



CONDITIONS GENERALES DE VENTES GÉMO

1 OBJET ET IDENTIFICATION

Le présent document (« Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») définit les conditions applicables aux ventes conclues entre d'une part les personnes souhaitant effectuer un achat via le site internet de GÉMO, ci-après dénommées "le client" et d'autre part la société VETIR, Société par actions simplifiée au capital de 116 580 000 euros dont le siège social est situé : SAINT-PIERRE-MONTLIMART, 49111 MONTREVAULT-SUR-ÈVRE, immatriculée au RCS d'Angers sous le numéro 322 424 342 ci-après dénommée « le Vendeur » ou « GÉMO »

Toute vente implique de la part du Client, l'acceptation des présentes conditions générales auxquelles il ne peut opposer aucune dérogation non-acceptée préalablement et expressément par le Vendeur

2 DÉFINITIONS

Cartes Cadeaux : désigne la Carte Cadeaux Monnaie Electronique non rechargeable et personnalisable.

E-carte Cadeaux : désigne la Carte Cadeaux dématérialisée non rechargeable et personnalisable.

Client : désigne l'utilisateur, personne physique de plus de 16 ans capable juridiquement, passant commande auprès du Vendeur sur le Site en qualité de consommateur dont l'usage des Produits est privé et personnel à l'exclusion de toute finalité commerciale, concurrente ou toute autre finalité susceptible de nuire au Vendeur.

Commande : désigne l'acte par lequel le Client achète un ou des Produits via le Site en ligne en acceptant, sans réserve, l'ensemble des mentions et conditions générales de vente figurant sur la commande en ligne.

Magasin : désigne les points de vente physiques sous enseigne « GÉMO » situés sur le territoire français métropolitain et en Corse.

Produit(s) : désigne les produits et/ou services présentés à la vente sur le Site internet.

Services : désignent l'ensemble des services proposés sur le Site, comprenant notamment les services clients après-vente.

Site : désigne le site internet du Vendeur accessible notamment à partir de l'adresse <https://www.gemo.fr/>

Utilisateur : désigne toute personne accédant et/ou navigant sur le Site.

Vendeur : désigne la société VETIR, exploitant l'enseigne GÉMO, SAS au capital de 116 580 000,00 euros dont le siège social est situé : Route de Chaudron en Mauges à SAINT-PIERRE-MONTLIMART, 49111 MONTREVAULT-SUR-ÈVRE, immatriculée au RCS d'Angers sous le numéro 322 424 342.

3 MODALITÉS DE COMMANDE

- 3 1 À tout moment, en tant qu'Utilisateur, vous pouvez consulter, télécharger au format PDF ou imprimer les « Conditions générales de Vente » en vigueur que vous retrouvez en bas de chaque page du Site GÉMO. Ces CGV pourront faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur sur le site www.gemo.fr à la date de passation de la commande.
- 3 2 Le Vendeur se réserve le droit de ne pas satisfaire à une Commande du Client en cas de non-respect par celui-ci des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ou de la législation applicable, ou encore de demande exorbitante et/ou anormale. Nous vous informons que, pour sécuriser au maximum vos achats, nous n'acceptons pas les commandes d'un montant supérieur à 300 €. Si vous souhaitez commander pour un montant supérieur à 300 €, nous vous invitons à passer plusieurs commandes. Le Client peut commander un même article dans la limite maximale de 15 exemplaires.

- 3 3 Les Produits vendus sur le Site sont proposés à la vente pour livraison sur le territoire de la France Métropolitaine et en Corse exclusivement.

4 LA PRÉSENTATION DES PRODUITS

- 4 1 Tous les Produits vendus sur le Site sont accompagnés d'une description comportant les caractéristiques essentielles, description que l'Utilisateur est invité à lire attentivement avant toute Commande. GÉMO fait ses meilleurs efforts pour que les visuels des Produits (notamment les photographies, les vidéos présentant les Produits) soient les plus fidèles possibles. Cependant, les visuels des Produits n'ont pas de valeur contractuelle (notamment s'agissant du rendu des couleurs, des matières, etc.).

4 2 Cartes Cadeaux

GÉMO propose à ses Clients la possibilité d'acquérir des cartes cadeaux et des E-cartes cadeaux sur le site cartes-cadeaux.gemo.fr (ci-après Carte(s) Cadeau(x)).

L'acquisition des Cartes Cadeaux GÉMO peut se faire dans tous les magasins GEMO en France métropolitaine et sur le site gemo.fr.

Les Cartes Cadeaux peuvent être créditées à l'achat d'un montant compris entre 10,00 € et 150,00 €.

CONDITIONS D'UTILISATION DES CARTES CADEAUX

Les Cartes Cadeaux sont valables 18 mois sans prorogation possible, à compter de la date d'achat et valables sur tous les Produits commercialisés dans tous les magasins GÉMO France métropolitaine et sur GEMO.FR. En revanche une Carte Cadeau ne permet pas l'achat d'une autre Carte Cadeau. Les Cartes Cadeaux GÉMO ne sont valables que dans son pays d'achat et dans sa monnaie d'achat. En cas d'expiration, elle ne donnera lieu à aucun remplacement ou remboursement, le solde encore disponible étant perdu.

Les Cartes Cadeaux GÉMO sont utilisables, en une ou plusieurs fois, dans la limite du solde disponible.

En cas de paiement partiel à l'aide d'une Carte Cadeau GÉMO, la différence peut être payée par un autre moyen de paiement mis à disposition et autorisé par GÉMO.

Pour utiliser une Carte Cadeau GÉMO sur gemo.fr veuillez consulter l'article 5.8 PAIEMENT des présentes.

Pour utiliser la E-Carte Cadeau GEMO, en magasin, il vous suffit de présenter le mail reçu, mentionnant le code barre de la Carte Cadeau.

Plusieurs Cartes-Cadeaux peuvent être utilisées pour un même achat en magasin

La Carte Cadeau n'est pas nominative et peut être utilisée par tout porteur, sans restriction liée à l'identité du bénéficiaire initial.

Personnalisation

GÉMO propose la personnalisation de certaines de ses Cartes Cadeaux.

Pour accompagner l'envoi de la Carte Cadeau à son destinataire, le Client peut :

- saisir un texte de son choix, d'une longueur maximale de 64 caractères ;
- télécharger une image de son choix. La photo doit être au format .jpg .jpeg ou .png et ne doit pas dépasser une taille de 16 Mo.

L'image et le texte ne doivent en aucun cas porter atteinte aux bonnes mœurs, au respect de la dignité humaine et aux valeurs de GÉMO, à la protection des mineurs et de leur image et au respect de toute réglementation applicable à l'ordre public.

A ce titre, les éléments suivants sont strictement interdits : contenu à caractère vulgaire, diffamatoire, injurieux, obscène, raciale ou xénophobe, pornographique, illégal ou susceptible de l'être, incitant à la consommation d'alcool, de tabac, ayant une connotation politique, syndicale ou religieuse ; et/ou visant, par tous moyens, des individus, y compris des personnalités connues ; et/ou des logos et nom d'entreprise ou plus largement tout élément qui serait considéré comme étant contraire à la morale et au droit.

Le client garantit qu'il dispose des autorisations et droits nécessaires pour utiliser le texte ou l'image qu'il fournit pour la personnalisation de la Carte Cadeau. Il s'engage à indemniser GÉMO de toute condamnation qui pourrait être prononcée à son encontre en cas de violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

Le Client s'engageant à faire preuve de bonne foi, à respecter les bonnes mœurs et à ne pas porter atteinte à l'ordre public. GÉMO se réserve la possibilité de supprimer tout contenu qui ne respecterait pas ces critères. GÉMO ne sera pas responsable d'une personnalisation contraire au présent article.

CONSULTATION DU SOLDE

Le solde d'une Carte Cadeau ainsi que sa date de fin de validité sont consultables en ligne sur GEMO.FR, rubrique Carte Cadeau ou communiqués au Client sur simple demande en magasin et au Service Clients.

PERTE OU VOL

GÉMO décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de votre Carte Cadeau. Les Cartes Cadeaux GÉMO ne peuvent :

- être ni échangées, ni rechargées, ni revendues, ni remboursées – même partiellement, ni portées au crédit d'une carte ou d'un compte bancaire. Toutefois, les Cartes Cadeaux achetées sur le Site bénéficient du droit de rétractation selon les modalités indiquées à l'article 10 des présentes et aucun autre article des présentes ne pourrait être invoqué.
- donner lieu à aucun rendu de monnaie ;
- faire l'objet d'escompte ou d'une quelconque remise.

5 PROCESSUS COMMANDE

5.1 DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Le Client a la possibilité de passer une Commande en ligne à partir du Site en suivant les indications. Toute Commande vaut acceptation des prix et description des Produits disponibles à la vente. GÉMO s'engage à honorer les commandes reçues sur le site Internet uniquement dans la limite des stocks disponibles des Produits. À défaut de disponibilité d'un ou plusieurs Produit(s) commandé(s), GÉMO s'engage à en informer au plus vite le client. La Commande du client sera alors automatiquement annulée pour les articles concernés et le montant correspondant remboursé. Dès lors, il sera remboursé, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours du paiement des sommes versées.

- 5.2 La Commande ne peut être enregistrée sur le Site que si le Client transmet certaines informations exactes et à jour le concernant. GÉMO ne sera notamment pas responsable en cas de Commande non validée, non exécutée ou mal exécutée en raison d'une information manquante ou inexacte.

S'il possède déjà un compte client auprès du Vendeur, il peut s'identifier par l'entrée de son login et de son mot de passe, qui permettront le renseignement automatique des informations le concernant. Le Client pourra à cette occasion vérifier et modifier ces informations.

- 5.3 Le Client devra fournir des informations exactes et à jour qui sont indispensables au Vendeur pour traiter et exécuter ses demandes.

5.4 CRÉATION D'UN COMPTE CLIENT

Pour la création d'un compte client les informations indispensables sont signalées par un astérisque. Les autres informations demandées, pour laquelle la réponse est facultative, sont destinées à mieux connaître le Client ainsi qu'à améliorer les Produits et services qui lui sont proposés. À défaut de réponse de sa part aux informations obligatoires, le Vendeur ne pourra traiter les demandes du Client ou lui adresser les informations sollicitées.

À l'issue du processus de création du compte, un e-mail de confirmation sera adressé au Client sur sa boîte e-mail dans un délai de soixante-douze (72) heures du lundi au vendredi (hors jours fériés).

Le Client enregistré est seul autorisé à utiliser son compte client à l'aide du login et du mot de passe. Ces données d'identification sont strictement personnelles et confidentielles et ne peuvent être communiquées à des tiers.

Afin d'assurer la sécurité du Site, les mots de passe des Clients devront être robustes conformément à notre Politique de Confidentialité des Données Personnelles. Le Vendeur invite le Client à modifier fréquemment son mot de passe. GÉMO recommande au Client de veiller à changer ses mots de passe dans l'hypothèse où ce dernier aurait utilisé le même mot de passe sur d'autres sites ou applications en ligne.

- 5.5 Le Client reconnaît être seul responsable de l'utilisation de ses données d'identification par des tiers. Il s'engage à informer le Vendeur sans délai de toute utilisation non autorisée, perte ou oubli des données d'identification, en contactant le Service Clients.

Le Client s'oblige à n'avoir qu'un seul compte et à ne laisser personne l'utiliser à sa place.

Il s'interdit d'utiliser le compte de quelqu'un d'autre ou de déclarer toute usurpation d'identité auprès du service clients.

5 6 RÉCAPITULATIF DE LA COMMANDE ET VALIDATION

Après validation de ses informations, le Client est invité à vérifier le détail de sa Commande ainsi que son prix total (comprenant le cas échéant les taxes et frais de livraison) et corriger d'éventuelles erreurs, avant de cliquer pour valider sa commande.

La validation finale de la commande vaut acceptation définitive des prix et des Produits choisis figurant sur le Site, ainsi que l'exigibilité des sommes engagées par la commande.

Le Vendeur ne peut être tenu responsable des éventuelles erreurs de saisies et des conséquences qui peuvent en découler.

5 7 ACCEPTATION DES CGV

Le Client devra prendre connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Vente, en manifestant son acceptation après leur lecture complète en cochant la case correspondante « En poursuivant ma commande, je confirme avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente. » avec la possibilité pour le Client d'archiver ou d'imprimer le présent document, comme mentionné à l'article 3.1.

5 8 PAIEMENT

Si le Client souhaite faire un paiement au comptant :

Le prix est payé comptant, en totalité, au jour de la passation de la Commande par le Client, par voie de paiement sécurisé. Pour plus de renseignements sur la sécurisation de vos paiements, veuillez consulter l'article 14 SÉCURISATION DES TRANSACTIONNATIONS du présent document.

Le règlement de vos achats devra s'effectuer à l'aide d'une carte bancaire acceptée par notre partenaire bancaire (Visa, MasterCard, e-Carte Bleue, Eurocard MasterCard), Apple Pay ou par PayPal (PayPal propose aussi le paiement en 4x fois, votre panier doit atteindre 30€).

Aucun autre système de paiement ne sera accepté. Le compte bancaire du Client sera débité à la confirmation de la commande.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie pour le paiement de sa Commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services proposés sur le Site.

Si le Client souhaite faire un paiement 3X sans frais :

Paiement en plusieurs fois avec Alma Le paiement en plusieurs fois/différé est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

P3X : Seuls les achats supérieurs à 50 € sont éligibles au paiement avec Alma.

Frais : En payant en plusieurs fois avec Alma le Client ne paye pas de frais.

Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

Résiliation : Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le Client, entraîne la résiliation des CGU entre Alma et le Client.

Si le Client souhaite faire un paiement par carte cadeau GÉMO :

La Carte Cadeau est considérée comme un moyen de paiement, utilisable en plusieurs fois. Elle permet de régler tout ou une partie des achats, même pendant les soldes.

Sur le site, votre carte cadeau s'enregistre à l'étape du paiement en sélectionnant la case « Payer avec une carte cadeau » il vous suffit de renseigner le numéro de carte ainsi que le cryptogramme présent sur la carte ou bien sur le mail reçu lors de l'achat. Vous ne pouvez pas utiliser plus de 3 cartes cadeaux par commande.

En cas de remboursement des articles, une nouvelle E-carte cadeau vous sera envoyée par mail du montant payé initialement en carte cadeau. Si vous avez complété votre paiement en carte bancaire, le remboursement se fera alors en priorité en E-carte cadeau du montant payé initialement en carte cadeau puis s'il reste un montant à rembourser ce dernier sera crédité sur votre carte bancaire.

Si le Client souhaite faire un paiement avec Paypal (le panier doit atteindre 30€) :

Avec PayPal, profitez du paiement en 4X sans frais pour vos achats supérieur à 30 euros.

Pour en bénéficier, vous devez résider en France et détenir un compte PayPal. Le Paiement en 4X peut être indisponible pour l'achat de certains biens et services. Sous réserve d'acceptation par PayPal et soumis à conditions. Offre de financement avec apport obligatoire et réservée aux particuliers majeurs. Crédit sur une durée de 3 mois. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit. Le prêteur est PayPal (Europe) S.àrl et Cie, SCA, 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

5 9 CONFIRMATION DE COMMANDE

Le Client recevra dans un délai de quarante-huit (48) heures du lundi au vendredi (hors jour fériés) un accusé de réception par voie électronique à son adresse e-mail, qui récapitulera les éléments essentiels de sa commande.

La facture correspondante sera disponible dans le compte client dès la confirmation de l'expédition de la commande.

Le contrat de vente entre le Client et GÉMO est formé lors de la confirmation définitive de la Commande.

GÉMO se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure.

5 10 Contact

En cas de questions, le Client peut contacter le Service Clients du Vendeur dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 22 des présentes.

5 11 RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les Produits demeurent la propriété de GÉMO jusqu'à complet encaissement du prix. A défaut de paiement intégral, le vendeur pourra de plein droit exiger la restitution des Produits. Les frais engagés pour cette restitution seront à la charge du client.

6 SERVICE DE E-RÉSERVATION

Ce service est valable dans tous les Magasins GÉMO situés en FRANCE Métropolitaine. Le client peut réserver un article éligible au service e-réservation repéré sur le site GEMO.FR, l'essayer dans le Magasin sélectionné puis l'acheter. Ce service ne constitue pas une vente mais une simple réservation de Produit sans obligation d'achat. GÉMO se réserve la possibilité de suspendre cette fonction à tout moment et plus particulièrement 72h00 ouvrables avant les périodes de soldes ou d'opérations commerciales. GÉMO se réserve également la possibilité de mettre fin au service à tout moment.

6 1 PROCÉDURE D'E-RÉSERVATION

La réservation se fait en plusieurs étapes :

- L'Utilisateur du site sélectionne un Produit sur le site GEMO.FR. Pour chaque Produit éligible au service e-réservation le site propose à l'Utilisateur les Magasins les plus proches de chez lui qui disposent d'un stock de Produit permettant de faire l'e-réservation. L'Utilisateur choisit son Magasin dans cette liste.
- L'Utilisateur met l'article choisi dans son panier de réservation. Lorsque le panier de réservation est finalisé, le site demande les coordonnées e-mail du Client, son nom et son numéro de téléphone, pour être contacté par le Magasin.
- L'Utilisateur reçoit du Magasin qu'il a sélectionné un SMS et/ou un e-mail d'accusé réception de sa réservation.
- L'Utilisateur reçoit ensuite du Magasin, un SMS et/ou un e-mail de validation de sa réservation indiquant notamment la disponibilité du Produit réservé ainsi que la date limite de retrait des Produits en Magasin. Le cas échéant, l'Utilisateur reçoit un SMS et/ou un e-mail l'informant de l'absence de disponibilité du Produit réservé.

6 2 PRIX DES PRODUITS RÉSERVÉS

Le prix à payer par le client sera celui appliqué en magasin le jour de l'achat du Produit réservé.

Les prix indiqués sur le site sont applicables dans le cadre de la vente sur le site Internet et peuvent être différents de ceux appliqués en magasin. Aucune réclamation ne pourra être effectuée à ce titre.

6 3 DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

L'Utilisateur est invité à consulter la disponibilité des articles vendus sur la page d'information de chaque Produit éligible au service. La disponibilité des Produits fait état des stocks du Magasin sélectionné par l'Utilisateur, à l'instant où il la consulte. Toutefois, il est entendu que cette disponibilité est donnée à titre indicatif, les Produits pouvant être vendus entre le moment de la réservation par l'Utilisateur et la validation de cette e-réservation par le Magasin. Dans le cas où le Produit réservé serait indisponible, le Magasin en informera alors l'Utilisateur.

6.5 MODALITÉS DU SERVICE D'E-RÉSERVATION

Les Produits ne peuvent être réservés que dans les Magasins GÉMO situés en France métropolitaine participant au service d'e-réservation et présentés dans la liste du service d'e-réservation.

Un panier de réservation ne peut comprendre qu'un seul article. L'utilisation du service d'e-réservation est limitée à dix articles par jour et à trois réservations en cours par Utilisateur.

Le Magasin prend en compte la demande de réservation du client effectuée sur le site dans le délai indiqué lors du processus de réservation et selon les horaires et jours d'ouverture du Magasin (hors période de soldes et jours fériés chômés et non travaillés et dimanche). A ce titre, l'Utilisateur reconnaît que ce délai peut ne pas être tenu, notamment en cas de dysfonctionnement technique lors de la réservation effectuée par le client, empêchant sa prise en compte par le Magasin. Dès réception de l'e-mail ou du SMS de confirmation envoyé par le Magasin, les Produits seront ainsi réservés pendant le délai de réservation mentionné dans le SMS et/ou l'e-mail de confirmation et ce dans le Magasin sélectionné par le client. La date et l'heure limite de retrait de la réservation seront également précisées dans cet e-mail et/ou ce SMS. Lors de sa venue en Magasin, le client devra se munir de l'e-mail / SMS de confirmation de réservation.

Passé le délai, et si l'Utilisateur n'est pas venu acheter le Produit réservé, sa réservation sera automatiquement annulée. Le Produit sera remis à la vente et ne sera donc plus disponible pour l'Utilisateur.

Dans le cas où l'Utilisateur souhaiterait annuler sa réservation, il devra cliquer sur le lien d'annulation figurant dans l'e-mail de confirmation de réservation.

GÉMO se réserve la possibilité de refuser de traiter une demande de réservation pour motifs légitimes, notamment en cas de violation par l'Utilisateur des conditions liées au service, en cas d'acte illicite ou frauduleux ainsi qu'en cas d'usage abusif du service d'e-réservation.

6.6 PAIEMENT D'UNE E-RÉSERVATION

Le paiement s'effectue dans le Magasin, lors du retrait du Produit, par tout moyen de paiement en vigueur dans le Magasin. Il est ici précisé que les Produits réservés demeurent la propriété du Magasin sélectionné jusqu'au paiement complet et effectif du prix par l'Utilisateur.

7 PRIX

Tous les prix des Produits figurant sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais d'expédition et de livraison (voir article 8. Livraison).

GÉMO se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment sans préavis. Les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

8 LIVRAISON

La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique du Produit ou de la Carte Cadeaux. GÉMO se réserve le choix du transporteur.

- 8.1 La livraison s'effectue en France métropolitaine et en Corse uniquement. Les commandes passées un samedi, dimanche ou jour férié seront traitées le 1er jour ouvrable suivant. En cas de jours fériés, soldes, intempéries, fermetures exceptionnelles, crise sanitaire ou interdiction de circulation, les délais de traitement et de livraison pourront être rallongés.

Le Client peut choisir parmi les modes de livraison suivants : [découvrir nos modes de livraison en détail](#).

Si la Commande n'était pas retirée dans ce délai de 15 jours, la Commande sera annulée et GÉMO procédera à son remboursement.

GÉMO se réserve le droit de désactiver le service de livraison en Magasin, en période de soldes, ou de ventes privées, ou d'allonger les délais de livraison pendant ces périodes.

Les délais annoncés sont des délais départ entrepôt indiqués en jours ouvrés, c'est-à-dire hors week-end et hors jours fériés.

Au moment de l'expédition ou de la mise à disposition en Magasin de tout ou partie de la Commande, le Client recevra par e-mail ou par SMS, un message de confirmation de l'expédition ou de la mise à disposition, selon le cas, de sa Commande. Un numéro de colis pourra être attribué à la livraison de tout ou partie de la Commande. A défaut, la livraison de la Commande sera identifiée via le numéro de Commande. Un bon de livraison sera disponible dans chaque colis. Dans l'hypothèse d'une expédition partielle, le bon de livraison récapitulera les Produits effectivement présents dans le colis et ceux restant à livrer.

- 8 2 Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront livrés en une seule fois. En cas de retard de livraison de plus de trente (30) jours, non dû à un cas de force majeure, le Client pourra annuler de plein droit sa Commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai de soixante (60) jours ouvrés à compter de la date maximum indiquée pour la livraison, sauf si l'expédition a eu lieu avant réception de la lettre du Client. Le Client sera alors remboursé de l'intégralité des sommes versées au titre de la Commande annulée.
- 8 3 L'impossibilité de livrer le Client de son fait (manquement à un rendez-vous de livraison, non retrait de colis après avis de passage...) entraîne pour celui-ci la perte de la participation aux frais d'envoi. Les frais de retour sont également déduits du remboursement de l'article. Si le Client souhaite une nouvelle livraison, la participation aux frais de livraison devra de nouveau être payée par le Client au préalable.

9 RÉCEPTION DES PRODUITS

Lors de la réception du ou des Produits, le Client ou la personne qu'il a désignée pour réceptionner le colis est tenu de vérifier l'état de l'emballage et la conformité du Produit au moment de la réception. Il peut donc ouvrir le colis avant de procéder à la signature de tout document de transport.

En cas de livraison en main propre par un livreur, le Client doit signaler aussitôt au livreur les réserves qu'il entend émettre au sujet de l'état du Produit et refuser la réception. Le Client devra confirmer les raisons de son refus par écrit en écrivant au service client, dans les 48 heures.

En cas de livraison en boîte aux lettres, le Client doit contacter le service client par e-mail sous un délai de 3 jours à compter de la réception pour notifier ses réserves au livreur et au service client, ainsi que les éléments justifiant d'une livraison non conforme.

10 DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour faire valoir son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif. Le point de départ du délai est le jour de la réception de la Commande par le Client ou par le tiers désigné par lui. Si le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client doit notifier à GÉMO sa décision de se rétracter, avant l'expiration du délai :

- Soit en utilisant le formulaire de rétractation que vous trouvez à la dernière page des présentes ; ou sur le lien cliquable suivant [formulaire de rétractation \[PDF — 92 Ko\]](#) ;
- Soit au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté tel qu'un courrier électronique envoyé à l'adresse e-mail (serviceclients@gemo.fr) précisant les éléments suivants : nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de commande, référence, type d'article, prix et quantités ;
- Soit en contactant le Service Clients au [09 69 32 35 19](tel:0969323519) (appel non surtaxé).

Le Client doit renvoyer le ou les Produits, au plus tard dans les 14 jours de la communication de sa décision de se rétracter. Le Client peut retourner l'article en magasin, en point relais (Mondial Relay) ou le renvoyer à l'adresse GÉMO en Colissimo suivi, Service Clients Web, SAINT-PIERRE-MONTLIMART, 49111 MONTREVAULT-SUR-ÈVRE.

Le client devra joindre au colis le bordereau de retour dûment complété (bordereau situé en pied de facture) ou un papier libre indiquant le numéro de la commande. A titre commercial, GÉMO prend à sa charge les frais de renvoi à la condition expresse que le client ait effectué, au préalable, une demande de retour sur le site via le formulaire en ligne, ou auprès du service clients GÉMO. Le retour devra se faire via Mondial Relay ou en Magasin.

À titre de preuve, le client devra impérativement conserver le récépissé de dépôt du colis qui lui sera remis.

En cas de mise en œuvre du droit de rétractation, GÉMO remboursera au Client le prix du ou des articles concernés et, en cas de retour de l'intégralité de la commande, les frais d'envoi selon le mode d'envoi standard le moins coûteux proposé par GÉMO.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, le remboursement interviendra dans les 14 jours à réception du colis. En tout état de cause, ce remboursement ne pourra pas intervenir avant réception par GÉMO du ou des articles objets de la rétractation du Client ou fourniture de la preuve de renvoi de ces derniers.

Le remboursement sera effectué selon le moyen de paiement de la Commande retournée, sauf si le Client convient avec GÉMO d'un moyen différent.

Le remboursement ne pourra pas intervenir si l'article concerné a subi une dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et ou encore sa conformité.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

11 RETOUR ET REMBOURSEMENT

11 1 DÉLAI DE RETOUR

Délai pour retourner un article indépendamment du délai de rétractation mentionné ci-dessus et du cas des Produits défectueux, le Client dispose d'un délai de 30 jours francs, ramené à 15 jours pendant les périodes légales de soldes pour les Produits soldés, à compter de la date de réception de la marchandise pour retourner le ou les articles ne lui convenant pas, sous réserve du respect des conditions énoncées ci-dessous.

11 2 CONDITIONS DE RETOUR

- Retour avec Mondial Relay :
Pour effectuer un retour, le Client doit compléter le formulaire en ligne en se rendant dans son compte puis dans « mes commandes », imprimer l'étiquette retour et déposer son colis dans un point relais Mondial Relay. À titre de preuve, le client devra impérativement conserver le récépissé de dépôt du colis qui lui sera remis.
- Retour en Magasin GÉMO :
Le Client peut également retourner ou, directement échanger, le Produit en le ramenant dans le Magasin GÉMO le plus proche, impérativement muni de la facture et du bordereau de retour dûment complété. Ce retour pourra s'effectuer dans le magasin GÉMO de votre choix.

11 3 ÉTATS DES PRODUITS

Sauf Produits défectueux, tous les Produits retournés (chaussures, vêtements, emballage d'origine, accessoires, notice...) devront être neufs, non utilisés et dans leur boîte d'origine intacte et sans écriture.

A réception du colis, GÉMO jugera de l'état de la marchandise retournée. Aucun retour ne sera accepté et donc aucun remboursement ne sera effectué si les Produits retournés ont été visiblement utilisés ou endommagés du fait du client et que cette utilisation ou ces dommages rendent le Produit impropre à la vente.

11 4 REMBOURSEMENT DES RETOURS

En cas de retour respectant les conditions mentionnées ci-dessus, GÉMO procédera au remboursement des Produits retournés :

- Retour Mondial Relay : au plus tard dans les 14 jours suivant le retour de la marchandise. Tous les retours effectués à l'initiative du client, sans l'étiquette Mondial Relay disponible depuis l'espace client ne seront pas pris en charge par GÉMO.
- Retour en Magasin : le remboursement se fera par voie d'avoir ou de carte bancaire directement en caisse.

En cas de retour d'un ou plusieurs articles faisant l'objet d'une offre promotionnelle ou de soldes, le montant du remboursement sera celui porté sur la facture.

11 5 REMBOURSEMENT DES FRAIS DE PORTS

GÉMO remboursera les frais de ports engagés par le client si la Commande est retournée dans son intégralité dans un délai de 30 jours francs à compter de la date de réception de la marchandise. Ce délai sera ramené à 15 jours pendant les périodes légales de soldes pour les Produits soldés.

12 GARANTIES LÉGALES

Les Produits bénéficient de la garantie légale de conformité (article L 217-4 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil).

Toute garantie est exclue en cas de dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation, une utilisation non conforme, une négligence ou un défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit.

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance (...).

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

« Le Client 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 Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité donne au Client 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 Client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le Client 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 Client 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 Client, notamment lorsque le Client 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 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 Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. « Le Client 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 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 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. »

13 SERVICE APRÈS-VENTE

Le Client demandant le bénéfice de la garantie légale de conformité ou des vices cachés doit alors retourner l'article dans les délais légaux à GÉMO à l'adresse suivante : *GÉMO, Service Clients Web, Route de Chaudron en Mauges, SAINT PIERRE MONTLIMART, 49111 MONTREVAULT-SUR-ÈVRE*

Préalablement à ce retour, le client doit prendre contact avec le Service Clients :

- par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h30 et le samedi de 9h à 12h30 au 09 69 32 35 19 (appel non surtaxé) ;
- par le [formulaire de contact](#).

Le Service Clients adressera au Client la démarche à suivre.

En cas de retour de Produit défectueux ou non conforme, après constatation, par GÉMO, de la défectuosité ou de la non-conformité du Produit, GÉMO remboursera au Client le prix du ou des articles concernés, les frais de retour, et, en cas de retour de l'intégralité de la commande, les frais d'envoi.

14 SÉCURISATION DES TRANSACTIONS

Vos données bancaires circuleront sous formes cryptées afin de les rendre illisibles. Elles seront directement enregistrées sur le serveur de paiement sécurisé de notre Prestataire de Services de Paiements. Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via le site de GÉMO. Ce qui exclut les possibilités de fraude et de piratage de notre site marchand <https://www.gemo.fr>

Dans le cadre de la lutte anti-fraude, nous utilisons le paiement 3D Secure V2 sur les commandes passées par CB, VISA et MASTER CARD. 3D Secure (également appelé Verified by VISA) est un système de paiement par authentification forte du porteur permettant de renforcer la sécurité lors de vos achats en ligne.

Vous pouvez payer en ligne en toute confiance en saisissant le numéro, la date d'expiration de votre carte bancaire et le code de sécurité se trouvant au dos de celle-ci dans les emplacements prévus à cet effet. Au moment du paiement, votre banque vérifie l'identité du porteur de la carte avant de valider la transaction.

En effet vous serez transféré sur le site de votre banque où il vous sera demandé de vous identifier. Cette procédure est propre à votre banque, elle peut par exemple vous demander de valider votre transaction sur votre téléphone mobile, etc.

GÉMO n'a en aucun cas accès à ces coordonnées, et ne les garde pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles vous sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

Le Client est, en particulier, invité à s'assurer de la sécurisation du paiement, en vérifiant dans la barre d'adresse du navigateur que l'adresse commence bien par « https ».

Après la confirmation de cette étape, votre paiement est finalisé et vous recevrez l'e-mail de confirmation de commande.

Attention : il est impératif de retourner ensuite sur notre site afin de finaliser le paiement de votre Commande !

15 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le site est la propriété exclusive de GÉMO, seule habilitée à utiliser et exploiter les droits de propriété intellectuelle et droits de la personnalité y attachés notamment, les marques, noms de domaine, dessins et modèles, droits d'auteur et droits à l'image, à titre originaire ou par l'effet d'une cession ou d'une licence d'exploitation.

Pour plus d'information, GÉMO vous renvoie vers la page « [Conditions Générales d'Utilisation](#) » que vous retrouvez en bas de chaque page du Site GÉMO.

16 GESTION DES DONNEES PERSONNELLES ET DES COOKIES

GÉMO a mis en place une politique de Protection des Données afin de vous expliquer comment sont collectées et traitées vos données personnelles. Pour toute information concernant la protection de la vie privée et vos données à caractère personnel, GÉMO vous renvoie vers la page « [Politique de protection des données personnelles](#) » que vous retrouvez en bas de chaque page du Site GÉMO.

Lorsque l'Utilisateur navigue sur le Site et procède à une Commande, celui-ci est susceptible de déposer des « cookies », fichiers textes très simples, sur l'ordinateur ou autre support de connexion au Site. GÉMO vous renvoie vers la page « [Gestion des Cookies](#) » que vous retrouvez en bas de chaque page du Site GÉMO.

17 RESPONSABILITÉ

Le Vendeur n'a, pour toutes les étapes d'accès au site et du processus de commande, de livraison, de service client ou des services postérieurs qu'une obligation de moyen. De plus, la société GÉMO ne saurait être tenue responsable dans le cas où la Commande n'aboutirait pas ou si elle était empêchée de respecter l'une quelconque de ses obligations pour un cas de force majeure au sens de la jurisprudence, et notamment en cas de grève ou d'intempérie empêchant l'acheminement de la commande.

Pour plus d'information, GÉMO vous renvoie vers la page « [Conditions Générales d'Utilisation](#) » que vous retrouvez en bas de chaque page du Site GÉMO.

18 INTÉGRALITÉ ET NON RENONCIATION

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente.

Le fait pour GÉMO de ne pas exercer tout ou partie de ses droits à l'égard d'un Utilisateur, en vertu des présentes CGV, ne vaut pas renonciation à son exercice ultérieur.

19 DURÉE

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par la société GÉMO.

20 PREUVE

Les registres informatisés, conservés de manière sécurisée dans les systèmes informatiques de la société GÉMO et de ses partenaires, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

21 LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. En cas de litige, GÉMO et le Client tenteront de résoudre celui-ci amiablement.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, GÉMO adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 –(qui peut être saisi par ce lien <http://www.mediateurfevad.fr>). Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de GÉMO, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation

Pour les commandes effectuées sur le site, vous pouvez également présenter vos réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La Commission Européenne transférera votre réclamation aux médiateurs nationaux compétents.

Tout litige qui ne serait pas réglé à l'amiable sera porté devant le Tribunal compétent.

22 SERVICE CLIENTS

Pour toute information ou question, le Service Clients de GÉMO est joignable :

- Par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h30 et le samedi de 9h à 12h30 au 09 69 32 35 19 (appel non surtaxé) ;
- Par le [formulaire de contact](#) ;
- Par courrier à adresser à GÉMO, Service Clients Web, Route de Chaudron en Mauges, SAINT-PIERRE-MONTLIMART, 49111 MONTREVAULT-SUR-ÈVRE ;
- Via le bot disponible 24h/24h sur le site GEMO.FR ;
- Via la [foire aux questions](#).

23 ENVIRONNEMENT

23.1 TRIMAN

Le logo Triman est issu d'une réglementation du Code de l'environnement. Le logo signifie que le Produit recyclable est soumis à une consigne de tri. Il est apposé sur l'ensemble des Produits de consommation qui sont collectés par des éco-organismes et dont la « recyclabilité » est assurée.

Pour GÉMO, il s'agit notamment de ses emballages, ainsi que ses chaussures et textiles. Les articles doivent donc être triés par vos soins.

Le Triman peut figurer sur les Produits ou sur l'emballage, la notice ou tout autre support y compris dématérialisé.

Prochainement, il sera accompagné d'une info-tri supplémentaire sur nos emballages et sur nos chaussures et textiles.

23.2 ÉCO-ORGANISMES

GÉMO est enregistré sous l'UDI FR215531_01XGMC, délivré par l'ADEME et communiqué par CITEO.

Ce numéro garantit que GÉMO, est enregistré au registre de l'éco-organisme et à jour de ses éco contributions, comme l'y oblige la loi. Cet IDU sert à faciliter le suivi et le contrôle du respect des obligations REP (Responsabilité élargie du Producteur) emballages.

23.3 GÉMO est enregistré sous l'UDI FR215531_11TEQI délivré par l'ADEME et communiqué par Re_fashion.

Ce numéro garantit que GÉMO, est enregistré au registre de l'éco-organisme et à jour de ses éco contributions, comme l'y oblige la loi. Cet IDU sert à faciliter le suivi et le contrôle du respect des obligations REP (Responsabilité élargie du Producteur) Textile, chaussures et linge de maison.

24 OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Au regard de l'article L. 223-2 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 par voie électronique sur le site internet bloctel.gouv.fr, ou par voie postale à l'adresse suivante : Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 TROYES

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande.

À l'attention de :

GÉMO

Service Clients

SAINT-PIERRE-MONTLIMART

49111 MONTREVAULT-SUR-ÈVRE.

serviceclients@gemo.fr

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

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du consommateur/client :

N° client (facultatif) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date :

Signature du (des) consommateur(s)
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile.