

# Conditions Générales de Ventes de la société Senso Pur

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les rapports entre, La société Senso Pur (Ci-après dénommée « Senso Pur ») et ses clients (ci-après dénommés « le Client »)

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables uniquement pour les clients de la société Senso Pur, société par action simplifiée, immatriculée au R.C.S. de Vienne sous le n° B 521 392 613, au capital social de 10.000 €, dont le siège social est situé : 40, Rue Antoine Condorcet - 38090 Vaulx-Milieu.

## ARTICLE 1 : OBJET

Toute vente de marchandises implique l'acceptation sans réserve et l'adhésion pleine et entière du client aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV). Les présentes Conditions Générales de Vente prévalent sur toutes conditions d'achat qui seraient contraires, en tout ou partie, sauf dérogation formelle et expresse de Senso Pur. Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française. Senso Pur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente.

## ARTICLE 2 : CONCLUSION DU CONTRAT DE VENTE

2.1. Les contrats sont exclusivement conclus en langue française.

2.2. Les offres de produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site en question, dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du produit, nous vous informerons par courrier électronique dans les meilleurs délais et vous proposerons soit un produit de qualité et de valeur équivalente, soit l'annulation de votre commande. En cas d'annulation de la commande, les sommes que vous

aurez déjà versées vous seront remboursées dans un délai de trente (30) jours suivant l'annulation de la commande. Au-delà de ce délai, les sommes versées seront productives d'intérêts au taux légal en vigueur.

2.3. Suite à la sélection du ou des produits souhaités en cliquant sur « ajouter au panier » puis « poursuivre ma commande », vous aurez la possibilité de vérifier les spécificités de la commande et de la modifier. Après cela, vous remplirez un formulaire récapitulatif et devrez cliquer sur l'icône « valider » puis prendre connaissance des présentes CGV. La commande deviendra alors définitive lorsque vous aurez procédé au paiement en ligne de votre commande. Nous accuserons réception de votre commande par une confirmation de commande envoyée automatiquement par e-mail à l'adresse que vous aurez indiquée.

2.4. Toute passation de commande vaut acceptation de votre part des prix et descriptions des produits que vous aurez placés dans le panier. Toutefois, les photographies des produits n'ont pas valeur de document contractuel.

## ARTICLE 3 : DROIT DE RÉTRACTATION

Aux termes de l'article L 121-20 du Code de la Consommation et lorsque la marchandise est achetée par correspondance notamment via le site internet, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaire, (jours fériés compris et week-end), à compter de la livraison de la marchandise, pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le droit de rétractation ne peut toutefois pas être exercé pour les contrats de fournitures de biens nettement personnalisés ou confectionnés selon les spécifications du client, et notamment pour les articles réalisés sur-mesure, ou avec des mesures hors standard. Les articles achetés en magasin ne seront pas soumis au droit de rétractation. Le client souhaitant exercer son droit de rétractation devra en informer Senso Pur par lettre recommandée avec accusé de réception, en prenant soin d'y joindre une copie de sa commande à l'adresse suivante : Senso Pur - 40, Rue Antoine Condorcet - 38090 Vaulx-Milieu Milieu ou envoyer un mail à [contact@senso-pur.com](mailto:contact@senso-pur.com) qui lui adressera un bordereau de retour. Pour être remboursé, le client devra retourner le produit en parfait état, dans son emballage d'origine accompagné de ses accessoires et notices ainsi que le bordereau de retour dûment rempli. Le remboursement du client ayant dûment exercé son droit de rétractation sera

effectué par chèque bancaire dans les quatorze (14) jours suivants la rétractation ou par virement bancaire. Les frais de retour restent à la charge du client. Senso Pur organisera l'enlèvement de la marchandise à réception des frais de retour. Frais de retour par colis :

- 19€ pour les accessoires par colis
- 69€ pour les matelas ou sommiers 1 place par colis
- 89€ pour les matelas ou sommiers 2 places par colis
- 138€ pour les ensembles de literie 1 place (ensemble matelas + sommier et prêt-à-dormir)
- 178€ pour les ensembles de literie 2 places (ensemble matelas + sommier et prêt-à-dormir)
- 109€ pour les lits coffre

## ARTICLE 4 : LIVRAISON

Les livraisons sont effectuées par la remise des marchandises à un transporteur choisi par Senso Pur. Senso Pur livre exclusivement en France Métropolitaine hors. Elle se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande prévoyant une livraison à une adresse située en dehors de ce territoire.

Merci de prendre note que nos matelas sont livrés compressés-roulés. A réception du matelas, veuillez prendre note que le matelas ne doit pas rester compressé-roulé plus d'1 mois car ceci risque de l'endommager et il ne se décompressera plus correctement. Si le matelas est laissé compressé-roulé plus d'un mois, merci de prendre note que la garantie ne sera pas prise en compte. La technologie qui nous permet de rouler-compresser un matelas a uniquement pour but de faciliter le transport.

Merci de prendre note que la livraison de literie par le transporteur DPD se fait à domicile jusqu'au 4ème étage. Tous les produits de literie de moins de 30 kg sont livrés par DPD.

Merci de noter que les ensembles de literie (matelas + sommier) sont livrés en 2 colis (matelas compressé roulé + 1 carton pour le sommier en kit). Il arrive que le transporteur scinde une commande et livre les éléments d'une commande de façon différée.

Les produits de plus de 30 kg sont livrés par France Express en pieds d'immeuble.

## ARTICLE 4.1 : DÉTERMINATION DU DÉLAI DE LIVRAISON

Le délai de livraison assuré par le transporteur est compris entre 24 et 72 h à compter de la prise en charge du colis par le transporteur. Les dé-

lais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible sur le site ou sur le bon de commande remis au client lors de l'achat en magasin.

#### ARTICLE 4.2 : DÉPASSEMENT DU DÉLAI DE LIVRAISON

Senso Pur s'efforce de respecter les délais indiqués dans la commande. Toutefois, la responsabilité de Senso Pur ne saurait être engagée pour tout dépassement du délai de livraison inférieur à dix jours, notamment pour des raisons de ruptures de stock éventuelles, panne de machine ou retard incombant au transporteur. En conséquence, le client ne peut, en cas de retard inférieur à dix jours, se prévaloir d'un retard de livraison pour annuler la commande, refuser les marchandises ou demander le versement d'indemnités ou de dommages et intérêts à Senso Pur.

#### ARTICLE 4.3 : LIEU ET DATE DE LIVRAISON

Le lieu et la date de livraison sont déterminés par les parties. Les produits commandés seront envoyés à l'adresse que le client aura indiquée au cours du processus de commande. Senso Pur n'est pas responsable des retards de livraison causés par l'indication d'une adresse erronée ou incomplète. Le client s'engage à être présent à la date et au lieu convenu pour la livraison. En cas d'absence non justifiée par un motif légitime, Senso Pur sera en droit de faire payer à l'acquéreur le montant de la livraison suivante. Toute absence lors de la seconde livraison entraînera l'obligation pour le client de venir chercher son bien à l'entrepôt de Senso Pur, dans un délai de dix (10) jours.

#### ARTICLE 4.4 : DIFFICULTÉ D'ACCÈS AU LIEU DE LIVRAISON

Senso Pur ne saurait être tenue responsable des problèmes de livraison consécutifs aux difficultés d'accès au lieu de ladite livraison. Le transporteur est seul habilité à juger de la difficulté d'accès et se réserve le droit de ne pas monter un colis à l'étage ou de ne pas procéder à des passages par fenêtre etc.

#### ARTICLE 4.5 : CAS PARTICULIER

La livraison à l'étage fera l'objet d'un accord entre les parties lors de la passation de commande.

Le client devra s'acquitter du montant de cette prestation à la validation de sa commande et ne pourra en aucun cas la réclamer lors de la livraison.

#### ARTICLE 5 : RÉCEPTION DES PRODUITS COMMANDES

Les marchandises doivent être vérifiées par le client à leur livraison. Les articles ayant subis des dommages lors du transport devront être refusés par le client qui devra mentionner les réserves d'usage sur le Bon de livraison. Les réserves doivent être

- écrites : formulées au moment de la livraison
  - précises : décrivant les anomalies de livraison et les dommages subis par la marchandise (et non exclusivement par l'emballage) avec la référence ou le nom des pièces concernées
  - complètes : seuls les dommages mentionnés dans les réserves seront retenus comme existants au moment de la livraison
  - confirmées par écrit dans les 3 jours francs
- Les réclamations sur les vices apparents ou la non-conformité des marchandises livrées doivent être formulées par courriel (contact@senso-pur.com) dans les 3 jours suivant la livraison. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en considération.

#### ARTICLE 6 : GARANTIES

Senso Pur est tenue de la garantie légale à raison des vices cachés de la chose vendue. Elle est soumise au titre des présentes à une obligation de moyens. En aucun cas, elle ne peut être responsable de dommages indirects ou immatériels, de dommages liés à une non-conformité aux besoins du client ou à un usage impropre, ou de dommages dûs à un cas de force majeure c'est à dire une cause indépendante et extérieure de la volonté de Senso Pur. La garantie n'est pas intégrale mais est au prorata temporis :

Cette notion de « prorata temporis » signifie que, si la garantie est applicable, la société Senso Pur ne fournira pas automatiquement un matelas neuf, mais qu'elle remboursera partiellement en tenant compte de l'usure normale du matelas ou sommier comme ci-après :

Matelas Garanti 10 ans :

- Défaut découvert entre la 1ère et la 5ème année : Échange du produit
- Défaut découvert la 6ème année : bon d'achat d'une valeur de 50%
- Défaut découvert la 7ème année : bon d'achat d'une valeur de 40%
- Défaut découvert la 8ème année : bon d'achat d'une valeur de 30%
- Défaut découvert la 9ème année : bon

d'achat d'une valeur de 20%

Matelas Garanti 7 ans :

- Défaut découvert entre la 1ère et la 3ème année : Échange du produit
- Défaut découvert la 4ème année : bon d'achat d'une valeur de 50%
- Défaut découvert la 5ème année : bon d'achat d'une valeur de 40%
- Défaut découvert la 6ème année : bon d'achat d'une valeur de 30%
- Défaut découvert la 7ème année :

bon d'achat d'une valeur de 20%

Sommier Garanti 5 ans :

- Défaut découvert entre la 1ère et la 2ème année : Échange du produit
- Défaut découvert la 3ème année : bon d'achat d'une valeur de 40%
- Défaut découvert la 4ème année : bon d'achat d'une valeur de 20%
- Défaut découvert la 5ème année : bon d'achat d'une valeur de 5%

#### ARTICLE 6.1 : GARANTIE CONTRACTUELLE DE NOS MATELAS

En sus de la garantie légale, nos matelas sont garantis contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée comprise entre 2 ans et 10 ans selon les modèles, à compter de la date de livraison. La présentation de la facture d'origine sera rigoureusement exigée lorsque la garantie sera invoquée. La valeur de garantie sera dévaluée de 10 % de la valeur initiale chaque année pour les produits ayant une garantie de 10 ans et de 20 % pour les produits dont la durée de garantie est de 5 ans. Toute demande pour un produit appelé à bénéficier de la garantie doit être, au préalable, soumise au service après-vente de Senso Pur dont l'accord est indispensable pour le traitement de la garantie. Au titre de cette garantie, le vendeur peut, soit effectuer le remplacement, soit demander le retour du produit pour réparation. Les interventions faites au titre de cette garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci. Aucun produit de prêt ne sera expédié au client durant le traitement de la garantie. Les variations de températures lors de la fabrication des matelas peuvent faire varier l'épaisseur du matelas de plus ou moins cinq (5) pour cents lors de sa décompression. Les matériaux de garnissage et de contact entrant dans la composition des matelas

peuvent se comprimer légèrement lors de leur utilisation. Même les matériaux les plus performants comme le latex ou la mousse haute densité perdent un peu de leur fermeté lors d'une utilisation constante. Cette déperdition, si elle n'excède pas 15 % de la hauteur du matelas, reste dans les limites de la tolérance. Ceci est tout à fait normal et ne change pas les qualités de confort et de solidité de votre matelas et ne justifie donc pas d'intervention. Les matelas hors taille ne seront ni repris ni échangés. Les matelas ne sont garantis que s'ils sont utilisés avec un sommier n'ayant pas plus de trois mois au moment de l'achat et adapté à la taille du matelas, une facture d'achat du sommier peut être réclamée en cas de demande de prise en charge au titre de la garantie sur un matelas. Les colis conditionnés sous vide nécessitent parfois d'être aérés pendant 48 / 72 h 00.

#### **ARTICLE 6.2 : GARANTIE CONTRACTUELLE DE NOS SOMMIERS**

En sus de la garantie légale des vices cachés, nos sommiers et nos moteurs sont garantis contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée entre 2 ans et 5 ans pour les sommiers selon les modèles et de 2 ans pour les moteurs, à compter de la date de livraison. La présentation de la facture d'origine sera rigoureusement exigée lorsque la garantie sera invoquée. Toute demande pour un produit appelé à bénéficier de la garantie doit en effet être, au préalable, soumise au service après-vente du vendeur dont l'accord est indispensable pour le traitement de la garantie. Au titre de cette garantie, le vendeur peut soit effectuer le remplacement soit demander le retour du produit pour réparation. Les interventions au titre de cette garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

#### **ARTICLE 6.3 : CONDITIONS**

Afin de bénéficier de la garantie sur nos matelas et nos sommiers, et par mesure d'hygiène, le produit devra être retourné en bon état de propreté, sans aucune trace de souillure (sang, urine, etc.), à l'usine en port payé accompagné de la facture d'origine. Il sera réexpédié à

l'utilisateur en port dû. Le montant forfaitaire appliqué sera de 89€.

#### **ARTICLE 7 : CAS D'EXCLUSION DE GARANTIE**

La présente garantie exclu le tissu de recouvrement, les capitons, le fil à coudre, etc., dont la bonne tenue est liée aux conditions d'utilisation. Sont également exclues de la garantie, toutes détériorations dues à un excès d'humidité, (traces de moisissures, etc.) ainsi que le lavage couil-housse dans une eau supérieure à 60°C, séchage en sèche-linge des housses, un dézipage brutal et une mauvaise utilisation des produits. En aucun cas, la garantie ne couvre les détériorations provoquées par une usure naturelle, un usage anormal (lattes cassées, grincements, barre de métal voilée, etc.), un accident extérieur (erreur dans le montage, entretien défectueux, incendie, dégât des eaux, etc.), ou encore par une modification des produits non prévue, ni spécifiée par le vendeur. De même, la garantie ne jouera pas pour les vices apparents dont l'acquéreur ne se serait pas prévalu dans les conditions de l'article 4.

Merci de noter également que les produits vendus reconditionnés ou en second choix sont exclus de la garantie légale et de la garantie contractuelle.

#### **ARTICLE 8 : PRIX**

##### **ARTICLES 8.1 : LES PRIX**

Les prix sont établis en Euros, T.T.C., sur la base du tarif en vigueur de Senso Pur au jour de la passation de la commande. Ils sont stipulés toutes taxes comprises et tiennent comptent de la T.V.A. applicable au jour de la commande. Les prix et renseignements portés sur les catalogues, prospectus et tarifs sont donnés à titre indicatif, seule une confirmation écrite engage Senso Pur. Les prix ne comprennent pas les frais de livraison.

##### **ARTICLES 8.2 : MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le Client peut régler ses achats selon les modalités suivantes :

- Par carte bancaire en ligne à la commande (Carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard).
- Par Alma en ligne à la commande.
- En cas de paiement par carte bancaire pour les commandes sur le site, Senso Pur utilise un système normalisé de sécurisation des transactions appelé S.S.L. géré exclusivement par la société Axepta. La confidentialité des données échangées entre le client et le serveur de paiement

de la banque (n° et date de validité de la carte bancaire) est assurée par chiffrement S.S.L. par le biais de la saisie directe des coordonnées Carte Bancaire sur le site sécurisé de la banque garantissant que ni le commerçant, ni aucun intermédiaire technique, n'auront connaissance des informations concernant la carte bancaire.

- Par Paypal.

##### **ARTICLE 8.3 : RETARD DE PAIEMENT**

Le non paiement d'une facture à son échéance entraîne l'exigibilité immédiate du paiement des factures non encore échues. Tout retard de paiement d'une facture à la date indiquée entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'application d'un intérêt de retard égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur à compter de la date d'exigibilité et jusqu'à celle du complet paiement. En cas de paiement partiel des factures, celui-ci s'imputera d'abord sur les intérêts et les créances les moins anciennes.

#### **ARTICLE 9 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

Les marchandises livrées resteront la pleine et entière propriété de Senso Pur jusqu'au paiement complet du prix facturé et des intérêts de retard éventuels. Dans le cas d'une vente à crédit, la société Senso Pur se réserve le droit de reprendre les marchandises livrées si le paiement intégral n'est pas intervenu à l'échéance fixée dans les conditions de crédit. A défaut de paiement intégral du prix des marchandises en principal et intérêts, Senso Pur pourra, à tout moment, se voir restituer les marchandises aux frais et risques du Client. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'il pourrait occasionner. Il appartient au client, en cas de manquants, de retard, d'avaries ou de non-conformité des marchandises survenus au cours du transport d'exercer tous les recours auprès du transporteur. Au cas où ces formalités n'auraient pas été accomplies, Senso Pur ne pourra en aucun cas envisager un dédommagement, même partiel de l'acheteur.

légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

## **ARTICLE 10 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images, qu'ils soient visuels ou sonores, reproduits sur le site sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques, et droit à l'image, et ce pour le monde entier. Ils sont la propriété pleine et entière de la Société Senso Pur. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable de Senso Pur. Toute reproduction totale ou partielle du catalogue de Senso Pur reproduit sur le site est strictement interdite, sauf autorisation expresse de Senso Pur.

## **ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Senso Pur est soucieuse de la protection des données personnelles de ses clients. Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection aux données personnelles en conformité avec la loi Informatique et Libertés. Les informations et données concernant le client sont nécessaires à la gestion de sa commande et aux relations commerciales. Les données collectées sont exclusivement destinées à la société Senso Pur et aux sous-traitants auxquels elle est susceptible de faire appel dans le cadre de l'exécution des commandes. Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant qu'il peut exercer en s'adressant à Senso Pur, au 40, Rue Antoine Condorcet – 38090 Vaulx-Milieu ou par mail à [contact@sensopur.com](mailto:contact@sensopur.com), en indiquant son nom, prénom, adresse et si possible sa référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, la demande doit être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité portant la signature du client et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande. En outre, le client peut également, pour des motifs