrer ses clients.

**XIV. DOMICILIATION** – Toute correspondance, quel qu'en soit le motif ou la forme, devra être adressée par le client au point de vente RBC concerné, et par celui-ci à l'adresse indiquée par le client lors de sa dernière commande.

**XV. LOI APPLICABLE** – Toutes les contestations relatives à toute commande et/ou à l'application ou l'interprétation des CGV sont régies par la loi française.

**XVI. MEDIATION – LITIGES** – Pour toute information, réclamation ou question relatives aux CGV, le client peut s'adresser à RBC, 1, Av. de la Fontanisse, 30660 Gallargues-le-Montueux, ou à l'adresse mail suivante : [logistic@rbcmobilier.com](mailto:logistic@rbcmobilier.com), en exposant précisément les motifs de sa démarche.

En cas de contestation de la part du client, celui-ci peut, conformément aux articles L. 612-1 et suivants ainsi qu'aux articles R. 612-1 et suivants du Code de la consommation, recourir gratuitement au service de médiation AME Conso, par voie électronique : <https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>, ou par voie postale : AME Conso, 11 place Dauphine – 75001 PARIS.

L'issue de la médiation interviendra, au plus tard, dans les quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification de sa saisine par le médiateur.

En l'absence d'accord entre les parties, le litige pourra être porté devant le tribunal compétent.