Conditions générales de vente

Conditions générales de vente Habitat

Version du 11/08/2026 (date de dernière mise à jour)

Article 1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues entre Vente-unique.com (ci–après « Vente-unique.com » ou la « Société »), société anonyme à conseil d'administration au capital de 97.800,29€ dont le siège est situé au 9/11 rue Jacquard 93310, le Pré-Saint-Gervais (France), et immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 484 922 778, exploitant la marque Habitat (ci-après « Habitat »), et tout utilisateur (ci–après le « Client ») du site https://www.habitat-design.com/fr-lu/ (ci–après le « Site ») désirant effectuer un achat au Luxembourg.

Les Produits objet des présentes conditions générales de vente sont, sans que cette liste soit exhaustive, les Produits d'ameublement et de décoration intérieure et extérieure de la maison (ci-après le ou les « Produit(s) »).

Chaque achat sur le Site est soumis à l'ensemble des clauses des conditions générales de vente applicables à la date de passation de la commande. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à toute commande d'un Produit. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales de vente. Le Client est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les conditions générales de vente disponibles au moment de la commande et à en conserver une copie.

Les conditions générales de vente applicables et opposables au Client sont celles en vigueur au moment de la validation effective par le Client de sa commande enregistrée sur le Site.

En validant les présentes conditions générales de vente lors de la commande, le Client déclare avoir la capacité juridique permettant la conclusion d'un contrat et atteste être une personne physique majeure non commerçante agissant pour ses besoins personnels.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment de celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et commercialisation. Elles sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

La Société se réserve la possibilité de modifier à tout moment sans information préalable du

Client ses conditions générales de vente, étant rappelé que les conditions générales de vente applicables au Client sont celles en vigueur au jour de la commande.

Article 2 – Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir l’organisation des relations juridiques entre la Société et le Client ainsi que les modalités de vente en ligne des Produits d’ameublement, de décoration intérieure et extérieure de la maison entre la Société et le Client (commande, livraison etc..).

Article 3 – Procédure et modalités de commande

3.1 – Identification du Client

Pour passer commande, le Client doit se connecter sur le Site.

Le Site est accessible 24h/24 et 7J/7, sauf en cas de force majeure ou d'événement hors du contrôle de la Société. La Société se réserve le droit d'interrompre l’accès au Site ou de suspendre tout ou partie de l’accès au Site pour des raisons de maintenance, pour l’amélioration et l’installation de nouvelles fonctionnalités, pour l’audit du bon fonctionnement ou encore en cas de dysfonctionnement ou de menace de dysfonctionnement. La Société ne saurait, en revanche, être tenue responsable des perturbations, coupures et anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient, par exemple, les transmissions par le réseau Internet et plus généralement par le réseau de communication, quelles qu’en soient l’importance et la durée.

Lors de sa première commande, le Client crée un compte Client et renseigne les informations obligatoires sur le formulaire dédié à cet effet. La création d’un compte Client requiert de renseigner un identifiant formalisé par une adresse e-mail personnelle et de définir un mot de passe. Le mot de passe devra respecter les critères de sécurité requis. Le Client garantit la véracité des informations fournies. Il s’engage expressément à ne pas utiliser de fausses informations ou des informations des tiers. La création du compte est effective dès lors que le Client clique sur le bouton « valider ». A l’occasion de commandes ultérieures, le Client pourra accéder à son compte en saisissant son identifiant et son mot de passe.

En dehors des situations où la Société a manqué à son obligation de sécurité des données à caractère personnel traitées tel que précisé à l’article 32 du RGPD, le Client est seul responsable de l’utilisation de ses identifiants ou des actions faites par l’intermédiaire de son compte. Il s’engage ainsi à assurer la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe.

3.2 – Passation de la commande

Le Client souhaitant effectuer une commande sélectionne le ou les Produit(s) sur le Site. Une fois la sélection effectuée et le panier constitué, le Client clique sur le bouton « terminer ma commande ». Les données communiquées par le Client et enregistrées par la Société constituent la preuve des transactions entre le Client et la Société.

Le processus de commande se déroule en 4 étapes :

1. **Récapitulatif de la commande**

   Le Client vérifie le contenu de son panier et peut, le cas échéant, renseigner un code avantage lui permettant de bénéficier d'une offre en cours sur le Site.

2. **Identification du Client**

   Le Client se connecte à son compte ou crée un compte dans les conditions de l'article 3.1 ci-dessus.

3. **Livraison**

   Le Client vérifie le contenu de son panier et peut indiquer les données relatives aux modes de livraison souhaités. Le Client peut ainsi opter pour « une seule livraison » ou bien pour « plusieurs livraisons » dès lors que plus de deux produits sont dans le panier. Le Client doit prendre toutes mesures utiles au bon déroulement de la livraison dans les conditions de l'article 8 ci-dessous.

   Lors de cette étape, le Client peut également, en fonction du Produit commandé, choisir l'option de montage proposée par la Société.

4. **Paiement**

   Une fois les étapes précédentes validées, le Client sélectionne son mode de paiement, et valide son paiement. Le paiement s'effectue au choix du Client dans les conditions de l'article 6 ci-dessous. La Société peut demander des compléments d'information pour valider les paiements. La Société se réserve notamment le droit de demander au Client de justifier son identité, le lieu de son domicile et le moyen de paiement utilisé. A défaut de réception desdits justificatifs, la Société se réserve le droit d'annuler toute commande.

   La Société se réserve également le droit de refuser d'honorer toute commande dans le cas où il existerait un litige relatif au paiement d'une précédente commande.

   La validation de la commande par le Client et le paiement de celle-ci conduisent à la réception d'un email de confirmation envoyé par la Société à l'adresse électronique indiquée par le Client. Cet accusé de réception ne constitue pas encore une déclaration d'acceptation par la Société. Le contrat d'achat n'est conclu que lorsque la Société confirme la disponibilité du Produit commandé.

3.3 – Suivi de la commande

Dès réception de l'email de confirmation envoyé par la Société, le Client peut, en cliquant sur les boutons « Mon compte » puis « Mes commandes », suivre l'état d'évolution de sa commande et de la livraison.

Le Client a également la possibilité de suivre sa commande en contactant le service Client au numéro non surtaxé tarif selon opérateur indiqué sur le Site.

Article 4 – Personnalisation des Produits

La Société offre la possibilité au Client de personnaliser les Produits qu'il souhaite commander sur le Site. En cas de commande de Produits dont la fabrication est exécutée sur mesure, le Client ne pourra pas demander l'annulation de sa commande conformément à l'article 11.2 ci-dessous qui écartent la possibilité pour le Client de se prévaloir de son droit de rétractation.

Article 5 – Prix

Les prix indiqués sur le Site sont exprimés en euros, et s'entendent toutes taxes comprises (TTC) incluant la TVA applicable au jour de la commande.

Les Produits sont facturés au tarif en vigueur sur le Site au moment de l'enregistrement de la commande par le Client.

Les prix des Produits et offres promotionnelles indiqués sur le Site sont valables uniquement au Luxembourg.

Les prix des Produits ne tiennent pas compte :

- des frais de livraison de la commande qui seront facturés en sus du prix de vente des Produits. Le montant des frais de livraison de la commande est affiché sur le Site et précisé au Client lors de sa commande.
- des éventuels frais de montage qui seront facturés en sus du prix de vente des Produits et des frais de livraison. Lesdits frais de montage seront indiqués au Client lorsque celui–ci aura cliqué sur la case dédiée à cet effet.

La Société se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sans préavis, étant entendu que le prix affiché lors de la commande par le Client ne fera l'objet d'aucune modification.

Article 6 – Conditions de paiement

6.1 – Modalités de paiement

Le Client doit payer le montant de sa commande selon les modalités qui suivent.

Pour effectuer le paiement de sa commande le Client peut régler sa commande :

- **Par Carte bancaire** : Visa ou Mastercard.

  La communication par le Client de son numéro de carte bancaire vaut autorisation de débiter son compte à due concurrence de la commande. Toute commande avec paiement par carte bancaire n'est considérée comme effective que lorsque les centres de paiement concernés ont donné leur accord.

  Toute transmission d'informations par le Client s'opère dans un contexte sécurisé utilisant les protocoles en vigueur sur Internet.

- **Par Virement bancaire** effectué sur le compte bancaire d'Habitat - Vente-unique.com

dont les références sont accessibles au moment de la validation de la commande. Le titulaire du compte bancaire doit être celui qui passe commande (identité de nom, prénom et adresse). La commande sera réservée pendant 72 heures à compter de la validation du panier et ne sera confirmée qu'à la réception du montant viré.

- **Par Téléphone** : Le Client accepte dans le cadre de cette fonctionnalité d'être recontacté par la Société pour être accompagné et procéder au paiement de sa commande.
- **Par Paypal** en une (1) ou quatre (4) fois sans frais :

  PayPal est un moyen de paiement sécurisé qui permet au Client de payer ses Produits sans partager ses données bancaires avec la Société. En choisissant le paiement via PayPal, le Client sera automatiquement dirigé sur son compte PayPal.

- Pour les appareils compatibles, le Client peut effectuer son règlement via **Apple Pay**.
- **Par Alma** en 3 fois :

  Si vous souhaitez échelonner le paiement de votre commande, il est possible d'opter pour un paiement en 3 fois avec frais auprès de notre partenaire Alma lors de la validation de votre commande.

  Lorsque vous effectuez un paiement avec Alma, voici les informations générales qui vous seront demandées :
  - Nom
  - Prénom
  - Email
  - Adresse
  - Téléphone
  - Date et lieu de naissance

  Il se peut qu'Alma ait également besoin d'informations supplémentaires, dans ce cas, l'organisme vous demandera une pièce d'identité ou un accès à vos informations bancaires afin de garantir le paiement.

  Pour un paiement 3 fois, valable pour les paniers entre 150 et 4000€, vous serez débité 3 fois suivant l'échéancier suivant :
  - 1ère échéance le jour de votre commande : 1/3 du montant du panier
  - 2ème échéance : 30 jours après votre commande de 1/3 du montant du panier
  - 3ème échéance : 60 jours après votre commande de 1/3 du montant du panier

  HABITAT propose à ses clients le service de crédit de ALMA pour le règlement de leurs achats et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par l'acceptation par le client du contrat de crédit proposé par ALMA.

  Sous réserve d'étude et d'acceptation du dossier par Alma SAS au capital de 373 141,80 € – 839 100 575 R.C.S Nanterre, dont le siège social est 176 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, est immatriculée à l'ORIAS en tant que courtier d'assurance sous le numéro 18004631.

  Tout refus d'octroi de crédit par ALMA pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci. Toute résiliation des CGV qui lient le client et HABITAT entraîne la résiliation du contrat de crédit entre ALMA et le client. Le montant est payé par un crédit octroyé par ALMA. Si vous souhaitez porter une réclamation, veuillez-vous référer aux informations précisées sur le site d'Alma.

6.2 – Incident de paiement

La Société n’est pas tenue de procéder à la livraison des Produits commandés par le Client si celui–ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions ci–dessus indiquées.

Lors du débit de la commande, en cas de paiement incomplet, irrégulier ou inexistant pour quelle que raison que ce soit ou en cas de tout incident de paiement, la Société se réserve le droit de suspendre ou d’annuler la vente et la livraison des commandes en cours.

En cas de défaut de paiement après une mise en demeure restée sans effet, la Société conserve, en application de l’article 9 ci-dessous, jusqu’au parfait paiement un droit de pleine propriété sur les Produits commandés et pourra exercer une action en revendication devant le juge compétent.

Article 7 – Disponibilité des Produits

Les offres de Produits présentés sur le Site sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Préalablement à tout acte d’achat, le Client est tenu informé de la disponibilité des Produits.

Le Client prend acte et accepte d’ores et déjà que la Société fera ses meilleurs efforts pour traiter et honorer toutes les commandes que le Client aura validées.

Dans la mesure où des délais de traitement sont nécessaires entre l'enregistrement d'une commande et son paiement par le Client, les Produits peuvent devenir indisponibles pendant ce délai. Dans l’hypothèse où, postérieurement à la commande par le Client, des Produits deviendraient totalement ou partiellement indisponibles, la Société informera le Client par email ou par téléphone de cette indisponibilité et/ou de la livraison partielle des Produits. Le Client pourra demander, uniquement pour le ou les Produits indisponibles, l’annulation (partielle ou totale) de sa commande. La Société procédera, alors, au remboursement du ou des Produits indisponibles.

Article 8 – Conditions de livraison

8.1 – Les bons réflexes à adopter préalablement à la validation de la commande

Préalablement à toute validation de commande, le Client doit s’assurer que chaque Produit commandé pourra être livré sans difficultés et vérifier que les dimensions des colis et des Produits spécifiées sur la fiche Produit s’adaptent aux contraintes propres à son domicile (ascenseurs, escaliers, couloirs, portes palières, pièce de destination …). Le Client doit ainsi prendre toutes mesures utiles au bon déroulement de la livraison.

Toute difficulté rencontrée lors de la livraison des Produits dont le Client est seul responsable a pour effet de mettre à la charge du Client les frais d’une nouvelle livraison des Produits. Le Client est informé que la livraison des Produits n’inclut pas la prestation de montage.

8.2 – Modalités de livraison

La livraison des Produits est effectuée à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande.

Le Client est tenu de vérifier l'exhaustivité, la véracité des renseignements qu'il fournit à la Société lors de la commande et notamment l'adresse de livraison.

La Société ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs de saisie qui pourraient provoquer des erreurs de livraison. Si l'adresse de livraison s'avère erronée ou si le Client décide de changer d'adresse de livraison après l'expédition des Produits par la Société, les frais de la nouvelle livraison seront à la charge du Client.

Le Client s'engage à être présent le jour de la livraison convenue avec le transporteur et à vérifier la conformité de sa commande à réception. En cas d'absence du Client à l'adresse indiquée le jour de la livraison des frais d'une nouvelle livraison seront à la charge du Client. Les frais d'une nouvelle livraison s'élèvent au montant des frais de port initiaux, hors remise éventuelle, indiqués lors de la passation de commande sur le Site.

Les Produits livrés sont accompagnés d'un bon de livraison.

8.2.1. Livraison des colis volumineux : Livraison Premium

La livraison est effectuée par transporteur au domicile du Client dans la pièce de son choix.

La livraison des Produits (meubles et canapés) peut être effectuée au Luxembourg.

Le Client a la possibilité de sélectionner l'option de montage proposée sur le Site afin qu'il bénéficie de la prestation de montage lors de la livraison du produit dans la pièce de son choix.

Le transporteur mandaté par la Société contactera le Client pour convenir d'un jour de livraison. Il confirmera au Client par tout moyen la tranche horaire de livraison. Tout changement ou annulation du rendez-vous par le Client doit obligatoirement être effectué 72h avant la date de livraison fixée.

Lors de la prise de rendez–vous avec le transporteur mandaté par la Société, le Client informera le transporteur de toutes les modalités d'accès. Préalablement, le Client se sera assuré de la dimension des Produits pour permettre leur passage sans difficulté.

En cas de nécessité de location d'un élévateur ou d'une nacelle, les frais supplémentaires seront à la charge du Client et facturés en sus du prix de vente et des frais de livraison mentionnés sur le Site.

8.2.2 – Livraison des petits colis

La livraison sera effectuée au domicile du Client au Luxembourg dans le respect des délais de livraison mentionnés au Client sur la fiche produit. Cette livraison à domicile concerne uniquement les Produits peu volumineux (petits meubles et accessoires).

En cas d'absence du Client, un avis de passage sera déposé dans la boîte aux lettres du Client afin de lui indiquer le point de retrait où il pourra récupérer son colis sous présentation d'une

pièce d’identité.

8.2.3 – Livraison économique (en pas de porte)

Le Client a la possibilité de sélectionner, pour les Produits désignés par la livraison économique, une livraison en pas de porte. La livraison en pas de porte est réalisée au hayon du camion par le transporteur mandaté par la Société. Le Client est celui qui assure le transport des Produits jusqu'à la pièce d'utilisation de son domicile.

La livraison en pas de porte s’effectue sur rendez-vous convenu entre le Client et le transporteur.

8.2.4 Livraison directe en agence régionale ou en point relais

La Société propose au Client une liste d’agences régionales partenaires ou de points relais auprès desquels il peut retirer son ou ses Produits. Le Client sélectionne, lors de sa commande, l’agence régionale ou le point relais de son choix parmi ceux proposés.

La mise à disposition des Produits à l’agence ou au point relais sélectionné sera notifiée au Client par tout moyen utile.

Le retrait des Produits s’effectue aux jours et horaires d’ouverture de l’agence ou du point relais concerné. Le Client doit prendre connaissance des horaires indiqués sur la carte lors du choix de son agence régionale ou de son point relais.

Le Client doit se munir de sa carte d’identité, de sa facture et de son mail de confirmation de commande pour retirer le Produit.

Lors du retrait, les Produits sont mis à disposition du Client. Le Client doit prendre ses dispositions afin de charger son véhicule par ses propres moyens.

8.3 – Délais de livraison

La Société s’engage à informer le Client des délais de livraison. Les délais de livraison indiqués sont calculés en jours ouvrés (du lundi au vendredi sauf les jours fériés).

Les délais de livraison courent à compter de la date de réception par le Client d’un email de confirmation de la commande.

En cas de problème de livraison, la Société s’engage à faire ses meilleurs efforts pour tenir informé le Client du dépassement éventuel de la date de livraison.

8.4 – Les bons réflexes à adopter à la livraison

Le Client doit avant de procéder à la signature du bon de livraison :

- Contrôler le nombre ainsi que l’état apparent du ou des colis.
- Contrôler l'état des Produits à l'intérieur du ou des colis.

- Contrôler la bonne conformité des Produits par rapport au bon de livraison d'une part et à la marchandise commandée d'autre part.

Il incombe dès lors au Client de procéder à toutes les vérifications nécessaires permettant de juger de la conformité des Produits lors de la livraison. Cette vérification est réputée avoir été effectuée dès lors que le Client a signé le bon de livraison.

En cas d'anomalies constatées lors de la livraison, le Client doit émettre sur le bon de livraison des réserves nécessaires, circonstanciées, lisibles, les plus précises possibles (casses, avaries, non–conformité : erreur de Produit, couleur et/ ou dimensions différentes ; manquants, etc.) et refuser la livraison du ou des colis en motivant le refus.

Par ailleurs, en cas de Produit endommagé par le transport, le Client a également la possibilité de contacter le service client de la Société et d'émettre toutes réserves claires, précises et détaillées concernant les Produits livrés, au plus tard dans les trois jours suivant la date de réception ou de retrait des Produits.

Faute de réserves précises formulées par le Client, la livraison sera présumée conforme, sous réserve des garanties décrites à l'article 12 ci–dessous.

Article 9 – Réserve de propriété et transfert des risques

La Société conserve la propriété des Produits vendus jusqu'au complet paiement de son prix (principal et accessoires). Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des Produits par la Société. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, à compter de leur réception, des risques de perte et de détérioration des Produits achetés ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 10 – Informations Produits

La Société diffuse avec la plus grande rigueur les informations qui concernent les caractéristiques essentielles des Produits et s'engage à fournir des descriptifs sous la forme d'une « fiche Produit ». Il est conseillé au Client de consulter la fiche Produit, qui contient en particulier la description et les principales caractéristiques de chaque Produit, des photos du Produit et les méthodes de livraison disponibles. Le Client est responsable de la sélection et de l'achat des Produits. Le Client confirme avoir reçu des informations complètes et suffisantes sur les caractéristiques essentielles des Produits affichées sur le Site.

La Société s'engage à publier les photographies et/ou vidéos relatives auxdits Produits et ce, dans la limite de la technique et dans le respect des meilleurs standards du marché. Sans préjudice du droit pour le Client de se rétracter dans les conditions de l'article 11 ci-dessous, des variations minimes, notamment de présentation, entre les Produits livrés chez le Client, et ceux représentés sur le Site peuvent exister. La Société ne pourra être tenue responsable de toutes différences visuelles minimes, particulièrement pour les Produits confectionnés manuellement, n'affectant pas les caractéristiques essentielles des Produits.

Article 11 – Droit de rétractation

11.1 Principe

La Société offre au Client la possibilité de se rétracter dans un délai de trente (30) jours francs à compter de la réception ou du retrait des Produits et d'annuler, en conséquence, totalement ou partiellement sa commande sans avoir à motiver sa décision.

Les frais de retour des Produits sont à la charge du Client.

Le Client devra en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter, renvoyer ou restituer les Produits à la Société ou à une personne désignée par cette dernière, à moins que la Société ne propose de récupérer elle-même les Produits.

Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie les Produits avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Le Client est responsable du retour des Produits et supporte les risques du transport, sauf si la Société propose de récupérer elle-même les Produits. En cas de perte du Produit lors du retour des Produits par le Client ou dans le cas où le Client n'aura pas retourné les Produits à l'adresse et selon les modalités communiquées par la Société, la Société ne pourra être considérée comme responsable en cas d'impossibilité de remboursement.

11.2 Exception

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

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;
- De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 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 ;
- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- Etc.

11.3 – Procédure de retour des Produits

Pour exercer son droit de rétractation, le Client pourra :

- depuis son espace client, sélectionner le ou les Produits visés par sa décision ; ou
- contacter le service client en cliquant sur le lien ci-après : https://www.habitat-

design.com/fr-lu/contact ; ou

- contacter la Société, par courrier, en joignant les éléments suivants à l’adresse indiquée ci-dessous :
    - le formulaire de rétractation disponible à l’annexe 1 ou une déclaration sur papier libre dénuée de toute ambiguïté ;
    - le numéro de commande ainsi qu’une copie de la facture d’achat des Produits ;
    - tout document attestant de la date de réception des Produits (ex : bon de livraison…) pour une identification par la Société de sa commande.

Adresse de la Société :

Service Client Habitat

Vente-unique.com SA

9/11 rue Jacquard

93310 Le Pré-Saint-Gervais (France)

Le Client pourra également exercer son droit de rétractation en ligne sur le Site, via son espace client. Si le Client utilise cette fonctionnalité en ligne, la Société lui adressera, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation par courriel, mentionnant le contenu de la demande ainsi que la date et l’heure de sa soumission.

Le service après–vente de la Société s’engage à contacter le Client dans les 72 heures pour lui détailler la procédure de retour des Produits.

Le Client doit placer la totalité du ou des Produits dans le ou les colis et préparer soigneusement le ou les colis de retour. Le Client doit retourner le ou les Produits en parfait état, de préférence, dans leur emballage d'origine ou dans tout autre emballage assurant la sécurité des Produits.

Le ou les Produits doivent être retournés suivant les consignes de la Société et comporter notamment tous les accessoires livrés.

Les retours ne seront acceptés que si la procédure de retour des Produits est respectée par le Client.

Le Client est informé que la Société propose un service de reprise des Produits qui est aux frais du Client.

Dans l'hypothèse d’un retour des Produits par le Client qui a exercé son droit de rétractation conformément au présent article, le Client assume les risques du transport.

Le Client ne pourra exercer son droit de rétraction si les Produits retournés sont impropres à une nouvelle commercialisation en raison par exemple d’une dégradation manifeste. La responsabilité du Client n’est engagée qu’en cas de dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit.

11.4 – Remboursement des Produits

En cas de rétractation par le Client, la Société s’engage à rembourser la totalité des sommes

versées, y compris les frais de livraison initiaux sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter. A moins que la Société ne propose de récupérer elle-même les Produits, le remboursement de la commande sera différé jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

La Société procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

La Société n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par la Société.

Article 12 – Garanties

12.1 Garanties légales : Principe

Le Client bénéficie des garanties suivantes indépendamment de toute garantie commerciale offerte par la Société.

- La garantie légale de conformité prévue par le Code de la consommation, valable 2 ans à compter de la délivrance du bien.
- La garantie légale contre les vices cachés prévue par le Code civil.

12.2 – Modalités de mise en œuvre des garanties légales

Pour faire jouer ses droits légaux, le Client doit signaler à la Société le défaut dès son apparition :

- En remplissant le formulaire accompagné de photographies en se connectant sur son compte client,
- Et/ou en remplissant le formulaire disponible sur la page « nous contacter » (https://www.habitat-design.com/fr-lu/contact),
- Et/ou en contactant le service client Habitat au 01 76 49 45 07, service ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h00.

Les frais de retour des Produits non conformes sont à la charge de la Société.

Si le Client n'est pas en mesure de renvoyer son Produit par ses propres moyens à l'adresse de l'entrepôt mentionnée ci-dessous, un service de reprise du Produit pourra lui être proposé par la Société. Ce service de reprise sera établi en fonction de l'adresse de livraison du Client et du poids des Produits retournés. Les modalités d'échange/reprise se feront selon le mode de livraison original de la commande.

Adresse de l'entrepôt Habitat :

Entrepôt Habitat

Vente-unique.com SA

Service Retours Produits

14 avenue de Bruxelles

60110 Amblainville (France)

12.3 Conditions de garantie commerciale

12.3.1 Objet de la garantie commerciale

Depuis le 25 septembre 2025, les Produits de la marque Habitat vendus sur le site https://www.habitat-design.com/fr-lu/, à l'exception des Produits relevant de la catégorie « Décoration, Luminaires, A table et Linge de maison », bénéficient d'une garantie commerciale de **cinq (5) ans**.

La garantie commerciale, offerte par la Société, est valable selon les modalités prévues dans les présentes conditions de garantie.

Le Client est informé que la garantie commerciale s'ajoute aux garanties légales de conformité et des vices cachés mentionnées à l'article 12.1 des conditions générales de vente, elle ne s'y substitue pas mais constitue un complément au bénéfice du Client.

12.3.2 Champ d'application de la garantie commerciale

La garantie commerciale est fournie **à titre gratuit** par la Société au bénéfice du Client. Elle couvre les Produits de la marque Habitat vendus sur le site https://www.habitat-design.com/fr-lu/, à l'exception des Produits relevant de la catégorie « Décoration, Luminaires, A table et Linge de maison ».

La garantie commerciale s'applique sur le territoire du Luxembourg.

12.3.3 Durée de la garantie commerciale

La garantie commerciale offerte par la Société est d'une durée de **5 ans à compter de la date d'achat du Produit**.

12.3.4 Mise en œuvre de la garantie commerciale

i) Démarches à accomplir par le Client

Pour mettre en œuvre la garantie commerciale, le Client doit signaler à la Société le défaut :

- En remplissant le formulaire en se connectant sur son espace client et en y insérant les photographies justificatives
- et/ou en remplissant le formulaire disponible sur la page "nous contacter" (https://www.habitat-design.com/fr-lu/s/contact)
- Et/ou en contactant le service client Habitat au +352 27 94 03 05, service ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h00

Si le Client n'est pas en mesure de renvoyer son Produit par ses propres moyens, un service de

reprise du Produit pourra lui être proposé aux frais de la Société. *Les modalités d'échange/reprise pour les Produits bénéficiant de prestations de livraison « premium » ou « économique » pourront se faire, sans frais pour le Client, selon le mode de livraison original de la commande. Le Client dispose également de la possibilité de rapporter le Produit dans l'un des entrepôts de la Société.*

ii) Mise en œuvre de la garantie commerciale par la Société

La Société procédera, à sa discrétion, en fonction de la typologie du Produit et du problème rencontré par le Client, soit à la réparation soit au remplacement du Produit.

a. La réparation du Produit

La Société privilégiera la réparation du Produit lorsque celle-ci est techniquement possible et que son coût n'excède pas la valeur du Produit.

La garantie commerciale couvre, selon la nature du défaut constaté, l'envoi de pièces de rechange, et lorsque cela s'avère nécessaire à la remise en état du Produit, le déplacement d'un technicien au domicile du Client.

Toute période d'immobilisation du produit pour réparation est susceptible d'entraîner une prolongation de la garantie conformément à la législation applicable au consommateur. Cette période court à compter de la demande d'intervention du Client ou de la mise à disposition du Produit pour réparation si ce point de départ est plus favorable au Client.

Si la réparation s'avère impossible, la Société procédera au remplacement du Produit conformément au point b) ci-dessous.

b. Le remplacement du Produit

En cas d'impossibilité de réparation, due à une impossibilité technique (ex : arrêt de fabrication des pièces détachées) ou économique (coût de la réparation supérieur à la valeur vénale résiduelle du Produit), le Produit pourra être remplacé par la Société par un produit identique ou, à défaut, par un produit présentant des caractéristiques équivalentes notamment lorsque le Produit n'est plus commercialisé par la Société.

En cas de remplacement du Produit, le Produit initial devra impérativement être restitué à la Société, dans les conditions de restitution prévues à l'article 12.3.4 (i) des présentes. À défaut de restitution, la Société se réserve le droit de refuser tout remplacement.

La présente garantie commerciale permet au Client de bénéficier, pendant toute sa durée de validité, d'un maximum de deux (2) remplacements du Produit. Au-delà de cette limite, aucun échange supplémentaire ne pourra être accordé par la Société au titre de cette garantie.

c. Le cas échéant, le remboursement du Produit

Dans l'hypothèse où la réparation et/ou le remplacement du Produit s'avère impossible, la Société procédera à l'annulation du contrat de vente et au remboursement du Produit.

12.3.5 Exclusions de garantie

Le Client reconnaît que la mise en œuvre de la garantie commerciale suppose qu'il ait satisfait à son obligation financière vis-à-vis de la Société.

La présente garantie commerciale est donc applicable sous réserve que le défaut ne résulte pas

:

- d'une utilisation anormale ou non conforme du Produit par le Client, notamment, une mauvaise utilisation, le non-respect des instructions d'entretien ou de montage, une installation, un branchement ou une alimentation électrique (surtension) non conforme aux indications du constructeur ou à la notice, une mauvaise qualité d'alimentation du produit (électrique), une utilisation nuisible à la bonne conservation du produit (ayant provoqué par exemple une oxydation),
- d'une usure ou d'un vieillissement normal(e), d'une usure ou d'un vieillissement anormal(e) dû(e) à une mauvaise utilisation ou une utilisation non conforme du Produit par le Client ou à un défaut d'entretien ou de nettoyage,
- d'un cas de force majeure tel que défini par les dispositions légales en vigueur,
- d'une intervention d'un tiers non agréé par la Société notamment dans le cadre d'une réparation sur le Produit et plus généralement de dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive,
- d'un événement accidentel ou, de façon générale, d'une cause externe tels que, et sans que cette liste qui n'est qu'une illustration soit exhaustive : dommage occasionné par le transport du Produit par le Client ou tout tiers, accident, choc, foudre ou tempête,
- d'un défaut dont le Client avait connaissance au moment de l'achat ou ne pouvait ignorer au moment de l'achat,
- de matériaux que le Client a fournis ou ajoutés ou d'éléments inadaptés au Produit,
- de la détérioration de tout produit d'ameublement, consécutive à la rupture du support mural de l'immeuble (sauf si celle-ci résulte d'une faute consécutive à la prestation réalisée par la Société ou un prestataire agréé par cette dernière),
- pour les produits d'ameublement, les défauts d'aspect liés à une différence de teinte, et/ou à la structure du bois, les différences de teinte liées à un réassortiment, les variations de teinte dues à l'influence de la lumière dans le temps,
- de l'usage collectif et/ou professionnel et de façon générale toute activité de nature non domestique.

12.3.6 Médiation - Litiges

En cas de difficultés dans l'application de la présente garantie commerciale, le Client a la possibilité avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable conformément aux dispositions de l'article 18 des présentes conditions générales de vente.

Article 13 – Litiges et responsabilités

Le choix et l'achat des Produits par le Client sont sous sa seule et unique responsabilité. Par conséquent, l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser des Produits notamment pour cause d'incompatibilité ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de la Société, sauf dans le cas d’une non–conformité, d’une défectuosité ou de l'exercice du droit de rétractation prévus par les dispositions légales en vigueur.

En cas de mauvaise installation ou détérioration des Produits lors de son montage par le Client et/ou une personne de son choix, les dommages en résultant ne pourront être pris en charge, conformément aux dispositions légales, par la Société qui se dégage en l’occurrence de toute responsabilité.

La Société ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de la mauvaise utilisation des Produits par le Client ou en cas de force majeure ou encore en cas de fait d’un tiers.

Sont considérés comme cas de force majeure exonératoires de responsabilité tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties notamment en cas de grève des transporteurs ayant un impact national, de catastrophes naturelles telles que les inondations ou incendies.

Enfin, les Produits vendus sur le Site sont destinés à un usage privé. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés à titre professionnel par les associations ou collectivités, ne répondant pas aux normes d'usage professionnel.

Article 14 – Protection des données personnelles

Les données personnelles font référence aux informations concernant le Client en tant que personne physique communiquées volontairement par le Client. Les données personnelles regroupent ainsi des données nominatives (telles que nom, prénom, adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone) afin de permettre l'exécution de la prestation demandée par le Client.

La Société procède à la collecte des données personnelles aux fins d'identification du Client, du traitement de sa commande, de l'établissement des factures par la Société, de l'expédition de la commande ou pour informer le Client du suivi de la commande, de la livraison, d'enquêtes de satisfaction, de toute autre action se rapportant à la gestion et à la vie de commande, et plus généralement aux relations commerciales avec le Client.

Par ailleurs, les informations communiquées sur le Site permettent également à la Société de transmettre au Client avec son accord exprès des newsletters l'informant des opérations commerciales en cours, à titre de prospection commerciale, publicité ciblée, offres commerciales, newsletters, événements organisés par la Société et de suivre l'actualité de cette dernière.

Toutefois, le Client conserve la possibilité de refuser de telles newsletters, soit en ne donnant pas son consentement lors de l'inscription et/ou validation de sa commande, soit si le consentement a été donné au préalable, en s'opposant gratuitement à l'utilisation de ses coordonnées pour l'envoi d'offres commerciales. Le Client peut formuler sa demande soit en cliquant sur le lien de désabonnement présent dans chaque message électronique soit par écrit à l'adresse postale indiquée ci–dessous ou par e-mail à : dpo@habitat-design.com.

La Société est responsable du traitement de ces données. En application de la loi 78–17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 aout 2004 et du règlement européen sur la protection des données, le Client possède un droit d'accès et de rectification des informations le concernant ainsi qu'un droit d'opposition au traitement de ses données et de portabilité. Pour exercer l'un de ces droits, le Client peut soit remplir un formulaire mis à sa disposition par la Société sur le Site en cliquant sur le bouton « nous contacter » soit envoyer un e-mail à l'adresse : dpo@habitat-design.com soit un courrier à l'adresse suivante :

DPO Habitat

Vente-unique.com SA

9/11 Rue Jacquard

93310 Le Pré-Saint-Gervais (France)

Le détail des objectifs et des droits du Client sont détaillés dans notre Politique de Confidentialité disponible ici. La Société protège la vie privée du Client en respectant la législation en vigueur.

Article 15 – Démarchage téléphonique

Lorsque la Société recueille le numéro de téléphone du Client à l'occasion de sa commande, elle l'informe que celui-ci ne pourra faire l'objet d'une sollicitation téléphonique à des fins commerciales sans son consentement préalable, sauf lorsque cette sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours.

Article 16 – Propriété intellectuelle

La Société détient les droits de propriété intellectuelle relativement au contenu du Site (textes, logos, images graphiques et/ou sonores...). Le contenu ne peut être copié, reproduit ou enregistré de quelle façon que ce soit sauf autorisation préalable et écrite de la Société.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Par ailleurs, le Client ne peut accéder au contenu de la base de données et à tout autre élément du Site et les afficher que pour en faire un usage non commercial et privé.

Article 17 – Divisibilité des clauses

Le fait qu'une clause quelconque des présentes conditions générales de vente devienne nulle, inopposable, caduque, illégale ou inapplicable du fait d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, ne pourra remettre en cause la validité, la légalité, l'applicabilité des autres stipulations des présentes conditions générales de vente qui resteront en vigueur.

Le Client restera tenu d'exécuter ses obligations contractuelles et ne pourra, à ce titre, se prévaloir d'une quelconque exonération de responsabilité.

Article 18 – Médiation

Préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le Client est invité à contacter la Société via son compte.

Si aucun accord n'est trouvé ou si le Client justifie avoir tenté, au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Société par une réclamation écrite sans obtenir de réponse, il pourra saisir le médiateur de la consommation à l'adresse suivante : Médiateur de la consommation - 271, route d'Arlon - L-1150 Luxembourg - Site internet : https://consommation.public.lu.

Le Client a également la possibilité de recourir à la plateforme européenne de règlement en

ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint_fr.

A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE DANS UN DELAI D'UN (1) MOIS A COMPTER DE LA SAISINE DE L'UNE DES PARTIES, LE LITIGE POURRA ETRE SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS.

Article 19 – Langue et Droit applicable

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET LA SOCIETE SONT REGIES PAR LE DROIT LUXEMBOURGEOIS

Les Parties rechercheront, avant tout contentieux, un éventuel accord amiable en application de l'article 18 ci-dessus.

A défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation et la cessation auquel les conditions générales de vente pourraient donner lieu, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs, est de la compétence exclusive des Tribunaux Luxembourgeois.

Annexe 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

Le formulaire de rétractation est à compléter et renvoyer uniquement si le Client souhaite exercer son droit de rétractation à la commande passée sur le Site, à l'exclusion des Produits mentionnés à l'article 4 et 11.2 des conditions générales de vente.

A l'attention de :

Service Client Habitat

Vente-unique.com SA

9/11 rue Jacquard

93310 Le Pré-Saint-Gervais (France)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du ou des Produit(s) ci-après mentionné(s) (nom du ou des produit(s) + références)*:

Commandé(s) le*

Reçu(s) le*

Numéro(s) de commande* :

Nom du Client* :

Adresse du Client* :

Signature du Client (si format papier) :

Date* :

*Complétez ou rayez la mention inutile