

CONDITIONS COMMERCIALES

DE LA MARKETPLACE

Version de Novembre 2023

> [Retrouvez toutes les conditions générales ICI](#)

La société ADEO MARKETPLACE SERVICES, Société par actions simplifiée, au capital social de 200.000,00 euros, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 841 978 935, sise 135 rue Sadi Carnot, CS00001, 59790 RONCHIN, (ci-après « ADEO MARKETPLACE SERVICES » ou « l'Opérateur »), édite et exploite la place de marché (ci-après « la Marketplace ») accessible à partir du site internet <https://www.bricoman.fr/>.

La Marketplace propose un service d'intermédiation professionnelle par lequel des clients consommateurs (ci-après « les Clients ») pourront commander des produits (ci-après « les Produits ») vendus par des Marchands tiers (ci-après « les Marchands »).

Dans ce cadre, il est rappelé que l'Opérateur intervient en tant qu'opérateur de plateforme en ligne au sens de l'article L. 111-7 du Code de la consommation. L'Opérateur n'intervient donc que comme simple intermédiaire technique. Son rôle est limité à l'hébergement des Offres des Marchands sur la Marketplace et à la mise en relation de ces derniers avec les Clients.

Les Produits « BRICOMAN » sont quant à eux vendus par la société Bricoman. Leur vente est encadrée par les Conditions Générales de Vente accessibles à l'adresse suivante : [CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SUR INTERNET](#)

Article 1. Définitions

Les termes mentionnés ci-dessous ont, dans les présentes Conditions Commerciales, ont la signification suivante :

- « **Client** » : désigne toute personne physique, garantissant avoir la qualité de consommateur, accédant à la Marketplace et procédant à une Commande de Produits auprès d'un Marchand.

- « **Conditions Commerciales de la Marketplace** » : désigne les présentes conditions commerciales harmonisant les pratiques commerciales de la Marketplace, complétant le Contrat de Vente dans l'hypothèse où les CGV du Marchand serait incomplètes ou non conformes.
- « **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » désigne les conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil de la Marketplace, afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout Utilisateur. Les Conditions Générales d'Utilisation de la Marketplace sont disponibles à l'adresse suivante :[ICI](#)
- « **CGV du Marchand** » : désigne les conditions générales encadrant la Commande de Produit entre le Client et le Marchand, fourni par le Marchand et complété par les Conditions Commerciales de la Marketplace, le cas échéant. En cas de contradiction entre les deux documents, les Conditions Commerciales de la Marketplace prévaudront.
- « **Contrat de Vente** » : désigne le contrat entre le Marchand et le Client relatif à la vente d'un Produit et/ou d'une Prestation Associée, régie par les Conditions Commerciales de la Marketplace complétées par les CGV « Marchand », le cas échéant.
- « **Espace Client** » : désigne l'interface hébergée sur bricomman.fr, nommée "Mon Compte" dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le Client et lui permettant de gérer ses Commandes. L'accès à l'Espace Client se fait grâce aux Identifiants.
- « **Espace de Vente** » : désigne l'espace attribué par l'Opérateur au Marchand sur la Marketplace permettant au Marchand de présenter sa société ainsi que ses Produits.
- « **Fiche Produit** » : désigne la page présentant l'offre commerciale liée à un Produit. La Fiche Produit est en règle générale notamment composée d'une ou plusieurs photographie(s) du Produit, du prix, des caractéristiques du Produit et de l'ensemble des informations légalement obligatoires.
- « **Heures Ouvrées** » : désigne une période définie entre le Lundi 00h00 et le Vendredi 23h59, hors les week end et jours fériés.
- « **Marketplace** » : désigne la plateforme en ligne accessible à partir du site internet de Bricoman (www.bricoman.fr) sur laquelle l'Opérateur propose ses Services.
- « **Offre** » : désigne l'Offre commerciale relative à un Produit, qu'un Marchand publie sur la Marketplace. Chaque Produit peut bénéficier de

plusieurs Offres.

- « **Partie** » : Au singulier, désigne indéfiniment le Client ou le Marchand. Au pluriel, définit collectivement le Marchand et le Client.
- « **Produits** » : désigne l'ensemble des produits proposés par le Marchand au Client via la Plateforme.
- « **Services** » : désigne l'ensemble des Services proposés par l'Opérateur parallèlement à la mise à disposition de la Plateforme, dont fait partie le Service Marketplace.
- « **Service Marketplace** » : désigne le Service consistant dans la mise à disposition de la Marketplace permettant à titre principal de mettre en relation les Marchands et les Clients en vue de la vente du Produit.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne qui accède et navigue sur la Marketplace, qu'il soit Marchand, Client, ou simple internaute.
- « **Livraison** » : désigne la première présentation du Produit commandé par le Client à l'adresse de livraison indiquée lors de la Commande.
- « **Marchand** » : désigne tout Marchand dont les Offres de Produits sont référencées sur la Plateforme.
- « **Système de Messagerie Marchand-Client** » : désigne le système de communication entre Marchands et Clients mis à disposition par l'Opérateur via le Back Office du Marchand.

Article 2. Objet

Les présentes Conditions Commerciales de la Marketplace sont proposées afin d'harmoniser la politique commerciale applicable aux ventes de Produits sur la Marketplace. Toute commande passée sur la Marketplace implique obligatoirement l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Commerciales.

Le Contrat de Vente du Produit est composé des CGV du Marchand, éventuellement complétées par les présentes Conditions Commerciales ainsi que de la Fiche Produit.

En cas de contradiction ou de lacune entre les termes des CGV du Marchand et les présentes Conditions Commerciales, ces dernières prévaudront suivant l'ordre suivant : Fiche Produit, Conditions Commerciales de la Marketplace, et enfin les CGV du Marchand.

Article 3. Acceptation des conditions commerciales

Le Client devra lire attentivement les présentes Conditions Commerciales et les accepter avant de procéder au paiement d'une commande de Produits passée sur la Marketplace.

Les présentes Conditions Commerciales sont référencées en bas de chaque page de la Marketplace au moyen d'un lien hypertexte et peuvent ainsi être consultées à tout moment.

Le Client est invité à lire attentivement, télécharger et imprimer les présentes Conditions Commerciales ainsi que les CGV du Marchand concerné par sa commande et à en conserver une copie.

Le Client s'engage à lire les Conditions Commerciales et les CGV des Marchands à chaque nouvelle Commande, la dernière version desdites Conditions Commerciales et des CGV du Marchand s'appliquant à toute nouvelle commande de Produits.

En cliquant pour confirmer la commande, le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Commerciales sans limitation ni condition.

Article 4. Commandes

4.1 Caractéristique des Produits

Les Offres de Produits et plus généralement tout Contenu publié sur les Espaces de Vente des Marchands sont diffusés par ces derniers sous leur seule et entière responsabilité.

Chaque Marchand s'efforce de présenter aussi clairement que possible les principales caractéristiques des Produits au sein de son Espace de Vente et les informations obligatoires que le Client doit recevoir en vertu du droit applicable. Le Client s'engage à les lire attentivement avant de passer commande sur la Marketplace.

4.2 Sélection des Produits

Après en avoir pris connaissance, le Client, sous sa seule responsabilité et en fonction de ses propres besoins, porte son choix sur le(s) Produit(s) faisant l'objet de sa commande. La responsabilité du Marchand ne pourra être retenue d'aucune manière à ce titre.

Les Produits présentés sur la Marketplace sont en principe disponibles. Il est néanmoins précisé que le Marchand dispose d'un délai de vingt-quatre (24) Heures Ouvrées (hors week end) après la Commande pour confirmer au Client la disponibilité du Produit. Ce n'est qu'à compter de cette confirmation que la vente du Produit sera considérée comme définitive, le Contrat de vente étant conclu sous la condition que le Produit soit disponible.

4.3 Identification

Lorsque le Client accède au contenu de son panier, comprenant l'ensemble des Produits, il est invité à procéder à son identification.

Le Client peut s'identifier soit directement après la sélection des Produits soit par le biais de son Espace Client.

4.4 Validation de la commande

Une fois les Produits sélectionnés et les données d'identification renseignées, un récapitulatif de la Commande est présenté, reprenant les informations relatives aux Produits, aux prix et aux quantités.

Le Client choisit son mode de livraison puis les modalités de livraison. Il choisit ensuite son mode de paiement.

Le client lit et valide les conditions générales de vente du marchand avant de cliquer sur "régler ma commande". Ce dernier reçoit par courriel une confirmation de l'enregistrement de sa commande.

4.5 Confirmation définitive de commande

L'Opérateur transmet la commande au Marchand concerné, qui est tenu de confirmer ou d'infirmer cette dernière dans un délai de vingt-quatre (24) Heures Ouvrées (hors week end), à compter de l'information reçue.

Dans le cas où le Marchand procéderait à l'annulation de la Commande dans ce délai, le Client sera remboursé du montant de sa Commande.

La commande est considérée comme définitive à réception du courriel par lequel le Marchand confirme l'expédition de la Commande, sous réserve que l'autorisation de débit du Client soit dans le même temps communiquée à la Marketplace.

Une confirmation définitive sera alors adressée au Client, reprenant l'ensemble des éléments relatifs à la commande.

Il appartient au Marchand d'adresser au Client une facture conformément aux dispositions légales en vigueur ou sur demande du client dans les cas où ce n'est pas obligatoire.

Article 5. Prix

Les prix de vente des Produits sont librement définis par le Marchand, dans le respect des lois et règlements en vigueur.

Il est précisé que le prix de vente des produits inclut :

- les éventuels coûts liés au Produit, comprenant notamment le coût de la livraison et Prestations Associées;
- les éventuels droits de douanes et frais d'import ou export, taxes ou autres impôts directs ou indirects imposés par les autorités compétentes. Le Marchand s'engage à indiquer précisément le montant et/ou la part de ces taxes et frais dans le prix affiché conformément aux lois et réglementations applicables;
- toute éco-participation à la gestion des déchets applicable aux équipements électriques et électroniques (EEE) et au mobilier.

Les prix des Produits proposés à la vente par les Marchands sur la Marketplace sont exprimés en euros "Toutes Taxes Comprises" (TTC) ainsi qu'en "Hors taxes" à titre informatif. Ces prix incluent l'ensemble des frais associés, dont le coût d'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques (l'éco-contribution) et à l'exception des frais de livraison qui ne sont pas inclus au prix des Produits et resteront donc à la charge du Client.

Le prix applicable est celui indiqué sur la Marketplace à la date à laquelle la commande est passée par le Client.

Le Marchand a également la possibilité de proposer des remises et des promotions sur ses Produits, dans le respect des lois et règlements en vigueur.

Article 6. Paiement

6.1 Moyens de paiement

Le Client, à la fin de sa commande, pourra choisir entre les différents moyens de paiement proposés par le Marchand. Le Client pourra en principe se voir proposer les moyens de paiement suivants :

- Par Carte Bancaire

6.2 Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte bancaire du Client sera débité dès la Commande de Produits passée sur la Marketplace.

Si le Client décide d'annuler sa commande de Produits dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation détaillé à l'article 8 des présentes Conditions commerciales, le Marchand procèdera au remboursement de sa Commande.

6.3 Refus de paiement

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le Client s'avèrerait impossible, la commande de Produits serait annulée et la vente automatiquement résiliée ou résolue.

Article 7. Livraison

Le Marchand est responsable de la Livraison des Produits commandés.

7.1 Modes de livraison

Le Client sera livré selon les modes de livraison déterminé par chaque Marchand au sein des CGV du Marchand et / ou au sein de l'Offre.

Dans l'hypothèse d'une livraison par transporteur au domicile du Client, et sauf mention expresse contraire dans la Fiche Produit, les Produits sont par défaut livrés au seuil de l'habitation, c'est-à-dire à la porte de la maison ou au pied de l'immeuble.

Le Marchand communique au Client ses conditions et restrictions de livraison au sein de l'Offre et/ou des CGV du Marchand.

7.2 Modalités de livraison

Les délais de livraison communiqués par le Marchand au Client dans l'Offre s'entendent, à défaut de précision, en jours calendaires à compter de la confirmation définitive de la commande.

Les livraisons ne peuvent s'effectuer que sur le territoire desservi par la Marketplace, à savoir la France Métropolitaine.

La livraison interviendra à l'adresse indiquée par le Client au moment de la passation de sa commande. La responsabilité du Marchand ne saurait être engagée en cas de défaut de livraison des Produits dû à une erreur dans l'adresse de livraison communiquée par le Client.

Pour information, un délai de livraison qualifié de "standard" s'entend comme un délai de livraison de sept (7) jours à compter de la date d'expédition du Produit.

Les Marchands pourront communiquer au Client un numéro de suivi permettant de consulter l'avancée de la livraison du colis.

7.3 Tarifs de livraison

Les frais de livraison sont indiqués par chaque Marchand dans l'Offre.

7.4 Retard de livraison

En cas de retard d'expédition supérieur à 30 jours, le Marchand informe le Client par e-mail de ce retard. Ce dernier pourra alors décider d'annuler sa commande.

- Dans l'hypothèse où la commande n'aurait pas encore été expédiée lors de la réception de la demande d'annulation du Client, la livraison sera bloquée et le Client sera remboursé des sommes éventuellement débitées dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande d'annulation.
- Dans l'hypothèse où la commande serait en cours d'acheminement, il reviendra au Client de refuser le colis. Ce dernier sera remboursé des sommes éventuellement débitées dans un délai de 14 jours à compter de la réception du colis refusé, complet.
- Dans l'hypothèse où la commande aurait déjà été réceptionnée par le Client, le Marchand lui adressera un bordereau de retour. Le Client sera remboursé des sommes éventuellement débitées dans un délai de 14 jours à compter de la réception du colis retourné, complet.

Le Client doit vérifier la conformité de la marchandise livrée avant de signer tout document de livraison. A ce titre, le Client est invité à procéder à l'ouverture du colis et à sa vérification.

Dans le cadre d'une livraison par transporteur, en cas de constat d'anomalie le Client refusera le colis et précisera sur le bon de livraison les raisons de son refus. Cette vérification est réputée avoir été effectuée dès lors que le Client, ou toute personne habilitée à recevoir le colis en son nom, a signé le document de livraison.

Dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la livraison, le Client doit également confirmer ses réserves auprès du Marchand et du Transporteur.

Si le Client n'a pas eu la possibilité de vérifier la conformité des Produits, notamment en cas de livraison par colis postal, il est recommandé de notifier ses réserves auprès du Marchand et du Transporteur sous un délai de 10 jours à compter de la réception.

7.5 Litige à la livraison

Si le Produit arrive endommagé, en retard ou s'il manque des pièces (y compris les instructions dans la langue du pays d'achat), le Client peut soit refuser la livraison, soit indiquer des réserves sur le bon de livraison, ou à défaut, déposer une réclamation dans un délai de 3 jours à compter de la date de Livraison, via le Système de Messagerie Marchand-Client, après fourniture d'explications motivées et de photos prouvant les dommages. En accord avec le Client, le Marchand peut accorder (i) un remboursement partiel ou total et permettre au Client de conserver les Produits, ou (ii) un remboursement intégral (y compris les frais de livraison standard) tandis que le Client procède au retour du Produit suivant les mêmes conditions de retour prévues à l'article 8.5 ci-dessous. Cette disposition est sans préjudice de tout autre droit du Client, notamment le droit de rétractation et/ou toute garantie légale.

Article 8. Droit de rétractation

8.1 Principe de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, pour tout achat de Produit effectué sur la Marketplace, le Client dispose de 14 jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que les frais de retour qui restent à sa charge.

8.2 Modalité d'exercice

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du Produit.

Dans le cas où le Client aurait commandé plusieurs Produits via une seule Commande donnant lieu à plusieurs Livraisons (ou dans le cas d'une commande d'un seul Produit livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier Produit livré.

Si la commande du Client porte sur plusieurs Produits et si ces Produits sont livrés séparément, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier Produit.

Le Client dispose de la possibilité de tester le Produit mais pourra voir sa responsabilité engagée, notamment :

- si le Produit est détérioré ou déprécié à la suite de manipulations autres que celles nécessaires afin d'établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit ;
- si le Produit a été restitué de manière incomplète (sans ses accessoires, son emballage, sa notice ou sa documentation).

8.3 Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, le Client doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour ce faire, le Client est invité à se rendre sur son Espace Client dans la rubrique « suivi de commande ». Au sein de cette rubrique, le Client aura la possibilité d'indiquer au Marchand sa volonté d'exercer son droit de rétractation.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

8.4 Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du Client, le Marchand s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison (à

l'exception des frais supplémentaires découlant, le cas échéant, du choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par le Marchand) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le Marchand réceptionnera le Produit retourné.

Sauf offre commerciale du Marchand indiquée préalablement, notamment dans la Fiche Produit ou dans les CGV du Marchand, les frais de retour sont en principe à la charge du Client.

Le Marchand procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale.

Le Marchand n'est pas tenu 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 le Marchand.

Le Marchand peut différer le remboursement jusqu'à réception du Produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

8.5 Modalités de retour

Le Client devra, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter du présent contrat, renvoyer le bien à l'adresse du Marchand.

Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Le Client s'engage à retourner les Produits selon les consignes communiquées par le Marchand, dans son emballage d'origine (ou, si l'emballage d'origine est endommagé, dans un emballage permettant une protection équivalente des Produits), avec tous ses accessoires le cas échéant.

Article 9. Garanties et SAV

En dehors des garanties commerciales que le Marchand pourrait proposer pour certains Produits, tout Client bénéficie de garanties « légales », pour l'ensemble des Produits, qui sont détaillées ci-dessous, conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation.

9.1 Garantie de conformité

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Article L.217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1° *S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

- *- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- *- s'il présente 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 ;*

2° *Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».*

Le Marchand est susceptible de répondre des défauts de conformité existants lors de la délivrance et des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge ou a été réalisée sous sa responsabilité

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit (**Article L.217-12 du Code de la consommation**).

En cas de défaut de conformité, le Client pourra demander le remplacement ou la réparation du Produit, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du Client est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut, le Marchand pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le Client.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le Marchand s'engage à restituer le prix du Produit sous trente (30) jours à réception du Produit retourné et en échange du renvoi du Produit par le Client à l'adresse du Marchand.

Enfin, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit pendant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit excepté pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai est fixé à six (6) mois. (**Article L. 217-7 du Code de la consommation**).

Il est précisé que la présente garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie, le cas échéant, sur les Produits.

9.2 Garantie des vices cachés

Le Marchand est tenu de la garantie à raison des vices cachés du Produit vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (**Article 1641 du Code Civil**).

Cette garantie permet au Client qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du PRODUIT s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le Produit n'est pas retourné.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le Marchand s'engage à restituer le prix du Produit sous trente (30) jours à réception du Produit retourné et en échange du renvoi du Produit par le Client à l'adresse du Marchand. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le Client dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (**Alinéa 1er de l'article 1648 du Code Civil**).

Le service après-vente est assuré par le Marchand. Le Client est invité à prendre contact avec le Marchand par l'intermédiaire de son service client.

9.3 Rappel produit

Le Marchand s'engage à prendre à ses frais exclusifs et sans délai, toutes les mesures nécessaires afin d'organiser toutes mesures de rappel des Produits d'ores et déjà vendus au Client aux fins de réparation, d'échange, de dépose-repose ou de remboursement sans aucune limite de montant.

Article 10. Responsabilité

IMPORTANT

A l'exception du cas où l'Opérateur est Marchand, l'Opérateur intervient comme simple intermédiaire entre le Marchand et le Client lors de la Commande d'un Produit sur la Marketplace. A cet égard, la responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée en raison d'une inexécution contractuelle imputable au Marchand.

Il est précisé que la responsabilité du Marchand ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au Client, notamment lors de la saisie de sa Commande.

Le Marchand ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que le Marchand sera seul responsable des dommages directs causés au Client en raison de la Commande de Produits sur la Marketplace.

Conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Utilisation, **à l'exception du cas où l'Opérateur est Marchand**, il est rappelé que pour l'ensemble des contenus publiés par le Marchand sur son Espace de Vente, l'Opérateur aura la qualité d'hébergeur au sens de l'article 6 I 2) de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique (*ci-après LCEN*).

En cette qualité d'hébergeur, l'Opérateur s'engage à retirer promptement tout contenu manifestement illicite dès qu'il en aura connaissance. La notification des contenus manifestement illicites peut se faire par courriel à l'adresse support-marchand@bricomman.fr et par courrier en recommandé avec accusé de réception selon les formes prescrites par l'article 6 I 5) de la loi du 21 juin 2004.

En cette qualité d'hébergeur, l'Opérateur s'engage à retirer promptement tout contenu manifestement illicite dès qu'il en aura connaissance. La notification des contenus manifestement illicites peut se faire par courriel à l'adresse support-marchand@bricomman.fr et par courrier en recommandé avec accusé de réception selon les formes prescrites par l'article 6 I 5) de la loi du 21 juin 2004.

A titre d'exemple, l'Opérateur ne pourra voir sa responsabilité engagée en raison des contenus d'un Espace de Vente (*descriptif du Produit, composition, etc.*) sauf dans l'hypothèse où l'Opérateur n'aurait pas rendu inaccessible ledit contenu après qu'on lui a notifié son caractère manifestement illicite au sens et selon les modalités de la LCEN. En cas de litige entre un Client et un Marchand, l'Opérateur pourra toutefois intervenir en vue de faciliter un rapprochement amiable.

Article 11. Données personnelles

S'agissant des traitements de données à caractère personnel effectués sur la Marketplace, Bricoman et l'Opérateur renvoient le Client à sa Politique de données personnelles disponible ici: [DONNEES PERSONNELLES ET COOKIES.](#)

Article 12. Gestion des litiges

Le Marchand sera seul et personnellement responsable de la résolution de toute réclamation Client.

En cas de problème avec le traitement d'une commande ou avec le produit lui-même, le Client doit contacter le Marchand via son compte client, afin de permettre au service client de l'aider en cas de difficultés avec le marchand.

Etape 1 : En cas de litige à l'occasion d'un achat sur la Marketplace, le Client ouvre un incident via son Espace Client en sélectionnant le motif de sa réclamation et en détaillant le contenu. L'Opérateur et le Marchand reçoivent la réclamation du Client.

Etape 2 : Dans l'hypothèse d'une réclamation fondée qui ne serait pas résolue promptement (exemple : vice caché reconnu par le fabricant, non-conformité, retard de livraison, etc.) dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées, l'Opérateur envoie une première relance au Marchand.

Etape 3 : En l'absence de réponse du Marchand dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de l'envoi de la première relance, l'Opérateur enverra une seconde relance au Marchand.

Etape 4 : En l'absence de réponse du Marchand dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de l'envoi de la seconde relance, l'Opérateur pourra alors intervenir afin de trouver une issue amiable au litige.

Etape 5 : Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée, ou en cas d'absence de réponse, et sous réserve que la réclamation ait été introduite au cours des douze (12) derniers mois, le Client peut adresser une réclamation écrite au service de médiation, en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

AME CONSO - 11 Place Dauphine - 75001 PARIS

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux Parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de médiation.

Article 13. Loi applicable et tribunal compétent

Les présentes Conditions Commerciales sont soumises au droit français.

En cas de litige, une solution amiable sera au préalable recherchée. A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.