

<https://www.hema.com/fr-fr/service-clientele>

Tel: 01 40 39 94 61

e-mail: service.clientele.fr@hema.nl

Version Mars 2024

Table des matières :

Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité du Vendeur
Article 3 - Champ d'application
Article 4 - L'offre de vente des produits
Article 5 - Le contrat de vente formé entre HEMA et le Consommateur
Article 6 - Droit de rétractation
Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation
Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts engendrés
Article 9 - Obligations du Vendeur en cas de rétractation
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
Article 11 - Le prix
Article 12 - Garanties
Article 13 - Livraison et exécution
Article 14 - Paiement
Article 15 - Médiation
Article 16 - Données personnelles
Article 17 – Litiges

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par :

1. **Consommateur** : la personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;
2. **« Vendeur » ou « HEMA »** : HEMA France SAS, la société offrant à la vente au consommateur des produits sur son site internet <https://www.hema.com/fr-fr> , telle qu'identifiée à l'article 2 ci-dessous, et partie aux présentes conditions générales ;

Article 2 – Identité du Vendeur

HEMA France SAS au capital de 37000,00€

Faisant partie de HEMA B.V.

Agissant sous le nom/les noms: HEMA

Adresse du siège:

HEMA France SAS

52, rue Monmartre

75002 PARIS

Numéro de téléphone: +33 140399461

E-mail: service.clientele.fr@hema.nl

Article 3. – Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque achat que vous réalisez sur le site du Vendeur, en votre qualité de Consommateur.
2. HEMA se réserve à tout moment le droit de modifier les présentes conditions générales, étant entendu que les nouvelles conditions générales ne s'appliqueront pas à des contrats déjà conclus et ne seront applicables qu'après leur publication par HEMA sur ce site web.

Article 4 – L'offre de vente des produits

1. Si une offre de vente d'un produit a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela est explicitement mentionné dans l'annonce correspondante.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits. La description est suffisamment détaillée pour permettre au Consommateur de prendre pleinement connaissance de l'offre. Lorsque le Vendeur utilise des illustrations, celles-ci reproduisent fidèlement les produits.
3. Chaque offre contient suffisamment d'informations pour que le Consommateur comprenne parfaitement quels sont les droits et obligations qui sont liés à l'acceptation de l'offre.

<https://www.hema.com/fr-fr/service-clientele>

Tel: 01 40 39 94 61; e-mail: service.clientele.fr@hema.nl

Article 5 – Le contrat de vente formé entre HEMA et le Consommateur

1. Le contrat est formé au moment de l'acceptation de l'offre par le Consommateur et de l'accomplissement des conditions qui y sont stipulées.
2. Avant d'accepter l'offre, le Consommateur devra avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées expressément en cochant la case prévue à cet effet. Le Consommateur aura également la possibilité de vérifier le détail de sa commande et des informations saisies afin de corriger d'éventuelles erreurs, avant d'accepter les présentes conditions générales et de confirmer et payer sa commande.
3. Le Consommateur peut également choisir de récupérer sa commande directement en magasin, dans le magasin sélectionné, et de payer sa commande sur place. Sa commande lui sera dans ce cas réservée pendant un délai de 30 jours. Le Consommateur sera informé de la disponibilité de sa commande par email (généralement dans un délai compris entre 2 et 4 jours ouvrés à compter de la passation de sa commande).
4. HEMA confirmera sans délai par voie électronique la réception de la commande du Consommateur.
5. HEMA prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour sécuriser le transfert électronique des données et veille à un environnement web sûr. Lorsque le Consommateur effectue un paiement électronique, HEMA observera à cette fin des mesures de sécurité adéquates. En outre, le Consommateur verra apparaître au moment de la finalisation de sa commande la mention « commande avec obligation de paiement » ou toute formule analogue, dénuée de toute ambiguïté.
6. HEMA a le droit de refuser une commande pour motifs légitimes, conformément à l'article L121-11 du code de la consommation.

Article 6 - Droit de rétractation

1. En cas d'achat de produits, le Consommateur peut discrétionnairement annuler sa commande et donc résilier le contrat sans en indiquer les motifs pendant un délai légal de 14 jours (le droit de rétractation). HEMA a choisi d'accorder au Consommateur le droit d'annuler discrétionnairement sa commande pendant un délai de 30 jours. Le Vendeur peut demander au Consommateur les motifs de la rétractation, mais ce dernier n'est pas tenu de les lui communiquer.
2. Le délai de rétractation mentionné au premier alinéa court le lendemain de la réception du produit par le Consommateur ou par un tiers préalablement désigné par lui et qui n'est pas le transporteur, ou :
 - a. si le Consommateur a commandé plusieurs produits en une seule commande : le jour où le Consommateur ou un tiers désigné par lui a reçu le dernier produit..
 - b. si la livraison d'un produit se compose de différents envois ou articles : le jour où le Consommateur ou un tiers désigné par lui a reçu le dernier envoi ou le dernier article ;
 - c. en cas d'accords pour une livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le Consommateur ou un tiers désigné par lui a reçu le premier produit.

Article 7 - Obligations du Consommateur pendant le délai de rétractation

1. Pendant le délai de rétractation, le Consommateur manipulera avec soin le produit et l'emballage. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe ici est que le Consommateur puisse uniquement manipuler et inspecter le produit comme il pourrait le faire dans un magasin.
2. Le Consommateur est uniquement responsable de la dévalorisation du produit si cette dernière résulte d'une manipulation du produit autre que celles autorisées au premier alinéa.
3. Le Consommateur n'est pas responsable de la dévalorisation du produit si le Vendeur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement obligatoires concernant le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le Consommateur et coûts engendrés

1. Si le Consommateur fait usage de son droit de rétractation, il en informe HEMA au cours du délai de rétractation à l'aide du formulaire de rétractation type fourni en Annexe ou de toute autre manière non équivoque, par courrier à l'adresse « HEMA eDC Otto Hahnweg 12-16, 3542 AX Utrecht, Les Pays-Bas » ou par email à l'adresse service.clientele.fr@hema.nl ou gratuitement dans un magasin (<https://www.hema.com/fr-fr/magasins>).
2. Dans les plus brefs délais, mais au maximum dans les 14 jours à partir de la date suivant la notification visée au premier alinéa, le Consommateur réexpédie le produit, ou le remet à (un mandataire de) HEMA. Cela n'est pas nécessaire si HEMA a proposé de récupérer le produit elle-même.
3. Le Consommateur retourne le produit et tous les accessoires livrés avec celui-ci, si cela peut raisonnablement se faire, dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par HEMA.
4. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation appartient au Consommateur.
5. Le Consommateur supporte les frais directs de la réexpédition du produit.

Article 9 – Obligations du Vendeur en cas de rétractation

1. Le Vendeur rembourse tous les paiements du Consommateur, y compris les frais de livraison éventuels facturés par le Vendeur, dans les plus brefs délais, mais au maximum dans les 14 jours suivant la date à laquelle le Consommateur lui a notifié sa décision de rétractation. À moins que le Vendeur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre différer le remboursement au jour où il reçoit le produit ou jusqu'à ce que le Consommateur ait fourni la preuve de la réexpédition du produit, la date retenue étant la plus proche.
2. Pour le remboursement, le Vendeur utilise le même mode de paiement que celui employé par le Consommateur, à moins que le Consommateur n'accepte une autre méthode. Le remboursement n'engendre aucun frais pour le Consommateur.
3. Si le Consommateur a opté pour une méthode d'expédition plus onéreuse que le mode d'envoi standard le moins cher, le Vendeur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires engendrés pour la méthode plus onéreuse.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Le Vendeur peut exclure les produits suivants du droit de rétractation, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué sur l'annonce de vente relative au produit concerné:

1. Les produits qui se périssent rapidement ou qui ont un court délai de conservation ;
2. Les produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent pas être renvoyés et dont le scellé a été rompu après la livraison ;
3. Les produits qui, après la livraison, ont été définitivement mélangés à d'autres produits en raison de leur nature.

Article 11 - Le prix

1. Les prix des produits ou stipulés dans les annonces s'entendent TVA comprise et n'incluent pas les frais de livraison, dont le montant est stipulé à part.

Lorsque votre commande est supérieure à 30 Euros TTC, les frais de livraison sont gratuits.

Article 12 - Garanties

Les garanties légales

Le Vendeur est tenu des défauts de conformité des produits, conformément aux articles L. 217-4 (et suivants) du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 (et suivants) du Code civil.

• Garantie légale de conformité

Le Consommateur bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir sur le fondement de la garantie légale.

En cas de défaut de conformité, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, conformément à l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Le Vendeur peut cependant choisir de ne pas procéder selon son choix si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur des produits ou de l'importance du défaut.

Si la réparation ou le remplacement du produit sont impossibles, le Consommateur peut choisir entre la restitution d'une partie du prix ou la résiliation du contrat, conformément à l'article L. 217-10 du Code de la Consommation. Durant les 24 mois suivant la délivrance des produits objets de la commande du consommateur, le Consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité.

• Garantie contre les défauts de la chose vendue

Le Consommateur peut également exercer la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue telle que prévue par l'article 1641 du Code civil.

Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Article 13 - Livraison et exécution

1. Sera considérée comme lieu de livraison l'adresse renseignée par le Consommateur au Vendeur lors de la passation de sa commande.
2. HEMA exécutera avec diligence les commandes acceptées, et ce au plus tard dans les 30 jours, sauf si un délai de livraison distinct a été convenu. Si la livraison subit un retard ou si une commande ne peut être exécutée ou seulement en partie, le Consommateur en recevra la notification au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Le Consommateur peut dans ce cas résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, HEMA d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécuté dans ce délai.
3. Dans le cas d'une résiliation conforme à l'alinéa précédent, HEMA remboursera le montant payé par le Consommateur dans les plus brefs délais.
4. Le risque de dégradation et/ou de perte de produits sera supporté par le Vendeur jusqu'au moment de la livraison au Consommateur ou à un représentant désigné au préalable, autre que le transporteur proposé par le Vendeur.
5. Le Consommateur peut également choisir de venir récupérer lui-même sa commande dans le magasin qu'il sélectionne.

Article 14 - Paiement

1. Les moyens de paiement en ligne acceptés par le Vendeur sont Paypal, Visa, Mastercard et Carte Bancaire.
 2. Le Consommateur a l'obligation de signaler sans délai à HEMA les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
 3. Le Consommateur peut également choisir de venir récupérer lui-même sa commande dans le magasin qu'il a sélectionné. Il paiera alors sa commande directement en magasin.
- Si le Consommateur ne satisfait pas à son/ses obligation(s) de paiement, le Vendeur pourra annuler sa commande.

Article 15 – Médiation

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, la société HEMA France adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance).

Voici la Procédure de Médiation :

1. Avant de saisir la médiation, le consommateur s'engage à adresser toute réclamation à notre service client par e-mail à l'adresse suivante : service.clientele.fr@hema.nl ou par téléphone au 01 40 39 94 61, dans le cadre de la procédure interne de résolution des litiges.
2. en cas de non-résolution par le service client HEMA ou si le consommateur n'est pas satisfait de la solution proposée, et que sa plainte a été formée il y a moins d'un an, il/elle peut saisir la FEVAD :
 - Par voie postale à l'adresse : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8
 - Par voie électronique en utilisant le formulaire disponible sur www.mediateurfevad.fr.
3. Dans tous les cas, le service client de la société HEMA France fournira au consommateur les informations légales concernant le médiateur, y compris ses coordonnées, telles qu'exposées ci-dessus.

HEMA adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et à sa charte qualité.



4. Le consommateur a également la possibilité d'utiliser la plateforme de résolution des litiges en ligne de l'Union européenne via le lien suivant :
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 16 – Données personnelles

Vos données personnelles sont traitées conformément à notre Politique de confidentialité accessible ici : <https://www.hema.com/fr/fr/confidentialite>.

Article 17 - Litiges

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de litige le Consommateur pourra effectuer ses réclamations auprès du Service Clients (aux coordonnées en tête des présentes) de HEMA afin de rechercher une solution amiable.

A défaut d'accord amiable entre les Parties le litige sera soumis aux tribunaux français.

Formulaire de rétractation type

(Compléter ce formulaire et le renvoyer uniquement si vous voulez résilier le contrat)

- À l'attention de :

HEMA
NDSM-sstraat 10, 1033 SB Amsterdam
service.clientele.fr@hema.nl

- 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(s) le*/Reçu(s) le* :
- Nom du/des consommateur(s) :
- Adresse du/des consommateur(s) :
- Signature du/des consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est remis en version papier)
- Date :

* Rayez la mention inutile ou complétez ce qui convient.

Pour respecter ce délai de rétractation, il suffit que vous nous envoyiez votre demande de rétractation avant l'expiration de la période de rétractation