CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Hotels At Home est l'entreprise fournisseur de biens et de services agissant pour le compte de Kempinski Trading DMCC Company. Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des relations entre, d'une part, la société Hotels At Home, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro 477 579 874, dont le numéro d'identifiant unique généré par l'Agence de la transition écologique (ADEME) est le FR025830_10ACTI et sise 163, rue de la Belle Etoile - Business Park Paris Nord 2 - Bât 6B - 95700 Roissy En France - France, ci-après dénommée « Hotels At Home » et, d'autre part, les personnes souhaitant effectuer un achat soit directement sur notre site Internet soit par le biais de notre catalogue, ci-après dénommées « Le Client ». Ces conditions ne concernent à titre exclusif que les personnes physiques non commerçantes (particuliers). Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible. Hotels At Home se réserve le droit de modifier ces conditions de vente à tout moment. Le fait, pour Le Client, de passer commande implique son acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

1 - OBJET - Les présentes conditions visent à définir les obligations réciproques des parties dans le cadre de la vente de produits proposés par Hotels at Home au Client.

2 - COMMANDE - Le Client a la possibilité de passer commande soit directement sur notre site Internet, soit par téléphone auprès d'un représentant de notre service clients à partir des références présentées dans notre catalogue. Toute commande vaut acceptation sans réserve des prix et descriptifs des produits. Le Client reconnaît avoir pris connaissance et déclare expressément accepter les présentes conditions générales de vente avant la validation de sa commande. Les données enregistrées par Hotels at Home lors de la commande constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Hotels at Home et Le Client. Le Client reconnaît également avoir pris connaissance et déclare expressément accepter les conditions générales de transport UPS, Chronopost et Colissimo, disponibles sur simple demande auprès du Service Client ou sur Internet à l'adresse www.ups.com, www.colissimo.fr ou www.chronopost.fr avant la validation de sa commande.

3 - PRIX ET PAIEMENT - Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande. Les prix sont indiqués dans la devise affichée sur le site au moment de la commande. Des droits de douane, taxes locales, droits d'importation ou taxes d'État sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes sont à la charge du Client et relèvent de son entière responsabilité tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/ou organismes compétents de son pays.

Les commandes sont payables dans la devise affichée sur le site au moment de la commande, par les moyens de paiement suivants : carte bancaire (VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS), Apple Pay, Google Pay, PayPal, virement bancaire et virement instantané. Les Clients ont également la possibilité de régler leurs achats en plusieurs fois ou en paiement différé via notre partenaire Alma, dans les conditions définies ci-après.
Pour les paiements par carte bancaire, Apple Pay, Google Pay et PayPal, Le Client est débité le jour de validation de la commande et au plus tard le jour d'expédition des produits. Pour les paiements par virement bancaire ou virement instantané, la commande est traitée et expédiée après réception effective des fonds par Hotels At Home.
Les produits demeurent la propriété de Hotels At Home jusqu'au complet paiement du prix par Le Client.

Paiement en plusieurs fois et paiement différé avec Alma
Hotels At Home propose à ses Clients les solutions de paiement en plusieurs fois et de paiement différé de son partenaire Alma. Les mentions ci-dessous, reproduites en italique, sont applicables :
Le service de crédit d'Alma est proposé pour le règlement des achats et l'exécution du paiement, sous réserve que la personne achetant le bien ou service à travers Alma (« Acheteur ») accepte le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé.
Des frais pourront être facturés par Alma.
Tout refus d'octroi du paiement en plusieurs fois ou du paiement différé par Alma pourra entraîner la caducité du contrat d'achat du bien ou service (« CGV »), sauf si l'Acheteur accepte de payer comptant le montant de l'achat.
En cas de résiliation des CGV, le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé sera résilié de plein droit.
En cas de rétractation de la solution de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé utilisée pour votre paiement, les CGV seront résiliées de plein droit, sauf si vous réglez comptant le montant de votre achat par l'intermédiaire d'Alma. Si le produit vous a d'ores et déjà été expédié, vous devrez le retourner dans le délai maximum prévu aux présentes CGV.

Dispositions spécifiques aux paiements en 10 fois et 12 fois
Les mentions suivantes, reproduites en italique, s'ajoutent aux précédentes, conformément à l'article L.312-45 du Code de la consommation :
Le montant est en partie payé par un crédit octroyé par Alma SAS, établissement de paiement et société de financement agréé par l'ACPR sous le n° 17408 - code CIB.
Conformément à l'article L.312-50 du Code de la consommation, en cas de paiement en plusieurs fois, incluant le versement d'un acompte, est fourni à l'acheteur un récépissé sur support papier ou tout autre support durable valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions ci-dessous (articles L. 312-52, L. 312-53 et L. 341-10 du code de la consommation) :
Article L.312-52 : Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :
1° Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;
2° Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L. 312-19.
Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur. Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant.
Article L.312-53 : Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-52, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix.
Article L.341-10 : Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-53, à compter du huitième jour suivant la demande de remboursement de toute somme versée d'avance par l'acheteur, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié.

4 - DISPONIBILITE - Notre offre de produits et prix est valable dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité du produit, Hotels at Home s'engage à en informer Le Client dès connaissance de la rupture du produit. Hotels at Home se réserve toutefois la possibilité de fractionner la livraison d'une commande en cas d'indisponibilité temporaire de l'un des produits commandés. Dans l'éventualité de l'indisponibilité définitive d'un produit après passation de la commande, Hotels at Home créditera la carte bancaire du Client après l'avoir informé dès connaissance de la situation, si sa carte de crédit a été débitée et ce dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ouvrés.

5 - LIVRAISON - Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par Le Client lors de la commande. La livraison des produits disponibles s'effectue dans un délai de dix (10) jours ouvrés maximum (hors matelas, sommier et articles fabriqués à la commande). Ces délais sont les délais moyens habituels constatés et correspondent aux délais de traitement de la commande et de livraison des produits dans les pays de l'Union Européenne. Les frais de livraison ne sont pas inclus et seront précisés au Client lors de sa commande. Ces délais sont les délais moyens habituels constatés pour toute livraison en dehors de l'Union Européenne, les délais et frais d'expédition pourront varier en fonction des destinations. Des frais supplémentaires pourront être demandés en cas de livraison insulaire (ile de Ré, iles Canaries, iles Baléares,…). En cas d'articles livrables à des dates différentes, compte tenu de leur disponibilité, les frais d'expédition ne seront facturés que pour un seul envoi. Les livraisons sont effectuées par l'intermédiaire d'un transporteur. Hotels at Home ne pourra être tenu responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement du transporteur. Le Client doit notifier au transporteur et à Hotels at Home, toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert…) dans les trois (3) jours suivant la réception du produit. Il appartient au Client de vérifier la possibilité de livrer le lit souhaité dans des conditions normales d'accessibilité : rue, immeuble, appartement, maison, cage d'escalier, ascenseur, porte d'entrée, accès de la chambre, escaliers, … La mise à disposition d'un monte-charge n'est pas incluse dans la livraison. Si le Client habite au-delà d'un 2ème étage et que le lit ne peut être livré via l'ascenseur de son immeuble, des frais supplémentaires pourront être demandés. Tout problème d'accès qui empêcherait la livraison engendrerait des frais supplémentaires qui seront à la charge du Client. En cas de doutes sur la capacité des livreurs à procéder à une livraison dans des conditions dites normales d'accessibilité, le Client est invité à contacter le service client de Hotels at Home. À l'achat d'un nouveau matelas et ou sommier pour une livraison en France, vous pouvez confier l'ancien à notre livreur sans frais. Toute demande de reprise d'un produit usagé de même type que le produit acheté doit être effectuée avant l'achat du produit neuf. Aucune demande portant sur la reprise d'un produit usagé effectuée après la conclusion de l'achat ne pourra être prise en compte. Tout produit qui ne serait pas équivalent au produit neuf acheté en termes de fonction et de volume ne pourra pas être pris en charge. En d'autres termes, un matelas 2 places pour un matelas 2 places, un sommier 1 place pour un sommier 1 place etc. L'ancien matelas et/ou sommier doit impérativement être emballé au préalable par vos soins pour pouvoir être repris par le livreur.

6 - DROIT DE RETRACTATION ET REMBOURSEMENT - Au terme de l'article L 221-18 du Code de la consommation tel que modifié par l'ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016, le délai de rétractation est de 14 jours à compter du lendemain de la réception de l'ensemble des articles d'une même commande. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le Client devra faire valoir son droit de rétractation par écrit, en joignant une copie de sa facture ou confirmation de commande correspondant à

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

l'achat ainsi que tout document attestant de la date de réception des produits (Ex. Bon de livraison) à l'adresse suivante : eCommerce Logistique - ZAE du Bac des Aubins - Rue de la Tourniole - Bâtiment 2, cellule H - 95820 Bruyères-sur-Oise – FRANCE - Courriel : contact@hahintl.com. Le Service Client s'engage à contacter le Client dans les 72 heures ouvrées afin de lui détailler la procédure de retour des produits et le numéro de retour à mentionner sur le colis. Le Client doit placer la totalité des produits dans le ou les colis et préparer soigneusement le ou les colis de retour. Le Client doit retourner les produits dans leurs emballages d'origine et en parfait état. Les articles abîmés, salis, retournés incomplets ne sont pas échangeables ou remboursables. Le Client ne pourra pas exercer son droit de rétraction si les produits retournés sont impropres à une nouvelle commercialisation en raison par exemple d'une dégradation manifeste. Nous invitons le Client à conserver les emballages d'origines durant la période couvrant le délai de rétractation. Les retours ne seront acceptés que si la procédure de retour des produits est respectée par le Client. Les frais de retour sont à la charge du Client et par ses propres moyens. Le Client assume les risques du transport. Le retour devra être fait à : eCommerce Logistique - ZAE du Bac des Aubins - Rue de la Tourniole - Bâtiment 2, cellule H - 95820 Bruyères-sur-Oise – FRANCE. A réception du produit et après vérification qualitative et quantitative, Hotels at Home procédera, selon le choix du Client, à l'échange ou au remboursement du produit. En cas de produits défectueux, le Client devra en faire état de manière détaillée par écrit en retournant le produit à l'adresse indiquée ci-dessus. Dans ce cas, les frais de retour seront remboursés au client sur la base du tarif d'expédition initialement facturé. Le remboursement sera effectué directement par un crédit sur la carte bancaire du Client dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ouvrés après la réception du produit par Hotels at Home. Le Client dispose d'un délai de 30 jours à compter du lendemain de la livraison pour nous faire parvenir le(s) bien(s). Concernant le lit (ensemble sommier et matelas), avant de signer le Bon de Livraison, Le Client est informé qu'il devra inspecter soigneusement l'état du sommier et du matelas.
Dans le cas où un quelconque dommage causé durant le transport est constaté, Le Client devra refuser la totalité de la livraison (Ensemble Sommier et Matelas), faute de quoi il ne pourra être effectué ni reprise, ni échange.

7 - GARANTIE - Hotels at Home est tenu de la garantie de conformité des produits, dans les conditions posées aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation ainsi que les Directives UE 1999/44/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999.
En cas de défaut de conformité, Hotels at Home s'efforcera de remplacer le bien sans aucun frais pour le consommateur. Si le remplacement est impossible, le consommateur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou bien garder le bien et se faire rendre une partie du prix. Hotels at Home est tenu de la garantie des vices cachés des biens, dans les conditions prévues par les articles 1641 et suivants du Code civil. Le consommateur est expressément informé que Hotels at Home n'est pas producteur des produits présentés dans le cadre de l'espace de vente en ligne, au sens de l'article 1245-1 du Code civil.

8 - RESPONSABILITÉS - Les produits proposés sont conformes à la législation européenne en vigueur. La responsabilité de Hotels at Home ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation d'un pays hors de l'Union Européenne où les produits sont livrés. Il appartient au Client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits qu'il envisage de commander. Les photos des produits présentés sur notre site Internet et sur notre catalogue sont non contractuelles. Hotels at Home ne pourra être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat en cas de force majeure, inondation, incendie, de perturbation ou grève totale ou partielle, notamment des services de transport et/ou de communication.

9 - PROTECTION DES DONNÉES - Les informations communiquées par Le Client permettent à Hotels at Home de traiter et exécuter sa commande. Hotels at Home traite toutes ces informations avec la plus grande confidentialité. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à Hotels at Home - 163, rue de la Belle Etoile - Business Park Paris Nord 2 - Bât 6B - 95700 Roissy En France - France.

10 - DROIT APPLICABLE - LITIGES En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire. Les présentes conditions sont soumises à la loi française. Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du produit, pourvu que le ressort territorial soit en France Métropolitaine. Sans porter atteinte aux règles de procédure applicables, et conformément à l'article L.616-1 du Code de la consommation, Hotels At Home communique au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation dont elle relève. Le consommateur peut ainsi contacter le service client de Hotels At Home à l'adresse suivante : contact@hahintl.com
Après avoir saisi le service client de Hotels At Home pour tenter de résoudre le litige à l'amiable et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 12 mois à compter de la réclamation, le client peut saisir le Médiateur, dont les coordonnées sont les suivantes : - Adresse postale de saisine : CM2C - 49 Rue de Ponthieu - 75008 Paris - Site web: cm2c.net. La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation. Tout consommateur 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/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=FR

11 – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE – Hotels at Home se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions générales de vente.