

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente et de livraison (ci-après « les Conditions Générales ») régissent les relations entre la société Brico Dépôt au capital de 240 221 800 euros, S.A.S.U. dont le siège social est situé 30 rue de la Tourelle, 91310 Longpont sur Orge, RCS Evry 451 647 903 ou HORIZONS 1000 au capital de 4 837 000 €, dont le siège social est situé 30-32 rue de la Tourelle – 91 310 Longpont sur Orge, RCS EVRY 818 075 970 (ci-après « le Vendeur ») et les clients souhaitant passer commande sur le site internet [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr).

Pour toute question ou remarque, nous vous remercions de contacter votre magasin. Les coordonnées sont disponibles dans la fiche magasin du site. Vous pouvez également nous contacter via le lien « [contactez-nous](#) » présent sur le site [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente. Des conditions particulières à certains produits peuvent compléter les Conditions Générales de Vente. Elles sont alors précisées sur la fiche du produit.

Ces conditions s'appliquent lors de ventes réalisées sur le site internet [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr) que les produits soient livrés ou retirés dans un magasin Brico Dépôt, et ce à l'exclusion de toute autres conditions, notamment celles applicables dans les magasins Brico Dépôt.

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment par le Vendeur. En tout état de cause, les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la passation de la commande par le Client.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales de vente dès lors qu'il coche la mention « J'ai pris connaissance des Conditions Générales et je les accepte ».

Selon les produits proposés sur le site internet [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr) le Client pourra choisir d'être livré à l'adresse indiquée ou de retirer en magasin les produits. Certains produits ne pourront pas faire l'objet de livraison ou de retrait en magasin. Cette information est indiquée sur chaque fiche produit.

Dans certains magasins Brico Dépôt, aucun retrait ne pourra être effectué, seule la livraison à l'adresse indiquée par le Client sera possible. Cette information est présente sur la fiche produit.

Toute commande est réputée ferme et définitive et non modifiable. Le Client aura la possibilité de se rétracter, conformément à l'article 6.1 des présentes Conditions Générales. Le Client reconnaît avoir, préalablement à la commande, eu connaissance de l'ensemble des informations visées à l'article L.121-17 du Code de la consommation.

Une fois la commande validée, et au plus tard au moment de la livraison, les informations prévues à l'article L. 221-5 du Code de la consommation sont adressées par email au client dans les conditions prévues à l'article L. 221-13 de ce même code.

- [1. Commandes](#)
- [2. Produits et agréments](#)
- [3. Livraison](#)
- [4. Prix - Frais d'envoi](#)
- [5. Paiement](#)
- [6. Droit de rétractation - Retour du produit - Modalités de remboursement](#)
- [7. Protection des données personnelles](#)
- [8. Garanties](#)
- [9. Preuve](#)
- [10. Responsabilité](#)
- [11. Reprise d'anciens produits](#)
- [12. Règlement des litiges - Médiation](#)
- [13. Droit applicable et juridiction compétente](#)

## 1. COMMANDES

### 1.1 Création d'un compte client

Avant toute première commande, le Client devra s'enregistrer en créant un compte et en complétant une fiche de renseignements.

Selon les informations fournies, le Client s'identifie comme un professionnel (défini comme toute personne physique ou morale agissant à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) ou un consommateur (défini à l'article préliminaire du Code de la consommation comme « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale »).

Le Client est responsable de la bonne utilisation de son compte.

Le Client certifie être majeur et en mesure de contracter.

Le Client s'engage à transmettre des informations sincères et véritables et à mettre à jour, sans délai, ses informations.

Pour chaque nouvelle commande, le Client devra préalablement s'identifier en saisissant son identifiant et son mot de passe.

En cas de perte de son mot de passe, le Client peut le recevoir par e-mail en cliquant sur « Mot de passe oublié ».

Pour passer commande, le Client peut soit compléter son panier en cliquant sur « Ajouter au panier » pour chacun des produits sélectionnés, soit transformer sa liste de courses en panier en cliquant sur « Commander ».

Certains produits présents sur le site [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr) ne sont pas disponibles dans le cadre des services Brico Dépôt Drive (retrait en magasin) ou livraison. Ils sont signalés par la mention « Non commandable ».

Des frais supplémentaires de 5€ peuvent s'appliquer à certaines commandes d'un montant inférieur à 350€ TTC lorsque les produits nécessitent une préparation particulière. Ces frais sont alors portés à la connaissance du client préalablement à la conclusion du contrat.

Le Client valide définitivement sa commande en cliquant sur « Valider » et procède au règlement par carte bancaire.

La commande ne sera considérée comme acceptée qu'après sa validation par le Vendeur. Le Client reçoit une confirmation de commande par e-mail et par SMS qui précise notamment le numéro de commande.

Si un ou plusieurs produits ne sont pas disponibles, le Client en est informé. Le Client a alors la possibilité d'annuler la totalité de la commande. Si le client choisit de ne pas annuler, le prix finalement payé sera réajusté en fonction des produits disponibles.

Si la totalité des produits est indisponible, la commande est annulée de plein droit et le Client en est informé.

Dans le cas d'une commande avec le service Drive (retrait en magasin) (hors Cahors), le Client a le choix entre prendre RDV pour récupérer sa commande (selon les créneaux proposés) ou bien, la récupérer sans RDV sous 2H dans son magasin.

**• Dans le cas d'un retrait sur RDV :**

Un e-mail de confirmation de commande ainsi qu'un e-mail de confirmation du RDV sont envoyés au Client. La date du RDV reste modifiable à tout moment depuis son compte client (« Mes achats »).

L'adresse du magasin où le retrait est à réaliser est rappelée dans l'e-mail de confirmation de commande.

Le Client peut toujours annuler sa commande au moyen de son compte client sur « Annuler la commande en cours ».

• **Dans le cas d'un retrait sans RDV, sous 2H :**

Une fois la commande préparée par le magasin sélectionné et disponible pour le retrait, le Client est informé par e-mail et par SMS.

L'adresse du magasin où le retrait est à réaliser est rappelée dans l'e-mail de confirmation de commande.

Le Client peut toujours annuler sa commande au moyen de son compte client sur « Annuler la commande en cours ». Le délai de retrait maximum de la commande par le Client est de 2 jours ouvrés, à partir de la date de confirmation de ladite commande.

Le ou les produit(s), objet(s) de la commande, ne seront pas conservé(s) au-delà de ce délai; En l'absence de retrait dans ce délai, la commande sera annulée et le Client ne sera pas débité.

Le Client peut contacter notre service client en cliquant sur ce lien [Contactez-nous](#), par e-mail à l'adresse e-mail [contact@contact.bricodepot.com](mailto:contact@contact.bricodepot.com) ou par téléphone en contactant directement le magasin concerné par la demande (les coordonnées de chaque magasin sont affichées sur chaque fiche de magasin, accessibles depuis le lien « Fiche magasin » en haut à droite de chaque page du site).

## 2. PRODUITS ET AGRÉMENTS

Chaque produit présent sur le site internet [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr) dispose d'une fiche qui détaille

les informations relatives au produit. Cette fiche reproduit de manière non exhaustive les informations décrites sur l'emballage du produit. Seul l'étiquetage du produit fait foi.

Les produits sont proposés à la vente dans la limite des stocks disponibles dans le magasin sélectionné. Le stock mentionné sur le site est mis à jour régulièrement, sauf problème technique indépendant du Vendeur. A défaut de disponibilité du produit, le Vendeur s'engage à en informer le Client au plus vite.

La liste des produits disponibles à la vente sur le site [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr) est susceptible d'être modifiée à tout moment par le Vendeur.

Brico Dépôt est enregistrée auprès des éco-organismes sous les numéros suivants. Ces numéros garantissent que Brico Dépôt, en adhérant à ces éco-organismes, est en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L541-10-6 du Code de l'Environnement.

Eco Emballage (ADELPHE) : FR002850\_01ASOV

CITEO (REP Papiers) : FR002850\_03UEMJ

Ecomobilier (ameublement) : FR002850\_10VLIS

Refashion EcoTLC (textile) : FR002850\_11AOXE

COREPILE (pile et batteries) : FR002850\_06GQE5

ECOSYSTEM (AMPOULES) : FR002850\_05IY0A

Ecologic (DEEE) : FR002850\_05IY0A

Eco-DDS (déchets diffus spécifiques) : FR002850\_07QLLW

ABJ « autres » : FR002850\_KORF

ABJ Outillage du peintre : FR002850

ABJ Thermique : FR002850\_14KORF

### 3. LIVRAISON

Pour toute commande passée avant 10h du matin sur le site internet [bricodepot.fr](http://bricodepot.fr), le client bénéficiera d'une livraison sous 4 jours ouvrés. Le recours à des modes de transport adaptés à la marchandise tels que des camions grue nécessitera une prise de rendez-vous sous 48H à 72H après la commande, ou via le site internet au moment de la prise de commande pour les magasins éligibles, pour une livraison assurée dans les 15 jours suivants, selon disponibilités du transporteur.

Pour toutes ces livraisons particulières, une prise de rendez-vous avec créneaux horaires sera faite par e-mail ou téléphone à la convenance du transporteur et en fonction de ses disponibilités. Les livraisons sont assurées dans un délai maximum de 15 jours, du lundi au vendredi inclus. En cas d'absence du client lors du passage du transporteur à l'heure convenue du RDV, un avis de passage sera adressé au client par e-mail.

Pour toutes les commandes en ligne validées avec l'option 'Livraison', le client reçoit un e-mail confirmant la prise en charge de sa commande pour expédition. Cet e-mail contient également

un lien vers le portail de 'suivi de commande' : le n° de référence étant le n° de suivi. Le client peut également suivre l'état de sa commande depuis l'espace client en se connectant à son compte.

Toutes les livraisons seront par défaut effectuées contre signature au pied du camion (trottoir dans le cas d'un immeuble, limite de propriété dans le cas d'une maison individuelle). La livraison n'inclut pas la mise en service du matériel ou des appareils achetés.

Les livraisons s'effectuent exclusivement en France Métropolitaine, hors Corse, Principauté de Monaco, Andorre et toutes les îles non reliées au continent par la route.

La participation aux frais d'envoi à la charge du client est détaillée à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales.

Tout délai prévu au sens des présentes Conditions Générales est exprimé en jours ouvrés et s'entend du lundi au vendredi, à l'exclusion des samedis, dimanches et jours fériés.

#### • **Prise de la livraison par le Client**

Le Client s'engage, pour lui-même ou pour le destinataire de la commande, à prendre livraison des produits à l'adresse indiquée lors de la commande.

Lors de la livraison, le Client ou le destinataire de la livraison, doit pouvoir, si cela lui est demandé, faire la preuve de son identité.

Le Client s'engage, après ouverture et vérification du contenu du ou des colis en présence du transporteur, à signer le récépissé de livraison présenté par ce dernier.

En cas d'avarie ou de casse, le Client devra refuser la totalité de la commande livrée, et indiquer sur le récépissé de livraison « Refus pour avarie ».

Dans ce cas, le Client sera recontacté, sous un délai de 3 jours ouvrés, par le Service Client ou le Dépôt, afin de lui renvoyer la commande annulée.

L'annulation de la commande donnera lieu au remboursement de toutes les sommes engagées par le Client, y compris les frais de livraison.

### **3.2 Modalités de retrait des produits livrés en magasin : le DRIVE (hors Cahors)**

A réception de l'e-mail et du SMS par le Client confirmant que la commande est disponible en magasin, le Client doit se rendre au magasin sélectionné dans un délai maximum de 2 jours ouvrés.

En l'absence de retrait des marchandises dans le délai de 2 jours ouvrés, la commande sera annulée et le Client remboursé dans les conditions de l'article 6 des présentes Conditions Générales.

Conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (<https://conso.bloctel.fr>) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par Brico Dépôt lorsqu'il n'a plus de relation contractuelle en cours avec Brico Dépôt, sauf si le Client a communiqué de manière libre et non équivoque son numéro de téléphone dans le but d'être rappelé.

L'adresse et les horaires d'ouverture du magasin sélectionné sont rappelés dans l'e-mail confirmant la disponibilité de la commande.

Sauf situation exceptionnelle ou cas de force majeure, la commande est disponible dans un délai de 2 heures à compter de la confirmation de la commande.

Exemple : La commande passée le lundi à 9h00 peut être retirée le jour même 2 heures ouvrées après, soit à 11h00 suite à la réception de la confirmation par SMS. La commande doit être retirée dans les 2 jours ouvrés suivants soit au plus tard le mercredi avant la fermeture du magasin.

Les commandes volumineuses ou nécessitant l'utilisation d'engins de manutention peuvent faire l'objet d'une préparation supérieure à 2 heures. Dans ce cas présent, le magasin contactera le Client pour l'informer du délai estimé.

En cas d'intempérie, la cour des matériaux peut être fermée pour des raisons de sécurité. Dans ce cas présent, le magasin contactera le Client pour lui informer du délai estimé.

Le Client doit se présenter au comptoir spécifiquement dédié au service « Brico Dépôt Drive » et présenter :

- Lorsque la commande est effectuée par un Consommateur (tel que défini à l'article préliminaire du Code de la consommation) : une pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour) ainsi que l'impression de la confirmation de commande et/ou le SMS de confirmation ;

- Lorsque la commande est effectuée par un Professionnel : un extrait KBIS du Client ainsi que l'impression de la confirmation de commande et/ou le SMS de confirmation.

Les produits sont alors mis à disposition du Client.

Les produits demeurent la propriété du magasin jusqu'au complet paiement du prix. Les risques sont transférés lors du retrait de la commande par le Client.

Au moment de la mise à disposition des produits, le Client doit s'assurer de la conformité de ceux-ci à la commande et signe une facture sur laquelle il appose toutes réserves éventuelles.

### **3.3 Livraison impossible**

#### **• Livraison impossible du fait du Client**

L'impossibilité de livrer le Client de son fait (manquement au rendez-vous fixé avec le transporteur, non retrait du colis après avis de passage, non communication à la prise de commande et/ou de rendez-vous de conditions d'accès particulières...), emporte pour celui-ci la perte de la participation aux frais de livraison.

En cas d'absence du Client au rendez-vous fixé avec le transporteur, un e-mail sera automatiquement envoyé lui indiquant que la commande est annulée, et que les produits seront de ce fait remboursés, hors frais de livraison.

Si le Client souhaite une nouvelle livraison, ce dernier doit passer une nouvelle commande.

Certains types de produits ou chargements très volumineux (de type matériaux de constructions) nécessitent des moyens de transport spécifiques. Ces articles sont livrés devant

le domicile du Client et dans les conditions normales d'accessibilité (entrée et sortie) pour un véhicule de 16 à 26 tonnes, mesurant jusqu'à 11 mètres de longueur, 3,10 mètres de largeur et 4,35 mètres de hauteur. Le Client doit s'assurer que l'infrastructure routière d'accès au lieu de livraison permet le passage d'un semi-remorque (passage de pont, résistance de la route...).

Le camion doit pouvoir accéder et manœuvrer facilement devant le lieu de la livraison. Il doit être en mesure de décharger latéralement et de repartir en marche avant (ou arrière) ou faire demi-tour sans difficulté une fois la livraison effectuée.

Si la configuration réelle du lieu de livraison empêche physiquement l'accès du camion ou le déchargement du ou des produits, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la livraison et de procéder au remboursement de la commande, déduction faite du coût de livraison et du coût de retour.

Si l'accessibilité n'est pas conforme à ces conditions, le Client s'engage à détailler les contraintes d'accessibilité de son domicile au moment de la prise de rendez-vous ou de contact téléphonique avec le transporteur.

#### • **Livraison impossible en raison d'un cas de force majeure**

L'impossibilité de livrer du fait d'un cas de force majeure emporte soit l'annulation de la commande, soit le choix d'une nouvelle date de livraison avec un retard potentiel.

En cas d'une impossibilité de livrer du fait d'un cas de force majeure, le Client recevra un e-mail lui proposant soit d'annuler, soit de reporter la livraison, sans surcoût.

L'annulation de la commande emporte le remboursement des sommes engagées.

## 4. PRIX - FRAIS D'ENVOI

### 4.1 Prix

Le prix des produits est indiqué sur le site [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr) en euros toutes taxes comprises. Le prix des produits électriques ou électroniques intègre les coûts d'élimination des déchets issus de ces équipements conformément à la réglementation.

Les prix affichés ne comportent pas la participation aux frais d'envois qui sont à la charge du Client, et qui sont fonction du mode de livraison (Cf article 4.2 ci-dessous).

En cas de commande dite mixte, incluant des produits présents en stock permanents dans les magasins et des produits « exclu web », deux livraisons distinctes seront opérées et des coûts spécifiques à chacune d'entre elles seront indiquées lors de la commande.

Toute somme payée d'avance est un acompte.

En cas d'erreur typographique manifeste sur le prix d'un ou des produits, le Vendeur signalera au Client ladite erreur et annulera la commande du ou des produits concernés.

Les prix sont susceptibles d'être modifiées à tout moment.

Toutefois, le prix facturé est le prix figurant sur le site internet [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr) au moment de la validation de la commande.

La facture permettant la mise en œuvre de la garantie, est expédiée avec la commande, et peut être imprimée dans l'espace client.

#### 4.2 Participation aux frais d'envoi (PFE)

Le client dispose d'une information indicative sur le prix de la livraison associée à son produit lors de sa mise au panier. Le prix global de la livraison correspondant à la totalité des articles composant sa commande est recalculé après validation du panier et avant l'étape de paiement en ligne. Le montant total des frais de livraison de la commande sont repris dans le récapitulatif de commande et sur la facture.

Toute commande livrée donne lieu à facturation des frais de livraison. Ces frais sont fixés en fonction du dépôt sélectionné, de l'encombrement et du poids de la totalité des articles à livrer pour la même commande. Voir les informations détaillées, critères et grilles tarifaires ci-dessous.

Les frais de livraison sont calculés sur une base forfaitaire de 30 km maximum autour de votre dépôt (dépôt sélectionné à la commande). Pour toute distance supérieure à 30 km, un supplément de 2,50 € par kilomètre parcouru sera facturé. Ce supplément ne s'applique pas aux colis inférieurs à 20 kg (et plus 30 kgs) et jusqu'à 4 m de longueur.

Le Client reconnaît être pleinement informé des frais de livraison qui viennent s'ajouter au prix des produits seuls dans le cas où il choisit l'option 'Livraison'.

Grille des tarifs de livraison (hors dépôts de Béziers, Valence, Quimper, Aulnoy lès Valenciennes, Rouen, Aigues-Vives, Cambrai, Saint Grégoire et Fâches-Thumesnil - voir tarifs ci-dessous) :

Tarifs TTC hors Excl. Web	Longueur de la commande		
Poids de la commande (emballage compris)	< 2m	>= 2m et < 4m	>= 4m
> 0 à 20kg	9,90 €	39,90 €	livraison par camion grue
> 20 à 100kg	39,90 €		
> 100 à 350kg	99,90 €		
> à 350kg	livraison par camion grue	livraison par camion grue	

\* pour les colis > 20kg ou > 4m, un supplément de 2,50 € par kilomètre au-delà de 30 km sera appliqué.

Service de livraison par camion grue disponible :

- En dépôt (voir conditions en dépôt)
- En ligne selon les dépôts participants(1).

Les frais de livraison sont déterminés avant l'étape de paiement et varient selon l'adresse de livraison, le dépôt de rattachement et le contenu de la commande.

(1) Dépôts éligibles au service de livraison par camion grue en ligne (hors dépôts Nanterre, Les Essarts, Morlaix)

## 5. PAIEMENT

Le Client dispose de modes de paiement qui sont fonction du type de la commande :

- Pour une commande sur le site [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr) : par CB via Paybox by Verifone
- Pour une commande en magasin : espèce ou virement CB

Le Vendeur utilise un système de paiement sécurisé (protocole SSL et SET) au travers du service Paybox. Les transactions bénéficient d'une sécurité renforcée grâce au système 3D Secure.

Les données bancaires, protégées par cryptage, ne transitent pas par les systèmes du Vendeur et ne sont donc pas conservées par le Vendeur.

Le Client sera débité le jour de la commande.

## 6. DROIT DE RÉTRACTATION - RETOUR DU PRODUIT - MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

## 6.1 Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client, lorsqu'il est un Consommateur, tel que défini à l'article préliminaire du Code de la consommation, dispose d'un droit de rétractation de tout ou partie de commande, sans motif, et qui expire quatorze (14) jours à compter de la réception des produits commandés, et si plusieurs produits sont commandés dans une seule commande, au moment de la réception du dernier bien commandé.

Certains produits ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation :

- Biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- Biens qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- Biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociables avec d'autres articles.

Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier au service client de BRICO DEPOT, 30 rue de la Tourelle, 91310 Longpont sur Orge, sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (ex : courrier postal, email : [commande@bricodepot.fr](mailto:commande@bricodepot.fr)), ou utiliser le formulaire de rétractation ci-dessous, et également disponible [au lien ci-joint](#). Si le Client utilise le formulaire de rétractation, BRICO DEPOT adressera sans délai un accusé de réception de la rétractation sur support durable (ex : email).



### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de  
BRICO DEPOT  
Service Relation Client  
91310 Longpont-sur-Orge  
e-mail : [commande@bricodepot.fr](mailto:commande@bricodepot.fr)

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

Commandé le (\*) /Reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette à BRICO DEPOT la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation, soit quatorze (14) jours après la réception de tous les articles de la commande.

Si le client use de ce droit de rétractation, le retour des produits doit s'effectuer dans un délai de quatorze (14) jours après la communication l'exercice du droit de rétractation, dans leur emballage d'origine et accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels ainsi que du bordereau de retour, présent dans le colis, dûment rempli.

Pour effectuer son retour, le client doit, au préalable, contacter le service Clients dans la rubrique « Mon espace client ».

Le client recevra dans les jours suivant le contact, un accord de retour qu'il devra impérativement joindre au produit retourné. En l'absence de ce bon, le retour du produit ne pourra pas être traité dans les délais normaux.

La responsabilité du client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques, le bon fonctionnement du bien : Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne pourront pas être repris.

Seuls le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi (à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par BRICO DEPOT) seront remboursés au client. Les frais de retour du ou des produits sont à la charge du client. Ceux-ci lui seront facturés selon les tarifs indiqués dans le paragraphe 3 « Participation aux frais d'envoi ».

Le remboursement s'effectuera au plus tard quatorze (14) jours à compter du premier des deux événements suivants : récupération des produits directement en magasin ou transmission par le client d'une preuve d'expédition des produits.

Le remboursement s'effectue par le même mode de paiement que le paiement initial, sauf si le client convient expressément d'un moyen de remboursement différent.

Les produits doivent être renvoyés à leur adresse de retour, portée sur l'accord de retour. En

aucun cas un produit ne doit être retourné auprès du siège social ou des bureaux administratifs de BRICO DEPOT.

## **6.2 Retour du produit et modalités de remboursement**

Le délai de reprise est d'un (1) mois avec un justificatif d'achat (ticket ou facture d'origine). Les porteurs de carte BRICO DEPOT peuvent bénéficier de conditions particulières indiquées dans les Conditions d'Utilisation de la Carte.

Le Client devra obligatoirement effectuer le retour du produit au magasin ayant traité sa commande à l'adresse du magasin indiquée sur la facture du Client. Les produits doivent être en parfait état, complets et dans leur emballage d'origine. A défaut, les produits ne seront pas repris.

La responsabilité du consommateur ne peut être 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 dudit produit : les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés utilisés ou salis ne pourront pas être repris.

Seuls le prix du ou des produits achetés et les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le Vendeur) seront remboursés au Client.

Les frais de retour du ou des produits sont à la seule charge du Client.

Le Client est remboursé dans les quatorze (14) jours, à compter de la date à laquelle il a informé le Vendeur de sa décision ou, au plus tard, le jour de retour des produits, la date retenue étant celle du dernier de ces faits.

Le remboursement est effectué suivant le même moyen de paiement que le paiement initial (Hors espèces), sauf si le Client convient expressément d'un moyen de remboursement différent, sous la forme d'un avoir envoyé par email au Client, et mis à sa disposition sur son espace client s'il dispose d'un compte client.

## **7. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Dans le cadre de nos relations commerciales, nous collectons et traitons des données personnelles vous concernant. Ces données personnelles sont toutes les informations nous permettant de vous identifier en tant qu'individu comme, par exemple, votre nom, votre email ou vos coordonnées téléphoniques. Nous nous engageons à protéger votre vie privée. Nous utilisons vos données personnelles conformément aux lois et règlements applicables relatifs à la protection et à la confidentialité des données, dont le règlement n° 2016/679 dit Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD).

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter notre politique de protection des données sur notre site internet accessible via le lien suivant : [https://www.bricodepot.fr/catalogue/politique\\_confidentialite/](https://www.bricodepot.fr/catalogue/politique_confidentialite/). Vous y retrouverez :

- Le type de données personnelles que nous détenons ;
- Comment et sur quel fondement nous les collectons ;
- Quand et pourquoi nous les utilisons ;
- Combien de temps nous les conserverons

Vous pouvez à tout moment faire valoir vos droits (droit d'accès aux données, de rectification, d'effacement, d'opposition et de suppression des données qui seraient inadéquates, incomplètes, équivoques ou obsolètes). L'exercice de ces droits s'effectue notamment au moyen du formulaire dédié accessible depuis notre site marchand à l'adresse suivante : [Formulaire de Demande d'Accès aux Données](#), en nous contactant par email à l'adresse «DAD\_RGPD@bricodepot.com» ou par écrit à l'adresse « Brico Dépôt- Service Juridique et Contrôle Interne- 30/32 Rue de la Tourelle 91310 Longpont-Sur-Orge ».

Le présent site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Le numéro de déclaration est le 1287732.

## 8. GARANTIES

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux professionnels au sens du Code de la Consommation.

Brico Dépôt est tenu des défauts de conformité des produits dans les conditions de l'article L.217-4-3 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés des produits vendus dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

### 8.1 Garantie légale

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

## **8.2 Garantie commerciale**

En sus des garanties légales, certains produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale, dont les termes ont été communiqués avec le produit par le fabricant.

Le Client peut également bénéficier d'une garantie commerciale dont les modalités d'exercice sont décrites dans un contrat écrit remis au Client par Brico Dépôt.

Dans tous les cas, il appartiendra au Client de prouver qu'il remplit bien les conditions de la garantie qu'il met en œuvre.

## **9. PREUVE**

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans les systèmes informatisés du Vendeur ou de ses prestataires techniques constituent la preuve de l'ensemble de la transaction passée entre le Vendeur et le Client.

## **10. RESPONSABILITÉ**

Le site internet [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr) est disponible 24h/24 sauf raison de maintenance ou problème technique indépendant du Vendeur. Dans tous les cas, le Vendeur ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de modification ou d'interruption temporaire du site.

La responsabilité de la société Brico Dépôt ne saurait être encourue :

- Si un internaute était déconnecté accidentellement par l'opérateur téléphonique ou son fournisseur d'accès Internet ;
- Si un internaute subissait une panne technique quelconque (tel qu'un mauvais état de la connexion internet) ;
- Si une défaillance technique du serveur informatique du vendeur empêchait le passage de

commande ;

- En cas de panne EDF ou d'incident du serveur.

En conséquence, le Vendeur ne saurait en aucune circonstance être tenu responsable, sans que cette liste soit limitative :

- De la transmission et/ou de la réception de toute donnée et/ou information sur le réseau Internet ;

- De tout dysfonctionnement du réseau Internet empêchant le bon déroulement de la commande ;

- De défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;

- De perte par le Client de tout courrier papier ou électronique et, plus généralement, de perte de données du Client ;

- Des problèmes d'acheminement (connectivité réseaux,...) ;

- Du fonctionnement de tout logiciel ;

- Des conséquences de tout virus, bogue informatique, anomalie, défaillance technique.

Il est précisé que le Vendeur ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, et ce pour quelque raison que ce soit, ou encore de tout dommage direct ou indirect qui résulterait, d'une façon quelconque, d'une connexion au Site Internet. Il appartient à tout internaute de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte.

Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable et aucun recours ne pourra être engagé contre lui en cas de survenance d'événements présentant les caractères de force majeure (grèves, intempéries...) ou événement indépendant de sa volonté.

## 11. REPRISE D'ANCIENS PRODUITS

Si vous vous êtes fait livrer ou avez retiré votre commande en magasin un équipement électrique ou électronique (soumis à l'éco-participation DEEE), des piles et accumulateurs, des ampoules et néons sur notre site, notre enseigne reprend gratuitement votre ancien produit de même nature et dimension :

**Si le produit à reprendre est transportable sans équipement spécifique, la reprise du produit remplacé pourra être réalisée dans le magasin Brico Dépôt de votre choix :**

- dans le meuble de collecte pour les appareils électriques et électroniques inférieurs à 25 cm, les piles, les ampoules et néons

- auprès de l'accueil pour les plus gros appareils électriques et électroniques.

Notre personnel n'est pas habilité à décharger votre véhicule, à reprendre des produits dangereux pour la santé ou la sécurité. Les produits confiés doivent être vides et hors fluides, ils ne doivent en aucun cas être laissés sur le parking mais être déposés dans les lieux définis conformément aux consignes de collecte.

**si le produit à reprendre n'est pas transportable sans équipement spécifique, une reprise pourra être programmée en nous contactant via le formulaire de contact sur le site [bricodepot.fr](http://bricodepot.fr)** Votre présence sera indispensable le jour de la collecte. En cas d'indisponibilité nous vous prions de nous en informer, par téléphone, dans les meilleurs délais et au plus tard 24 heures avant la date fixée. La reprise est réalisée sur le trottoir devant votre domicile ou au pied de votre immeuble (non à l'étage). Votre appareil devra être prêt à emporter : débranché, vidé, et hors fluide ; aucun démontage ne sera réalisé par nos transporteurs. Toute absence ou non-respect des consignes de reprise entraînera, de facto, l'annulation de notre engagement de collecte.

**Si ces solutions ne conviennent pas, vous pouvez également :**

- Déposer votre ancien appareil dans un point de collecte de proximité notamment en déchetterie ; pour trouver les points de collecte, vous pouvez consulter le site web <https://www.ecologic-france.com/citoyens/ou-deposer-mes-dechets.html>
- Le donner à une association à vocation sociale.

## 12. RÈGLEMENT DES LITIGES - MÉDIATION

### 12.1 Réclamation

Toute réclamation doit être adressée par écrit au service client.

Le service client après-vente est accessible via la rubrique « [contactez-nous](#) » présente sur le site [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr) ou par appel téléphonique au 09 744 817 96 (numéro cristal non surtaxé, facturé au prix de l'opérateur de l'appelant) du lundi au samedi de 8h30 à 18h30 (hors jours fériés). Ce numéro est dédié aux commandes effectuées sur le site [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr).

### 12.2 Médiation

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service consommateurs ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de 6 mois, le consommateur peut soumettre le différend l'opposant à Brico Dépôt au médiateur de la Fédération des Magasins du Bricolage AME Conso qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

AME Conso

[www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

197 Boulevard Saint - Germain - 75007 PARIS  
09 53 01 02 69

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

En cas de refus de recours à la médiation, ou d'échec de cette dernière, les parties conservent la faculté de saisir la juridiction compétente.

Pour résoudre un litige suite à un achat effectué sur [www.bricodepot.fr](http://www.bricodepot.fr), le consommateur peut également recourir à la plateforme de médiation de l'Union européenne accessible à l'adresse suivante : [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)

### 13. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

Les litiges découlant de l'application des présentes conditions générales sont soumis au droit français et les Parties se référeront, à défaut d'accord amiable, au Code de procédure civile pour déterminer le Tribunal compétent situé en France.