

Sommaire

Article 1 – COMMANDE SUR LE SITE WWW.CARTER-CASH.COM	2
Article 2 – PRODUITS	3
2.1 Disponibilité des Produits	3
2.2 Contrôle de l'exactitude des informations	4
2.3 Utilisation et mise en marche des Produits	4
2.4 Produits non disponibles à la livraison	4
Article 3 – TARIFS ET FRAIS D'EXPEDITION	4
3.1 Tarifs Produits	4
3.2 Frais d'expédition	4
Article 4 – CONDITIONS DE PAIEMENT	4
4.1 Mode de paiement	4
4.2 Cas particuliers de refus de la Commande	5
4.3 Confirmation de la Commande	5
Article 5 – LIVRAISON	5
5.1 Modalités de Commande	5
5.2 Livraison à domicile	6
5.3 Livraison en point de retrait	6
5.4 Livraison / retrait en magasin	6
5.5 Réserves à la livraison : colis fracturé, produits manquants, avarie, etc.	7
5.6 Signaler un problème	7
5.6.1 Non-conformité du Produit reçu, Produit endommagé ou défectueux	7
5.6.2 Produit incomplet, colis incomplet, colis non réceptionné	8
Article 6 – RETOURS ET ECHANGES	9
Article 7 – PRODUITS CONSIGNES	10
Article 8 – TRANSFERT DE PROPRIETE ET TRANSFERT DE RISQUES	10
Article 9 – DROIT DE RETRACTATION	10
Article 10 – RESPONSABILITES ET GARANTIES	11
10.1 Responsabilité	11
10.2 Garanties	11
Article 11 – ENVIRONNEMENT	16
Article 12 - TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	17
Article 13 - PROPRIETE INTELLECTUELLE	18
Article 14 - EVALUATION, AVIS ET COMMENTAIRES	18
Article 15 – LITIGES	18
Article 16 - DROIT APPLICABLE	18
Article 17 - SERVICE CLIENT	19
ANNEXE - FORMULAIRE DE RETRACTATION	20

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV » ou « Conditions ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la société **Carter-Cash**, société par actions simplifiée au capital de 406 750 Euros, située 2A Bd Van Gogh, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 440 948 578, auprès des clients (ci-après « Client(s) ») désirant acquérir les produits proposés à la vente (ci-après « Produits ») par **Carter-Cash** sur son site internet www.carter-cash.com (ci-après « le Site »).

Le Client déclare être majeur ou titulaire d'une autorisation parentale et déclare bénéficiaire de la pleine capacité juridique.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes ou prestations réalisées en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la validation d'une commande (ci-après « Commande »), sauf dispositions légales contraires.

Les modifications de ces Conditions Générales de Vente sont opposables aux utilisateurs du Site (ci-après « Utilisateur(s) ») à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

Ainsi, ces modifications n'impacteront pas les Commandes déjà passées, lesquelles demeurent régies par les CGV dans leur version existante au moment de la validation de la Commande.

Carter-Cash invite néanmoins chaque Client à lire attentivement les CGV avant chaque nouvelle Commande.

En cas de désaccord avec les modifications des CGV, l'Utilisateur a la possibilité de ne pas passer de nouvelle Commande.

Les dispositions des présentes CGV constituent la loi des Parties et impliquent donc l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

A ce titre, le Client prend connaissance des CGV en cliquant sur l'onglet « CGV Carter-Cash.com » situé en bas (colonne de gauche) de chaque page du Site ainsi que sur la page de validation de Commande. L'Utilisateur peut à tout moment consulter, télécharger au format PDF ou imprimer les CGV en vigueur, disponibles sur chaque page du Site en cliquant sur l'onglet « CGV Carter-Cash.com ».

Lors de la passation d'une Commande, le Client est invité à lire attentivement les CGV et à les accepter, ainsi que la charte d'utilisation des données personnelles des clients et prospects, en cochant la case « *En cochant cette case, je déclare avoir pris connaissance et accepter les CGV ainsi que la charte d'utilisation des données personnelles* ».

Le clic de validation donne valeur contractuelle électronique et prouve que le Client a bien pris connaissance de l'intégralité des CGV et des obligations qui lui incombent.

Article 1 – COMMANDE SUR LE SITE WWW.CARTER-CASH.COM

Il appartient au Client de sélectionner sur le Site le(s) Produit(s) qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

1.1 Le Client sélectionne le(s) Produit(s) dont il souhaite consulter les caractéristiques.

Le Client pourra être amené à fournir, pour certaines catégories de Produits, des renseignements sur son véhicule (par exemple le modèle du véhicule) afin que lui soient affichés les Produits conseillés. Le Client s'engage, compte-tenu de la technicité des Produits vendus, à respecter strictement les prescriptions techniques et les recommandations de sécurité du fabricant.

Après sélection du (des) Produit(s) souhaité(s), choix des quantités désirées, insertion dans le « Panier » et validation du « Panier », le Client pourra soit se connecter à son Compte Client en cliquant sur :

- Je suis un particulier « *Créer un compte / se connecter* »

Dans ce cas, si le Client choisit de créer un Compte Client, il devra indiquer ses coordonnées (civilité, nom, prénom, adresse postale), ainsi que l'adresse email de contact et choisir son propre mot de passe (celui-ci doit contenir au moins 8 caractères, dont au moins 3 éléments suivants : une lettre minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial).

Il est rappelé que l'utilisation du mot de passe est personnelle et non transférable. Par conséquent, le Client s'engage à l'utiliser avec diligence et à le garder secret, en assumant l'entière responsabilité des conséquences de sa divulgation à des tiers. Le Client garantit par ailleurs l'authenticité et l'actualité de toutes les données communiquées à **Carter-Cash** et sera seul responsable de toute déclaration fautive ou inexacte.

- Je suis un professionnel « *Créer un compte / se connecter* »

Comme dans l'hypothèse précédente, le Client professionnel doit indiquer ses coordonnées, une adresse email de contact et choisir un mot de passe selon les modalités précisées au paragraphe précédent.

Par ailleurs, le Client professionnel devra indiquer sa raison sociale ainsi que son numéro de TVA intracommunautaire s'il est assujéti à la TVA, et s'il le souhaite son numéro SIRET.

- Dans le cas où le Client ne souhaite pas créer de Compte Client, il peut poursuivre les étapes de passation de sa Commande en cliquant sur « *Poursuivre sans compte* ».

Le Client devra ensuite choisir parmi les modes de livraison proposés, selon le(les) Produit(s) acheté(s). Il pourra ainsi choisir, selon le(s) Produit(s) acheté(s) de faire livrer le(s) Produit(s) à l'adresse de son choix, en point de retrait (sauf pour les produits lourds, spécifiques ou encombrants), ou de retirer le(s) Produit(s) commandé(s) directement au magasin **Carter-Cash** de son choix.

Le Client sera invité à saisir toutes les informations nécessaires à la bonne prise en compte de la Commande et sa livraison. Dans le cas où le Client possède un Compte Client, ce dernier devra choisir son adresse de livraison parmi son carnet d'adresses ou ajouter une nouvelle adresse de livraison. Le Client est dans tous les cas tenu de fournir et de vérifier l'exactitude de toutes les informations et précisions nécessaires à la bonne livraison du Produit : civilité, nom, prénom, adresse, code d'accès, étage, numéro de bâtiment. En cas d'information erronée ou imprécise, **Carter-Cash** ne pourra être tenu responsable du défaut ou du retard de livraison.

1.2 Afin de pouvoir suivre l'état de sa commande, et si le Client ne s'est pas connecté à son Compte Client ou s'il n'en possède pas, il sera ensuite amené à saisir son adresse mail (champ obligatoire) et s'il le souhaite son numéro de téléphone pour être informé du suivi de livraison.

Le Client mentionnera également à cette étape s'il souhaite s'abonner à la newsletter de **Carter-Cash** et/ou à celle de ses partenaires le cas échéant (case à cocher prévue à cet effet) et/ou s'il souhaite recevoir des communications commerciales de la part de Carter-Cash par SMS.

1.3 Le Client sera ensuite dirigé sur la page destinée à la validation finale de la commande et à son paiement. A cette étape, la commande fait l'objet d'un récapitulatif reprenant les Produits commandés, le montant total de la Commande ainsi que les frais de livraison.

Afin de valider sa commande, le Client devra, prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et la charte d'utilisation des données personnelles des clients et prospects, puis cliquer sur « *En cochant cette case, je déclare avoir pris connaissance et accepter les CGV ainsi que la charte d'utilisation des données personnelles* » (case à cocher prévue à cet effet) et sur « *Valider et continuer* ».

Le Client procède alors au paiement de sa Commande. En passant commande, le Client s'oblige à payer les Produits contenus dans sa Commande.

La validation du « Panier », du mode de livraison et du paiement par le Client générera un courrier électronique récapitulatif de la commande envoyé à l'adresse email communiquée par le Client.

1.4 La vente ne sera considérée comme définitive qu'une fois les conditions cumulatives suivantes remplies :

- L'envoi au Client, dans l'heure suivant la commande, d'un courrier électronique et/ou SMS confirmant la bonne prise en compte de la commande. Si ce courrier électronique et/ou SMS de confirmation de bonne prise en compte de la commande n'était pas reçu dans le délai indiqué ci-dessus, il appartient au Client de contacter le Service Client car il est possible que sa commande n'ait pas pu être correctement enregistrée pour des motifs techniques.

- L'encaissement par **Carter-Cash** de l'intégralité du montant de la Commande.

Les informations enregistrées par le système informatique de **Carter-Cash** sont considérées comme valant preuve de la Commande (contenu et date) par le Client.

1.5 **Carter-Cash** s'engage à informer le Client via les coordonnées transmises par ce dernier, notamment en cas de problème d'approvisionnement de produits, de commande anormale, de difficultés prévisibles, d'indisponibilité d'un Produit, d'incidents de paiement, ou de non-réception de documents justificatifs nécessaires à la Commande.

Article 2 – PRODUITS

Les produits proposés sur le Site sont des produits neufs et pour certains, des produits recyclés et / ou reconditionnés (dont notamment les pneus reconditionnés, huile régénérée, alternateur, démarreur, batterie, etc.).

2.1 Disponibilité des Produits

L'offre de Produits sur le Site s'entend dans la limite des stocks disponibles, en magasin et sur commande. Les indications sur la disponibilité des Produits sont fournies par **Carter-Cash** au moment de la validation de la commande par le Client.

Le Client a connaissance du fait que la disponibilité des Produits est affichée à titre informatif et que, malgré la fréquence de mise à jour des stocks, il peut exister un écart entre l'information fournie sur le site Internet et le stock réel de **Carter-Cash**.

En cas de rupture de stock, **Carter-Cash** contactera le Client par courrier électronique et/ou SMS et/ou par téléphone afin de modifier le contenu de la commande si cela est possible ou de procéder à son annulation totale ou partielle, au choix du Client.

2.2 Contrôle de l'exactitude des informations

Le Client est tenu de contrôler l'exactitude des informations qui lui sont demandées au cours de sa recherche sur le Site s'agissant notamment de l'identification de son véhicule. Le Client pourra être amené à rechercher un Produit en utilisant son numéro de plaque d'immatriculation ou son modèle de véhicule. Les caractéristiques des Produits sont communiquées à titre purement indicatif.

2.3 Utilisation et mise en marche des Produits

Il appartient au Client de s'assurer de la compatibilité du (des) Produit(s) choisi(s) avec son véhicule.

Le Client s'engage, compte-tenu de la technicité des Produits vendus, à respecter strictement les prescriptions techniques et les recommandations de sécurité du fabricant, relatives notamment au stockage, au montage, et à l'utilisation du (des) Produit(s) commandé(s).

Avant la première utilisation/mise en marche du (des) Produit(s), **Carter-Cash** recommande expressément au Client de procéder à une lecture attentive des notices et documents joints au(x) Produit(s), ainsi que de vérifier que le Produit reçu correspond effectivement à la pièce qui doit être remplacée avant de démonter la pièce à remplacer du véhicule. Le cas échéant, **Carter-Cash** rappelle au Client l'importance du port des équipements de protection individuels lors de l'utilisation du (des) Produit(s). **Carter-Cash** ne sera pas tenu responsable des dommages découlant d'une utilisation du (des) Produit(s) non conforme(s) aux prescriptions prévues dans les notices et documents joints au(x) Produit(s).

Carter-Cash met à la disposition du Client un service client joignable au numéro gratuit suivant : **01 80 88 42 42 du lundi au vendredi de 9h à 19h30 et le samedi de 9h à 17h**, via le chat disponible sur le Site, par email à l'adresse suivante : contact@carter-cash.com ou encore via le **formulaire de contact présent à la rubrique « Contactez-nous »** du Site. Ce service est en mesure d'apporter au Client des conseils, une assistance dans le cadre d'achat(s), de suivi de commande et de retour de produits, au titre du service après-vente, ainsi que tous renseignements utiles à une mise en service et une utilisation sans danger des Produits achetés.

2.4 Produits non disponibles à la livraison

Il est précisé que tous Produits dont le poids est supérieur à trente (30) kilogrammes (par exemple les grues d'atelier, lèves-moteurs, essieux, etc.) et les produits encombrants en raison de leurs dimensions ne sont pas disponibles à la livraison à domicile ni en point de retrait mais peuvent être commandés en ligne et retirés en magasin uniquement.

Cette liste est donnée à titre d'exemples, elle est non exhaustive et pourra être modifiée à tout moment par **Carter-Cash**.

Article 3 – TARIFS ET FRAIS D'EXPEDITION

3.1 Tarifs Produits

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site au jour de l'enregistrement de la commande par **Carter-Cash**. Les prix sont indiqués en Euros, nets et Toutes Taxes Comprises (TTC).

Les prix indiqués des Produits sur le Site ne comprennent pas les frais d'expédition, de transport et de livraison qui sont facturés.

Carter-Cash se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment par simple modification du site Internet www.carter-cash.com. Les prix affichés s'entendent pour la vente à distance et ne pourront en aucun cas être appliqués à une vente en magasin.

3.2 Frais d'expédition

Toute commande (hors commandes avec livraison en magasin) donne lieu à facturation d'une participation aux frais d'expédition. Le montant de la participation aux frais d'expédition est déterminé par le poids, le volume total de la commande ainsi que par le mode de livraison, pour toute la France Métropolitaine (hors Corse). Il est précisé qu'un supplément pourra être appliqué pour toute commande de Produits considérés comme spécifiques, lourds ou encombrants.

Le montant des frais d'expédition est également indiqué dans le panier de commande (une fois le mode de livraison choisi), dans le récapitulatif de commande et sur la facture.

Les frais d'expédition s'ajoutent au prix des marchandises commandées.

Article 4 – CONDITIONS DE PAIEMENT

4.1 Mode de paiement

Le prix est payable au comptant, par le Client, par carte bancaire uniquement (CB, VISA, MASTERCARD) avec débit immédiat dès validation de la commande.

Pour payer sa Commande par carte bancaire, le Client doit fournir un certain nombre de données bancaires tels que le nom du titulaire de la carte, le numéro de la carte et, suivant le type de carte, la date d'expiration ainsi que le numéro de cryptogramme.

Toutes les données bancaires saisies font l'objet d'un traitement sécurisé et sont immédiatement cryptées.

Ces informations sont uniquement accessibles au partenaire bancaire de **Carter-Cash** afin qu'il puisse se mettre en relation avec la banque du Client.

A aucun moment **Carter-Cash** ou tout autre tiers ne peut accéder aux données bancaires saisies par le Client. Les règlements du Client sont transmis au partenaire bancaire de **Carter-Cash** le jour de la commande.

Afin de garantir un maximum de sécurité lors des commandes, tous les paiements par carte bancaire sont sécurisés par le système 3D SECURE qui permet l'authentification du porteur de la carte bancaire.

4.2 Cas particuliers de refus de la Commande

Carter-Cash se réserve le droit de ne pas accepter la Commande notamment dans les cas énoncés ci-après :

- indisponibilité de tout ou partie des Produits objet de la Commande ;
- litige(s) existant(s) avec le Client, y compris en cas de non-paiement total ou partiel d'une ou plusieurs Commande(s) précédente(s) du Client ;
- suspicion objective de fraude ;
- refus d'autorisation de paiement par les organismes/partenaires bancaires ;
- erreur manifeste de prix, quand celui-ci est considéré comme dérisoire par rapport à la valeur du Produit, suite notamment à une erreur de paramétrage, conformément à la jurisprudence considérant qu'il n'y a pas eu de rencontre des volontés sur le prix tel que l'exige l'article 1583 du Code civil.

4.3 Confirmation de la Commande

En dehors des cas cités précédemment, le Client recevra une confirmation définitive de sa Commande, comportant toujours le récapitulatif de sa Commande, à l'adresse email qu'il aura renseignée sur son Compte ou lors de la passation de la Commande sans création de compte.

Le contrat de vente entre le Client et **Carter-Cash** est formé lors de la confirmation définitive de la Commande.

La facture de la Commande sera adressée par email au Client au moment de l'expédition/du retrait des Produits.

Article 5 – LIVRAISON

5.1 Modalités de Commande

Les Produits commandés par le Client (et qui peuvent faire l'objet d'une livraison à domicile ou en point de retrait) seront livrés exclusivement en France Métropolitaine (hors Corse) à l'exclusion notamment des cités universitaires, casernes militaires, boîtes postales, hôtels, où il n'est pas toujours possible de remettre le colis en mains propres.

Il est précisé que le montant des frais de livraison varie en fonction de la localisation et du mode de livraison. Le montant des frais de livraison peut également varier en fonction du poids, de l'encombrement ou de la fragilité du (des) Produit(s) commandés.

Les frais de livraison sont indiqués après validation de votre panier, au moment du choix du mode de livraison.

Les Produits seront livrés dans les délais indiqués lors du récapitulatif de commande en fonction de l'option de livraison choisie, à **l'adresse indiquée par le Client** lors de sa commande sur le Site, **ou dans le point de retrait ou dans le magasin choisi** par le Client lors de sa commande.

Les délais de livraison indiqués sont des délais moyens habituels correspondant aux délais d'acheminement et aux délais de traitement d'expédition.

Ces délais sont des estimations et ne pourront dépasser trente (30) jours, ce délai commençant à courir à compter du lendemain de la validation de la commande.

Les modes de livraison ouverts effectivement à la Commande (en fonction notamment de la nature et du type de Produits sélectionnés, du lieu de livraison, etc.) seront précisés lors de la passation de ladite Commande. Les Produits faisant l'objet d'une même Commande peuvent éventuellement faire l'objet d'un mode de livraison différencié selon leurs caractéristiques et leur disponibilité.

Pour plus d'informations, le Client particulier peut se rendre sur le site du transporteur [DPD](#), [Mondial Relay](#) ou [TNT](#) (mode de livraison dédié à certains types de Produits).

Le Client professionnel doit quant à lui se rendre sur le site Internet du transporteur [TNT](#).

Les Produits commandés par le Client pourront faire l'objet d'un suivi de livraison.

Le Client pourra suivre l'évolution de l'état de sa commande jusqu'à la remise du colis au transporteur en se connectant sur le site de **Carter-Cash** grâce à son numéro de commande (Rubrique « Suivi de commande ») ou en se connectant sur son Compte Client

(puis Espace « *Mes achats* »). Une fois la commande remise au transporteur, le Client recevra un lien le redirigeant sur le site Internet du transporteur.

Il pourra ainsi suivre son colis au cours du processus de livraison.

Carter-Cash ne saurait être mis en cause et tenu responsable des conséquences du retard ou du défaut de livraison par le transporteur des Produits commandés.

Lorsque le Client commande plusieurs Produits en même temps et que ceux-ci ont des délais de livraison différents, le délai de livraison de la commande est basé sur le délai le plus éloigné.

Carter-Cash se réserve toutefois la possibilité de fractionner les expéditions.

La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

En application des articles L.111-1 et L.216-1 du Code de la consommation, **Carter-Cash** s'efforcera de respecter la date limite de livraison du Produit telle qu'indiquée au Client lors du récapitulatif de sa commande. En toute hypothèse, celle-ci ne saurait excéder un délai de trente (30) jours commençant à courir à compter du lendemain de la validation de la commande. Le cas échéant, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client, pour toute autre cause que la force majeure. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la demande d'annulation de la commande envoyée par le Client ou par **Carter-Cash**.

5.2 Livraison à domicile

Le Client s'engage à transmettre, lors de la commande des Produits, toutes les informations nécessaires à la livraison afin d'en garantir la bonne exécution, et notamment un numéro de téléphone afin que le transporteur puisse joindre le Client dans la journée.

Lors de la livraison, le Client doit pouvoir présenter une pièce d'identité si cela lui est demandé.

Carter-Cash se réserve le droit de facturer les frais de retour du (des) Produit(s) non remis au Client pour absences successives ou défaut d'instructions ou instructions erronées au transporteur empêchant la bonne livraison du (des) Produit(s). Ces frais de retour seront automatiquement déduits du remboursement de la commande refusée ou non réceptionnée par le Client. A titre indicatif, les frais de retour sont estimés à huit euros cinquante centimes (8.50€) en France Métropolitaine (hors Corse) pour les produits non spécifiques et / ou non encombrants et à treize (13) euros pour les produits lourds, encombrants comme les batteries, les pneus (sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative).

5.3 Livraison en point de retrait

La livraison en point de retrait dépend de ses horaires d'ouverture et de sa capacité à pouvoir réceptionner le colis au moment de la livraison. En cas de fermeture du point de retrait sélectionné lors de la Commande ou de refus de celui-ci de réceptionner le colis, la livraison sera effectuée dans un autre point de retrait proche de celui initialement sélectionné ou à défaut réexpédié chez **Carter-Cash**. L'adresse de ce nouveau point de retrait ainsi que ses horaires d'ouverture ou les conditions de renvoi du (des) Produits seront précisées par le transporteur par courrier électronique ou par téléphone.

Le Client sera notifié par le transporteur par SMS et/ou courrier électronique de la mise à disposition de son (ses) Produit(s) en point de retrait. Une pièce d'identité en cours de validité sera demandée au Client lors du retrait du (des) Produit(s) en point de retrait. A défaut, le(les) Produit(s) ne pourra (ont) pas être remis. Le délai pour retirer le colis en point de retrait est communiqué par le transporteur lors de la notification de la livraison du colis en point de retrait. Le Client a l'obligation de venir retirer sa commande au point de retrait qu'il aura choisi au jour de sa commande dans ce délai. Passé ce délai, le colis sera retourné à **Carter-Cash**. **Carter-Cash** se réserve le droit de facturer au Client les frais de retour du (des) Produit(s) non retiré(s) par ce dernier. Ces frais de retour seront automatiquement déduits du remboursement de la commande non retirée par le Client. A titre indicatif, les frais de retour sont estimés en France Métropolitaine (hors Corse) à six (6) euros pour les produits non spécifiques.

5.4 Livraison / retrait en magasin

Le Client sera notifié par SMS et/ou courrier électronique de la mise à disposition de son (ses) Produit(s) en magasin.

Le numéro de commande ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité seront demandés au Client lors du retrait du (des) Produit(s).

Si le Client ne se présente pas dans les quinze (15) jours de la notification de la mise à disposition du ou des Produit(s), **Carter-Cash** adressera une notification au Client, par SMS ou par e-mail, lui rappelant la mise à disposition de sa Commande et l'invitant à venir retirer son (ses) Produit(s).

Si le Client ne se rend pas en magasin dans les six (6) mois suivant la notification de disponibilité, **Carter-Cash** se réserve la possibilité de disposer du (des) Produits comme bon lui semble, le Client en perdant ainsi la propriété passé ce délai, ce que ce dernier reconnaît et accepte sans contestation possible ni remboursement ou dédommagement.

5.5 Réserves à la livraison : colis fracturé, produits manquants, avarie, etc.

Lors de la réception ou retrait de la commande et avant signature du bon de livraison du transporteur ou du bon de réception, le Client est tenu de vérifier l'état du (des) Produit(s) livré(s) et de s'assurer de sa (leur) conformité avec la commande effectuée. En cas de problème (colis fracturé, produits manquants, etc.), le Client devra cumulativement :

- refuser de réceptionner le colis,
- et porter toutes réserves correspondantes aux observations constatées sur le bon de livraison ou de réception,
- et faire signer le transporteur ou le Point de Retrait,
- et conserver un exemplaire du document.

Dès lors que le Client aura signé le bon de livraison ou de réception sans réserve précise et passé un délai de trois (3) jours, par application de l'article L133-3 du Code de commerce, les responsabilités du transporteur et de **Carter-Cash** seront dégagées au titre des dommages éventuellement occasionnés au cours de l'opération de livraison, qu'il s'agisse notamment d'avarie ou de perte partielle. Il est rappelé que la mention « sous réserve de déballage » est dépourvue de toute portée légale et ne saurait dégager le Client de son devoir de contrôle de l'état de la marchandise livrée. Dans le cas d'une livraison à domicile, si le transporteur ne laisse pas le temps au Client de contrôler l'état de la marchandise (quantité et qualité), pour quelque raison que ce soit, le Client devra impérativement le préciser sur le bon de transport et faire contresigner le transporteur et le délai de trois (3) jours sera porté à dix (10) jours.

Les réserves doivent être notifiées au transporteur selon ses conditions ainsi qu'à **Carter-Cash** par courrier électronique via la rubrique du Site « Contactez-nous ». Ce courrier électronique doit contenir les réserves émises, la facture d'achat ainsi que les photographies le cas échéant.

A défaut d'avoir respecté ces formalités dans le délai indiqué, les Produits seront réputés ne pas présenter d'avarie(s), ni d'anomalie(s) liée(s) au transport et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par **Carter-Cash**.

Par la signature du bon de livraison ou de réception sans émettre de réserves précises, et l'acceptation du/des Produit(s), le Client reconnaît avoir reçu la marchandise sans aucune avarie, ni anomalie liée au transport, dans un état lui donnant toute satisfaction. Pour plus d'informations relatives à la livraison et ses suites, veuillez consulter le site du transporteur :

- DPD : <https://www.dpd.fr/>
- Mondial Relay : <https://www.mondialrelay.fr/>
- TNT : https://www.tnt.fr/public/suivi_colis/recherche/index.do

5.6 Signaler un problème

5.6.1 Non-conformité du Produit reçu, Produit endommagé ou défectueux

En cas de non-conformité du Produit reçu ou dans le cas où le Produit reçu est endommagé ou défectueux, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours pour le signaler à **Carter-Cash**. Pour cela, il doit cliquer sur le bouton « *Faire un retour ou signaler un problème* » disponible dans son Compte Client (Rubrique « *Mes achats* »). Le Client doit obligatoirement se connecter à son Compte Client ou créer un Compte Client. Le Client doit choisir le motif de retour, sélectionner le(s) Produit(s) à retourner ainsi que la quantité, puis cliquer sur « *Envoyer* » (le Client devra obligatoirement joindre une ou plusieurs photos à sa demande, démontrant la non-conformité, la défectuosité, ...).

Le mode de retour sera sélectionné en fonction du mode de livraison initial du Produit retourné (hors le cas des commandes de produits spécifiques, encombrants ou lourds tels que les pneus, batterie, sans que cette liste ne soit exhaustive, pour lesquelles la procédure est différente - voir détail ci-après) :

- Si le Produit a été initialement livré en retrait magasin, le retour devra être fait en magasin **Carter-Cash** : le Client dépose son Produit dans le magasin **Carter-Cash** de son choix, accompagné de sa facture et du « Bon retour » correspondant envoyé par email après la validation du retour. Il sera procédé à un examen du Produit retourné. **Carter-Cash** vérifiera également si des réserves ont été émises conformément à l'article 5.5 des présentes. Dans le cas où le motif de retour choisi par le Client est inexact (par exemple, en fonction du motif choisi, si le Produit retourné est conforme à la commande initiale, si le Produit retourné porte des marques apparentes de montage et / ou d'utilisation et /ou de détérioration du fait du Client, ou si le Produit retourné fonctionne parfaitement) et/ou si le Client n'a pas émis de réserves conformément à l'article 5.5, **Carter-Cash** pourra refuser le retour du Produit et donc son remboursement. Il est précisé que dans le cas où le Client a reçu un Produit non conforme à celui qu'il a commandé, le Produit non conforme ainsi que son emballage doivent être retournés à **Carter-Cash** en parfait état. Dans le cas où le motif de retour choisi par le Client est exact, le Client aura le choix entre un remboursement par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement ou un échange du Produit sous réserve de sa disponibilité.
- Si le Produit a été initialement livré par transporteur, le retour devra être fait selon le même mode de livraison : le Client imprime le « Bon retour » ainsi que l'étiquette de retour prépayée envoyés par email et envoie le(s) Produit(s) qu'il souhaite retourner, accompagné(s) du « Bon retour » et du justificatif d'achat correspondant, par la Poste ou par transporteur à l'adresse figurant sur le « Bon retour », selon les modalités indiquées au « Bon retour ». L'étiquette de retour du Produit est prépayée. Les frais de

retour du Produit sont gratuits sous réserve de l'exactitude du motif de retour choisi par le Client. Il sera procédé à un examen du Produit retourné et **Carter-Cash** pourra refuser le retour du Produit dans le cas où le motif de retour choisi par le Client est inexact (par exemple, en fonction du motif choisi, si le Produit retourné est conforme à la commande initiale, si le Produit retourné porte des marques apparentes de montage et / ou d'utilisation et /ou de détérioration du fait du Client, ou si le Produit retourné fonctionne parfaitement) et/ou si le Client n'a pas émis de réserves conformément à l'article 5.5 des présentes. Si le motif de retour est inexact, les frais de retour seront à la charge du Client (c'est-à-dire le montant de l'étiquette prépayée). Il est précisé que dans le cas où le Client a reçu un Produit non conforme à celui qu'il a commandé, le Produit non conforme ainsi que son emballage doivent être retournés à **Carter-Cash** en parfait état. Dans le cas où le motif de retour choisi par le Client est exact, **Carter-Cash** procédera au remboursement dans un délai de quatorze (14) jours suivant réception du colis conforme aux conditions de retour par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement. Dans le cas où le motif de retour choisi par le Client est inexact, **Carter-Cash** en informera le Client par téléphone ou email. Une ou plusieurs solutions seront alors proposées au Client (notamment par exemple le renvoi du Produit au Client à ses frais).

Aucun échange ne sera possible en cas de retour du Produit par la Poste ou par un transporteur.

Les retours doivent obligatoirement être effectués via le transporteur sélectionné par **Carter-Cash**, en utilisant l'étiquette de retour prépayée. A défaut, le retour ne sera pas traité.

Sauf pour le cas des pneus, le Client dispose également de la possibilité d'effectuer le retour du Produit au comptoir de Thiais (7 rue des Alouettes – 94320 Thiais) aux horaires d'ouverture du magasin. Dans ce cas, il devra suivre la procédure décrite au point précédent « Si le Produit a été initialement livré en retrait magasin, le retour devra être fait en magasin **Carter-Cash** ».

***Cas des Produits spécifiques, lourds, encombrants ou fragile type Pneus, batterie :**

En cas de non-conformité d'un de ces Produits reçu ou dans le cas où le Produit reçu est endommagé ou défectueux, le Client dispose d'un délai de 30 jours pour le signaler à **Carter-Cash**. Pour cela, il doit cliquer sur le bouton « *Faire un retour ou signaler un problème* » disponible dans son Compte Client (Rubrique « *Mes achats* »). Le Client doit obligatoirement se connecter à son Compte Client ou créer un Compte Client. Le Client doit choisir le motif de retour, sélectionner le(s) Produit(s) à retourner ainsi que la quantité, puis cliquer sur « *Envoyer* » (le Client devra obligatoirement joindre une ou plusieurs photos à sa demande, démontrant la non-conformité, la défectuosité, ...).

Le Client sera alors ensuite contacté par le service Client de **Carter-Cash** qui lui expliquera la marche à suivre.

En fonction de la typologie du Produit et du problème rencontré, le service Client optera pour l'une de ces trois possibilités :

- Récupération du Produit défectueux, non conforme ou endommagé par un Transporteur qui se rendra au Domicile du Client après avoir convenu avec ce dernier de la date et de l'heure du passage. Une fois que le Produit aura été récupéré par **Carter-Cash** dans son état d'origine et avec l'emballage d'origine et que ce dernier aura procédé aux vérifications d'usage permettant de valider le motif de retour, il sera procédé au remboursement du Client dans un délai de quatorze (14) jours suivant réception du colis conforme aux conditions de retour par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement. Dans le cas où le motif de retour choisi par le Client est inexact, **Carter-Cash** en informera le Client par téléphone ou email. Une ou plusieurs solutions seront alors proposées au Client (notamment par exemple le renvoi du Produit au Client à ses frais ou le remboursement du Produit hors frais de livraison et de retour).
- Si le Produit a été initialement retiré en magasin : Dépose du Produit défectueux, non conforme ou endommagé dans un magasin **Carter-Cash**. Une fois que le Produit aura été récupéré par **Carter-Cash** dans son état d'origine et avec l'emballage d'origine et que ce dernier aura procédé aux vérifications d'usage permettant de valider le motif de retour, il sera procédé au remboursement du Client dans un délai de quatorze (14) jours suivant réception du colis conforme aux conditions de retour par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement. Dans le cas où le motif de retour choisi par le Client est inexact, **Carter-Cash** en informera le Client par téléphone ou email. Une ou plusieurs solutions seront alors proposées au Client (notamment par exemple le renvoi du Produit au Client à ses frais ou le remboursement du Produit hors frais de livraison).
- Non récupération du produit défectueux, non conforme ou endommagé : **Carter-Cash** procédera alors directement au remboursement du Client dans un délai de quatorze (14) jours suivant le dernier échange effectué entre le Client et le service Client de **Carter-Cash** par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement.

5.6.2 Produit incomplet, colis incomplet, colis non réceptionné

En cas de réception d'un Produit incomplet, d'un colis incomplet, ou dans le cas où le Client ne réceptionne pas son colis, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours pour le signaler à **Carter-Cash**. Pour cela, le Client doit cliquer sur le bouton « *Faire un retour ou signaler un problème* » disponible dans son Compte Client (Rubrique « *Mes achats* »). Le Client doit obligatoirement se connecter à son Compte Client ou créer un Compte Client. Le Client doit ensuite choisir le motif de sa réclamation, sélectionner le(s) Produit(s) concerné(s) ainsi que la quantité le cas échéant, puis cliquer sur « *Envoyer* » (il pourra selon les cas être demandé au Client de joindre obligatoirement une photo à sa demande).

Le Service Client prendra alors contact avec le Client par email ou téléphone afin d'établir la liste précise des Produits manquants, d'obtenir plus de précisions sur la réclamation et lui proposer le cas échéant une solution adéquate.

Article 6 – RETOURS ET ECHANGES

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours pour changer d'avis et effectuer un retour du (des) Produit(s) auprès de **Carter-Cash** qui procèdera alors au remboursement sous réserve que le retour soit effectué conformément aux conditions des présentes.

Toutefois, le Produit ne doit pas avoir été utilisé, ne doit pas comporter de traces de montage, ou d'utilisation ne doit pas être endommagé et doit être retourné dans son emballage d'origine en parfait état.

Afin d'effectuer un retour, le Client doit cliquer sur le bouton « *Faire un retour ou signaler un problème* » disponible dans son Compte Client (Rubrique « *Mes achats* »).

Le Client doit obligatoirement se connecter à son Compte Client ou créer un Compte Client pour effectuer un retour.

Le Client doit ensuite choisir le motif de retour, sélectionner le(s) Produit(s) à retourner ainsi que la quantité le cas échéant, puis cliquer sur « *Envoyer* » (il pourra être demandé au Client de joindre une ou plusieurs photo(s) à sa demande).

Le Client devra retourner son(ses) Produit(s) selon le mode de livraison initial du(des) Produit(s) concerné(s) (hors le cas des commandes de pneus, pour lesquelles la procédure est différente - voir détail ci-après) :

- En cas de livraison initiale en retrait magasin, le retour devra être effectué en magasin **Carter-Cash** : le Client dépose son Produit dans le magasin **Carter-Cash** de son choix, accompagné de la facture et du « Bon retour » correspondant envoyé par email après la validation du retour. Sous réserve de la restitution dans le délai indiqué d'un Produit non utilisé, non endommagé, dans son emballage d'origine et de la présentation du justificatif d'achat et du « Bon retour » correspondant, le Client aura le choix entre un remboursement par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement (hors frais de livraison) ou un échange du Produit directement en magasin et sous réserve de la disponibilité du Produit.

A défaut de la restitution dans le délai d'un Produit non utilisé, non endommagé et dans son emballage d'origine, **Carter-Cash** peut refuser le retour du Produit.

- En cas de livraison initiale par transporteur, le retour devra être effectué par transporteur : le Client imprime le « Bon retour » ainsi que l'étiquette de retour prépayée envoyés par email et envoie le(s) Produit(s) qu'il souhaite retourner, accompagné(s) du « Bon retour » et de la facture correspondante, par transporteur à l'adresse figurant sur le « Bon retour ». Il est précisé que les frais de retour (en ce compris les frais d'envoi) du (des) Produit(s) sont à la charge du Client. L'étiquette de retour est prépayée. Les frais de retour seront ainsi déduits du montant du(des) Produit(s) remboursé(s). Sous réserve de la restitution dans le délai indiqué d'un Produit non utilisé, non endommagé, dans son emballage d'origine et de la présence du « Bon retour » correspondant dans le colis retourné, **Carter-Cash** procèdera au remboursement (hors frais de livraison) dans un délai de quatorze (14) jours suivant réception du colis et après examen de son état, par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement, déduction faite des frais de retour. A défaut de la restitution dans le délai d'un Produit non utilisé, non endommagé et dans son emballage d'origine, **Carter-Cash** pourra refuser le retour du Produit. Dans ce cas, **Carter-Cash** en informera le Client par téléphone ou email. Une ou plusieurs solutions seront alors proposées au Client (notamment par exemple le renvoi du Produit au Client à ses frais).

Aucun échange ne sera possible en cas de retour du Produit par Transporteur.

Les retours doivent obligatoirement être effectués via le transporteur sélectionné par **Carter-Cash**, en utilisant l'étiquette de retour prépayée. A défaut, le retour ne sera pas traité.

- Dans tous les cas (hors pneus), le Client dispose de la possibilité d'effectuer son retour au comptoir de Thiais, 7 rue des Alouettes, 94320 Thiais, aux horaires d'ouverture du magasin.

Le Client devra alors suivre la procédure qui est indiquée au point « *En cas de livraison initiale en retrait magasin* ».

*Cas des retours de Produits spécifiques, lourds, encombrants ou fragile type Pneus, batterie :

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours pour changer d'avis et effectuer un retour du(des) Produit(s) auprès de **Carter-Cash** qui procèdera alors au remboursement. Toutefois, le Produit ne doit pas avoir été utilisé, ne doit pas être endommagé et doit être retourné dans son emballage d'origine en parfait état. Afin d'effectuer un retour, le Client doit cliquer sur le bouton « *Faire un retour ou signaler un problème* » disponible dans son Compte Client (Rubrique « *Mes achats* »). Le Client doit obligatoirement se connecter à son Compte Client ou créer un Compte Client pour effectuer un retour. Le Client doit ensuite choisir le motif de retour, sélectionner le(s) Produit(s) à retourner ainsi que la quantité le cas échéant, puis cliquer sur « *Envoyer* » (il pourra être demandé au Client de joindre une ou plusieurs photo(s) à sa demande)

Le Client sera alors ensuite contacté par le service Client de **Carter-Cash** qui lui expliquera la marche à suivre.

En fonction de la typologie du Produit, le service Client optera pour l'une de ces deux possibilités en cas de retour :

- Récupération du Produit à retourner par un Transporteur qui se rendra au Domicile du Client après avoir convenu avec ce dernier de la date et de l'horaire du passage. Si le Client souhaite déplacer le rendez-vous convenu, il devra prendre contact avec le transporteur. Les retours sont à la charge du Client, pour un montant estimatif de treize (13) euros. Une fois que le Produit aura été récupéré par **Carter-Cash** en parfait état et dans son emballage d'origine et que ce dernier aura procédé aux vérifications d'usage permettant de valider le retour, il sera procédé au remboursement (hors frais de livraison et retour) du Client dans un délai de quatorze (14) jours suivant réception du colis conforme par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement. A défaut de la restitution dans le délai d'un Produit non utilisé, non endommagé et dans son emballage d'origine,

Carter-Cash pourra refuser le retour du Produit. Dans ce cas, **Carter-Cash** en informera le Client par téléphone ou email. Une ou plusieurs solutions seront alors proposées au Client (notamment par exemple le renvoi du Produit au Client à ses frais).

• En cas de livraison initiale en retrait magasin : Dépose du Produit à retourner dans le magasin **Carter-Cash** choisi par le Client. Une fois que le Produit aura été récupéré par **Carter-Cash** en parfait état, non utilisé et dans son emballage d'origine et dans le délai prévu, et que ce dernier aura procédé aux vérifications d'usage permettant de valider le retour, il sera procédé au remboursement (hors frais de livraison) du Client dans un délai de quatorze (14) jours suivant réception du colis conforme par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement. A défaut de la restitution dans le délai d'un Produit non utilisé, non endommagé et dans son emballage d'origine, **Carter-Cash** pourra refuser le retour du Produit.
Les retours de pneus ne sont pas possibles au comptoir de Thiais.

LES PRODUITS NE DOIVENT EN AUCUN CAS ETRE ENVOYES AU SIEGE SOCIAL DE CARTER-CASH.

Article 7 – PRODUITS CONSIGNES

Certains articles peuvent faire l'objet d'une consignation sur l'ancien produit (identique à celui de la commande). Le Client est informé de cette consignation et de son montant à la date d'achat sur la fiche du Produit présentée sur le Site. Pour prétendre au remboursement de la consignation, le Client doit dans un premier temps cliquer sur « Faire un retour ou signaler un problème » dans son Compte Client (rubrique « Mes achats ») et choisir l'option correspondante. Le Client doit sélectionner le(s) Produit(s) concerné(s) ainsi que la quantité le cas échéant et cliquer sur « Envoyer ». Le Client sélectionne ensuite le mode de retour du (des) Produit(s) selon le mode de livraison initial :

- En cas de livraison avec retrait en magasin : en magasin **Carter-Cash**
- En cas de livraison à domicile ou en Point de retrait : par transporteur
- Ou s'il le souhaite en se rendant au comptoir de Thiais (7 rue des Alouettes – 94320 Thiais).

Dans le cas d'un retour en magasin (en cas de commande initiale avec retrait en magasin ou en cas de dépôt au comptoir de Thiais), le Client dépose son Produit consigné dans un magasin **Carter-Cash**, accompagné du « Bon retour » ainsi que du justificatif d'achat du nouveau Produit. Le Produit consigné doit être retourné à **Carter-Cash** dans l'emballage du nouveau Produit. A défaut, **Carter-Cash** peut refuser de procéder au remboursement du Produit consigné.

Dans le cas d'un envoi par transporteur, le Client envoie son ancien article à **Carter-Cash** par transporteur, à l'adresse indiquée sur le bon « Bon retour ». Le « Bon retour » ainsi qu'une copie du justificatif d'achat du nouveau Produit doivent absolument être joints au colis. Il est précisé que les frais de retour (en ce compris les frais d'envoi) du Produit consigné sont à la charge du Client. L'étiquette est prépayée. Les frais d'envoi du Produit consigné seront ainsi déduits du montant de la consigne remboursé. Le Produit consigné doit être retourné à **Carter-Cash** dans l'emballage du nouveau Produit. A défaut, **Carter-Cash** peut refuser de procéder au remboursement du Produit consigné. Le remboursement du montant de la consigne sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la validation du retour du Produit consigné en entrepôt, par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement, déduction faite des frais d'envoi.

Dans le cas où le Produit restitué ne correspondrait pas strictement au nouveau Produit, **Carter-Cash** se réserve le droit de ne pas procéder au remboursement du montant de la consigne.

Les envois de consignes doivent obligatoirement être effectués via le transporteur sélectionné par **Carter-Cash**, en utilisant l'étiquette de retour prépayée. A défaut, **Carter-Cash** se réserve le droit de ne pas procéder au remboursement de la consigne.

LES PRODUITS NE DOIVENT EN AUCUN CAS ETRE ENVOYES AU SIEGE SOCIAL DE CARTER-CASH.

Article 8 – TRANSFERT DE PROPRIETE ET TRANSFERT DE RISQUES

Les Produits livrés demeurent la propriété de **Carter-Cash** jusqu'au complet paiement du prix, en principal et accessoire.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits sera réalisé dès réception/retrait desdits Produits par le Client.

Article 9 – DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance. Le Client n'a pas à justifier d'un motif légitime pour exercer son droit de rétractation.

Le Client informe dans un premier temps **Carter-Cash** par écrit de sa volonté d'exercer son droit de rétractation. Un formulaire type de rétractation est disponible et annexé aux présentes.

Ce formulaire ou tout autre écrit exprimant votre volonté de vous rétracter devra être envoyé à **Carter-Cash** à l'adresse suivante:

Carter-Cash – Service Client – 2A Bd Van Gogh - 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Le Client dispose ensuite de quatorze (14) jours après avoir informé **Carter-Cash** de sa décision de se rétracter pour envoyer le(s) Produit(s) concerné(s) :

- par transporteur à l'adresse indiquée sur le « Bon retour »

Le Client doit télécharger ce « Bon retour » en se connectant sur le Site grâce à son numéro de commande (Rubrique « *Suivre ma commande* ») ou en se connectant sur son Compte Client (puis Espace « *Mes achats* »). Le « Bon retour » correspondant doit obligatoirement être joint au colis.

Il est précisé que les frais de retour du Produit concerné sont à la charge du Client.

- En cas de retrait initial du (des) Produit(s) en magasin **Carter-Cash** : le Client peut procéder au retour du (des) Produit(s) dans le magasin **Carter-Cash** de son choix.

Les Produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, en parfait état (non endommagés, non utilisés, non salis ou incomplets) et accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels. Les articles incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne pourront pas être repris.

LES PRODUITS NE DOIVENT EN AUCUN CAS ETRE ENVOYES AU SIEGE SOCIAL DE CARTER-CASH.

En cas de respect par le Client des stipulations ci-dessus, **Carter-Cash** s'engage à rembourser le Client au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception du(des) Produit(s) retourné(s) conforme(s) aux conditions de retour, par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement. Cette date de remboursement pourra être différée jusqu'à récupération du (des) Produit(s) ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition du (des) Produit(s).

Article 10 – RESPONSABILITES ET GARANTIES

10.1 Responsabilité

Les Produits proposés sur le site www.carter-cash.com sont conformes à la réglementation française en vigueur.

Le Client est seul responsable du choix des Produits et notamment de la sélection de la dimension ou du modèle des Produits, de leur conservation et de leur utilisation. Il appartient au Client de s'assurer de la compatibilité des Produits choisis avec son véhicule.

Compte tenu de la technicité de certains Produits vendus, le Client doit respecter strictement les prescriptions techniques et les recommandations de sécurité du fabricant relatives notamment au stockage, au montage et à l'utilisation de ces Produits.

Par ailleurs, **Carter-Cash** ne saurait être tenu responsable des éventuelles conséquences dommageables auxquelles serait confronté le Client suite à l'installation des produits acquis par ses soins. Le Client est tenu de se référer à la notice d'utilisation et/ou de montage fournie avec le produit commandé. Il appartient au Client de vérifier les caractéristiques de son véhicule avant de passer commande.

Les photographies et illustrations accompagnant les Produits sur le site www.carter-cash.com n'ont pas de valeur contractuelle.

En cas d'erreur manifeste entre les caractéristiques du Produit et sa représentation et/ou les conditions de la vente, **Carter-Cash** ne saurait voir sa responsabilité engagée.

10.2 Garanties

L'acheteur non professionnel, primo acquéreur du Produit, peut bénéficier de la part du vendeur professionnel de trois garanties différentes : la garantie légale de conformité du bien au contrat, la garantie légale des vices cachés, la garantie du fabricant.

- Garantie légale de conformité

Conformément aux articles L217-3 à L 217-20 du Code de la consommation, lorsqu'il agit en garantie légale de conformité et sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir. La résolution du contrat de vente ne peut toutefois pas être acceptée si le défaut de conformité est mineur.

Article L217-3 du Code de la consommation

« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de

conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-4 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-5 du Code de la consommation

« I. En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-6 du Code de la consommation

« Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-7 du Code de la consommation

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans. »

Article L217-8 du Code de la consommation

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-9 du Code de la consommation

« Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement.

A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-10 du Code de la consommation

« La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-11 du Code de la consommation

« La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-12 du Code de la consommation

« Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-13 du Code de la consommation

« Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-14 du Code de la consommation

« Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque 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, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-15 du Code de la consommation

« Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-16 du Code de la consommation

« Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-17 du Code de la consommation

« Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire. »

Article L217-18 du Code de la consommation

Les mises à jour d'un bien comportant des éléments numériques sont régies par la présente sous-section.

Pour l'application de la présente sous-section, on entend par mises à jour, les mises à jour ou les modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du bien, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du bien.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-19 du Code de la consommation :

« I. Le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé et reçoive les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens :

1° Durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique ;

2° Durant une période de deux ans à compter du moment où les biens comportant des éléments numériques ont été délivrés, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période ;

3° Durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une durée supérieure à deux ans.

II. Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour mentionnées au I, le vendeur n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

1° Le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et

2° La non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022. »

Article L217-20 du Code de la consommation :

« S'agissant des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du bien, le vendeur respecte les conditions suivantes :

1° Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;

2° Le vendeur informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient ;

3° La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur ;

4° Le vendeur informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au contenu numérique ou au service numérique ou à son utilisation de ceux-ci.

Dans ce dernier cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur, dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le vendeur lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans modification, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section. Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les dispositions des articles L. 217-16 et L. 217-17 s'appliquent.

Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2. »

- Garantie légale des vices cachés

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. **Carter-Cash** est alors tenue de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés.

Pour bénéficier de cette garantie légale des vices cachés, le Client doit apporter la preuve que le vice était non apparent, qu'il existait lors de l'achat et rend le produit impropre à l'usage auquel ce dernier le destinait, ou diminue tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Dans ces conditions, le Client aura le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. Cependant, **Carter-Cash** n'est pas tenu des vices apparents et dont le Client a pu se convaincre lui-même.

Article 1641 du Code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1642 du Code civil :

« Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. »

Article 1643 du Code civil :

« Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie. »

Article 1644 du Code civil :

« Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. »

Article 1645 du Code civil :

« Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur. »

Article 1646 du Code civil :

« Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente. »

Article 1647 du Code civil :

« Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur. »

Article 1648 du Code civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

- Garantie du fabricant

Les Produits fournis par **Carter-Cash** peuvent bénéficier de la garantie commerciale du fabricant le cas échéant, en fonction des produits et marques concernés. Il est précisé que **Carter-Cash** n'apporte aucune garantie supplémentaire à celle du fabricant.

Pendant la période de garantie, afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer **Carter-Cash** en contactant le Service Client par téléphone au numéro suivant : **01 80 88 42 42** joignable du lundi au vendredi, de 9h à 19h30 et le samedi de 9h à 17h ou via l'adresse mail suivante : contact@carter-cash.com.

Si la prise en garantie est acceptée et reconnue fondée par le fabricant, **Carter-Cash** remplacera ou fera réparer les Produits sous garantie jugés défectueux, à l'exclusion de toute autre forme d'indemnisation à quelque titre que ce soit.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, de mauvaise condition de stockage, d'inobservation des consignes et instructions du fabricant, d'accident ou de force majeure et la garantie est limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes.

La garantie du fabricant ne fait pas obstacle à la garantie légale contre les vices cachés ni à la garantie légale de conformité.

Article 11 – ENVIRONNEMENT

Carter-Cash s'engage au quotidien pour réduire son impact environnemental et permettre à ses Clients d'allonger la durée de vie de leur(s) véhicule(s).

C'est pourquoi **Carter-Cash** propose également à la vente des produits reconditionnés ou régénérés comme les pneus, les huiles, les alternateurs, démarreurs, etc.

En complément de la vente de ces produits, **Carter-Cash** poursuit au quotidien une démarche écoresponsable et durable en proposant à ses Clients différentes actions visant à recycler un certain nombre de produits usagés.

Concernant les piles, **Carter-Cash** met à la disposition de ses Clients un point de collecte des piles directement dans les magasins **Carter-Cash** en France Métropolitaine.

Concernant les batteries, le Client a la possibilité de déposer sa batterie usagée directement dans le magasin **Carter-Cash** de son choix en France Métropolitaine.

Ce dernier se chargera de collecter les batteries et de procéder à leur recyclage et réemploi dans les filières adaptées. L'acheminement en magasin **Carter-Cash** reste à la charge du Client.

Concernant les pneus, le Client peut restituer ses pneus usagés (dans la limite de vingt (20) en les ramenant au magasin **Carter-Cash** de son choix en France Métropolitaine sous réserve de présenter la facture d'achat chez **Carter-Cash** des pneus de remplacement (en nombre minima identique aux pneus usagés restitués). Si un Client souhaite restituer un nombre de pneus supérieurs à vingt (20), sous réserve de l'achat a minima d'un nombre identique de pneus chez **Carter-Cash**, le Client devra prendre

contact avec le magasin **Carter-Cash** de son choix pour convenir d'un rendez-vous de restitution des pneus usagés. La date de rendez-vous dépendra de la place disponible dans la benne prévue à cet effet.

Reprise des DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) : conformément à la réglementation applicable, **Carter-Cash** reprend gratuitement les DEEE du Client dans la limite de la quantité et du type de Produit acheté par le Client.

Carter-Cash adhère à un éco-organisme qui traite vos déchets d'équipements électriques et électroniques.

Le Client participe au traitement des DEEE par le versement d'une éco-participation lors de tout achat d'un de ces équipements. Cette somme est reversée à l'éco-organisme qui a pour mission de prendre en charge le traitement et le recyclage des DEEE.

Le montant de l'éco-participation est déterminé par l'éco-organisme. Vous pouvez consulter les différents barèmes d'éco-participation sur les sites des éco-organismes.

Conformément à la législation relative à la responsabilité élargie du producteur et à l'article L.541-10-13 du Code de l'environnement, **Carter-Cash** dispose, pour les produits qu'elle distribue, d'un identifiant unique pour chacune des filières ci-dessous, soit en son nom propre, soit au nom de la société IWIP, qu'elle a mandaté pour assurer pour son compte le respect de ses obligations relatives au régime de la responsabilité élargie des producteurs.

Eco-Organisme	Filière REP	IDU
SYDEREP - Système Individuel	Pneu	FR021954_16AFNU
COREPILE	Piles	FR006384_069CJI
REFASHION	Textile, Linge, Chaussures	FR218239_11ZHSK
CITEO	Papiers Imprimés	FR218239_03DZUA
CITEO	Emballages ménagers	FR214232_01OOHF
ECOSYSTEM / ECOLOGIC	DEEE (Équipement Électrique et Électronique)	FR034900_05NZ1D

Article 12 - TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles collectées à l'occasion de la réalisation d'une commande par le Client en magasin ou sur le Site www.carter-cash.com font l'objet d'un traitement informatique opéré sous la responsabilité de **Carter-Cash** en qualité de responsable du traitement, afin notamment de permettre au Client de pouvoir effectuer une commande en ligne des Produits.

Les données personnelles devant être obligatoirement renseignées par les utilisateurs seront marquées d'un astérisque. Les Clients sont informés que le défaut de réponse de leur part mettra la société **Carter-Cash** dans l'incapacité de les identifier et de traiter leurs réservations, commandes et retraits de marchandises.

Les destinataires des données sont : **Carter-Cash**, MOBIVIA (Groupe auquel appartient **Carter-Cash**) et les prestataires (internes ou externes au Groupe MOBIVIA) autorisés par **Carter-Cash**, y compris les sous-traitants liés par contrat à **Carter-Cash**, qui l'assistent dans l'exécution de tâches nécessaires à la réalisation des traitements susvisés.

Par ailleurs, si vous l'avez expressément accepté (via une case opt'in à cocher dans l'un des formulaires), **Carter-Cash** et / ou le cas échéant ses partenaires (via une case opt'in à cocher spécifique « partenaire » avec mise à disposition de la liste des partenaires concernés) pourra(ont) vous envoyer de façon personnalisée les actualités et bons plans de **Carter-Cash** et/ou de ses partenaires selon vos choix, et le cas échéant par email et/ou SMS.

Les personnes concernées bénéficient des droits suivants sur leurs données : droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données, droit à la limitation des traitements et droit d'opposition au traitement de ses données personnelles pour motif légitime, droit de formuler des directives générales ou spécifiques concernant la conservation, l'effacement dans la limite des dispositions légales ou la communication aux ayants-droit des données de l'utilisateur après son décès.

La personne concernée peut exercer ces droits en envoyant un courrier électronique via la rubrique du Site « [Contactez-nous](#) », ou un courrier à l'adresse suivante : **Carter-Cash**, DPO, 2A Bd Van Gogh, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ, ou encore un courrier électronique à l'attention du Délégué à la Protection des Données de **Carter-Cash** à l'adresse suivante : DPO@carter-cash.com.

Pour plus d'informations, et notamment pour connaître la base légale des traitements, la durée de conservation des données ou les règles en cas de transfert hors de l'Union Européenne, **Carter-Cash** invite les utilisateurs du Site à consulter sa [Charte d'utilisation des Données Personnelles des clients et prospects](#).

Pour toute information complémentaire, ou pour introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous estimez, après avoir contacté **Carter-Cash**, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez vous rendre sur le site internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr>

Article 13 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site est la propriété de **Carter-Cash** et de ses partenaires est protégé par les lois françaises et internationales en vigueur relatives à la propriété intellectuelle.

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

En outre, **Carter-Cash** reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc. réalisés en vue de la fourniture des Produits au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles, prototypes, etc. sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de **Carter-Cash** qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Article 14 - EVALUATION, AVIS ET COMMENTAIRES

Tout Client de **Carter-Cash** a la possibilité d'évaluer et de partager son expérience d'achat en partenariat avec le sceau de confiance « **AVIS-VERIFIES** ».

A travers un questionnaire de satisfaction dont l'objet est de mesurer la qualité du service apporté tout au long de l'achat du Produit, le Client pourra faire part de son expérience personnelle et la faire partager à la communauté des internautes sur le Site www.carter-cash.com.

Le questionnaire est envoyé par courrier électronique à l'adresse électronique du Client suite à la livraison ou au retrait de son Produit dans le magasin sélectionné. Le questionnaire permet d'attribuer une note allant de 1 à 5 étoiles, 1 étoile étant la note la plus basse et 5 étoiles étant la note la plus élevée, tant au regard du site qu'au regard du produit commandé. A l'issue de cette évaluation, le Client sera invité à ajouter un avis personnel sur le service délivré par **Carter-Cash**.

Les informations récoltées au sein du questionnaire font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est **Carter-Cash**.

En acceptant les présentes Conditions Générales, le Client reconnaît avoir été informé que ses données personnelles pourront être transmises au tiers Avis Vérifiés dans le but de collecter son avis suite à sa commande. Avis Vérifiés utilisera les données personnelles des Clients dans le cadre uniquement de sa Solution et pour les seuls besoins de celle-ci. Les données à caractère personnel du Client sont hébergées chez Amazon AWS. Avis Vérifiés s'interdit formellement de communiquer à quiconque des informations personnelles ou nominatives permettant d'identifier le Client ou portant atteinte au respect de sa vie privée. Le Client a la possibilité de s'opposer à la diffusion de ces informations à Avis Vérifiés via l'adresse : dpo@carter-cash.com

Article 15 – LITIGES

Pour toute réclamation, le Client peut contacter **Carter-Cash** via la rubrique du Site « [Contactez-nous](#) ». En cas d'échec du processus de règlement amiable entre **Carter-Cash** et le Client, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client aura la possibilité de saisir gratuitement un médiateur de la consommation pour lui soumettre toute réclamation liée à la réservation ou la commande d'un Produit sur le site, introduite au cours des douze (12) derniers mois.

Le Client peut ainsi déposer sa requête par écrit auprès du **Médiateur des entreprises de la Mobilité (Mobilians)**, par courrier à l'adresse suivante : **43 bis route de Vaugirard, CS 80016, 92197 Meudon Cedex**, ou par courriel à l'adresse suivante : **mediateur@mediateur-mobilians.fr** ou directement via le site internet du médiateur : **www.mediateur-mobilians.fr**.

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

Le Client a également la possibilité d'accéder à la plateforme européenne des litiges mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Tous les litiges auxquels le présent Contrat pourrait donner lieu, tant concernant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Dans le cadre d'un litige avec des professionnels et/ou commerçants, les tribunaux de LILLE seront compétents.

Article 16 - DROIT APPLICABLE

De convention expresse entre les parties, le présent Contrat est régi et soumis au droit français. Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent Contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation ou réglementation, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 17 - SERVICE CLIENT

Carter-Cash est à votre disposition pour toute information :

- Sur le site www.carter-cash.com, via la rubrique « **Contactez-nous** »
- Par courrier électronique à l'adresse mail suivante : contact@carter-cash.com
- Par courrier à l'adresse suivante : **Carter-Cash - Service Client – 2A Bd Van Gogh, 59650 Villeneuve d'Ascq (ATTENTION : merci de ne faire aucun envoi de Produit(s) à cette adresse).**
- Par téléphone au numéro gratuit suivant : **01 80 88 42 42**, joignable du lundi au vendredi, de 9h à 19h30 et le samedi de 9h à 17h.

CGV mises à jour le 02/11/2023

ANNEXE - FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur le Site www.carter-cash.com.

A l'attention de **Carter-Cash – Service Client – 2A Bd Van Gogh – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ**
OU par email à l'adresse suivante : « **contact@carter-cash.com** »

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation, je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien désigné ci-dessous que je vous retournerai dans les quatorze jours à venir accompagné du Bon retour correspondant :

Commandé le Et reçu le

Numéro de commande :

Nom du consommateur :

Adresse électronique du consommateur :

Adresse postale du consommateur :

Produit(s) retourné(s) :

Date :

Signature du consommateur :