

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE IXINA

Dans les conditions générales de vente (« CGV ») qui suivent, pour des raisons de facilité, le vendeur est appelé le magasin IXINA, établissement franchisé exerçant sous cette marque en qualité de commerçant indépendant. Cette dénomination n'affecte en rien l'identité de votre vendeur qui est précisée sur votre bon de commande. Toute correspondance, toute réclamation, devra donc lui être adressée en rappelant précisément cette identité.

### Article 1. APPLICATION DES CGV

Les présentes CGV s'appliquent aux ventes de marchandises et de prestations associées réalisées par le magasin IXINA : en magasin sur une foire ou un salon, à domicile à distance (c'est-à-dire lorsque le devis et le bon de commande sont élaborés à distance et que le bon de commande est signé à distance, par le recours à des techniques de communication à distance).

Elles sont réputées acceptées sans réserve par l'acheteur dès l'achat de marchandises auprès du magasin IXINA.

L'acheteur accepte également que son contrat soit cédé à un autre magasin IXINA en cas de fermeture du magasin IXINA vendeur.

### Article 2. DEVIS

Le magasin IXINA peut, à la demande de l'acheteur, établir gratuitement un devis chiffré préalablement à toute commande, selon les indications, mesures et plans fournis par l'acheteur, et reprenant le détail des meubles, appareils, équipements et accessoires, et, le cas échéant, la pose et la livraison.

Il est rappelé que le magasin IXINA conserve intégralement la propriété intellectuelle et artistique de ses projets, notamment des plans qu'il a réalisés pour le compte de l'acheteur. Dans le cadre de la vente à distance, ce devis sera envoyé à l'acheteur par courrier électronique.

### Article 3. COMMANDE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES

#### 3.1. Caractère ferme et définitif

L'acceptation de la commande par l'acheteur donne un caractère ferme et définitif à celle-ci : en cas de vente en magasin ou sur une foire ou un salon dès la date de signature du bon de commande ; en cas de vente à crédit, dès que le contrat de crédit est devenu définitif.

En cas de vente à distance ou à domicile, l'acheteur dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la signature du bon de commande pour effectuer le paiement. La commande ne sera considérée comme ferme qu'à compter de l'encaissement du paiement du premier acompte par le magasin IXINA.

#### 3.2. Annulation

Aucune demande d'annulation ne sera donc acceptée par la suite sauf si le magasin IXINA manquait gravement à ses obligations ou si l'acheteur ou ses ayants droit justifiaient de façon probante d'un motif personnel reconnu valable par le magasin IXINA.

#### 3.3 Droit de rétractation

Les marchandises sur mesure ne feront pas l'objet de l'exercice du droit de rétractation.

Le droit de rétractation ne s'applique que dans le cadre d'une vente à distance ou à domicile.

Par exception à l'article 3.2 ci-dessus et en application des articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de rétraction de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de la réception des marchandises ou du retrait de l'ensemble de sa commande. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétraction, l'acheteur est invité à utiliser le formulaire disponible à l'adresse <https://www.ixina.fr/retractation> et le renvoyer à l'adresse du magasin IXINA.

Les marchandises doivent être retournées dans leur emballage d'origine, accompagnées de l'ensemble des accessoires et notices, dans un état neuf et n'ayant pas fait l'objet d'une pose.

L'acheteur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter de sa demande de rétractation pour retourner les marchandises. Les marchandises sont retournées par l'acheteur sous sa seule responsabilité et exclusivement à ses frais. Tout dommage subi par les marchandises lors du retour est de nature à faire échec au droit de rétractation. Les marchandises doivent être retournées à l'adresse et à la date qui leur sera communiquée par le magasin IXINA. Le magasin IXINA remboursera l'acheteur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, dans un délai de quatorze jours après la réception des marchandises. Le remboursement sera effectué par chèque ou par virement. Conformément à l'article L 221-23 du code de la consommation, en cas de dommages ou traces d'usure sur les marchandises retournées résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits, le magasin IXINA pourra engager la responsabilité de l'acheteur.

#### 3.4. Modifications

Toute modification aux conditions d'une commande devenue ferme et définitive, provenant du fait exclusif de l'acheteur (reports ou défaut de paiement injustifié des acomptes successifs prévus, etc...) peut déterminer un nouveau délai de mise à disposition, ainsi qu'une facturation complémentaire. Un bon de commande complémentaire sera alors établi, formalisant l'accord des parties sur les modifications prévues.

Par ailleurs, les ventes en magasin originellement stipulées au comptant étant réputées définitives à la date de signature du bon de commande, toute demande ultérieure et tardive de financement par un établissement de crédit n'entraînera pas novation aux conditions initiales et la commande ne saurait, en conséquence, être remise en cause, dans le cas d'une rétractation de l'acheteur lorsqu'il apparaîtra que cette demande a été faite malignement pour tenter de se dégager, par abus de droit, d'un engagement ferme.

#### 3.5. Signature électronique

Votre magasin IXINA recourt à la signature électronique et peut à ce titre proposer la signature électronique du bon de commande.

Dans ce cas, conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables et relatives à la signature électronique, il est rappelé que la validation du bon de commande par une signature électronique a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande.

#### 3.6 Reprise des électroménagers

Conformément à l'article L 543-180 du code de l'environnement, si vous avez acheté un appareil électroménager, nous reprenons votre ancien appareil: en magasin si vous retirez vous-même votre commande ; à domicile lorsque vous avez opté pour la livraison de vos marchandises. Les appareils devront dans ce cas être démontés et débranchés.

Version IXINA 01/2021 - A..... Le..... Signature de l'acheteur :

### 3.7 Ventes sur Foires ou Salons

L'acheteur est informé conformément aux dispositions de l'article L 224-59 et suivants du Code de la Consommation, qu'il ne bénéficie d'aucun délai de rétractation.

Néanmoins, si le vendeur a proposé une offre de crédit affectée et que l'acheteur l'a acceptée, alors l'acheteur bénéficie d'un droit de rétractation. En cas d'exercice de ce droit dans le délai de 14 (quatorze) jours calendaires suivant l'acceptation de l'offre de contrat de crédit, le contrat de vente sera résilié de plein droit sans indemnité. Dans ce cas, le vendeur est tenu de rembourser, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix. A compter du huitième jour suivant la demande de remboursement, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié.

### Article 4. PRIX

Le prix net convenu comprend l'établissement des plans récapitulatifs, la fourniture des marchandises, hors prix de la pose et de la livraison (se reporter aux tarifs affichés en magasin ou communiqués par mail dans le cas d'une vente à distance) sauf si ces prestations ont été convenues. Ils sont fermes et garantis jusqu'à la date de mise à disposition. Toutefois, en cas de variation des taux de TVA applicables à la commande, en cas de mise à disposition intervenant après toute modification fiscale, le montant de la différence entre le taux initialement applicable et le taux exigible sera à la charge de l'acheteur. Il en sera de même dans l'hypothèse où le prix convenu tiendrait compte d'un taux de TVA plus faible que le taux normal s'il s'avérait au moment de la mise à disposition ou de l'installation que l'acheteur ne remplit pas ou ne remplit plus les conditions prévues par le Code Général des Impôts.

### Article 5. PAIEMENTS

#### 5.1. Dispositions générales

Toute commande donne lieu au versement d'un ou plusieurs acomptes, selon les modalités et aux dates fixées sur le recto du bon de commande. Pour toute vente en magasin, elle peut être toutefois payée, en tout ou partie, à crédit selon les diverses formules proposées par le magasin IXINA. Sauf si un financement total du prix à crédit a été prévu, l'acheteur s'oblige à verser, en une ou plusieurs fois avant la livraison, un ou plusieurs acomptes dont le montant total ne saurait être inférieur à 30% du prix, sauf accord différent intervenu entre les parties, mais qui, en aucun cas, ne pourrait être interprété par l'acheteur comme signifiant que, par cette dérogation, le magasin IXINA a renoncé à se prévaloir d'un engagement définitif de sa part.

Les acomptes seront versés aux dates convenues et le premier obligatoirement le jour de la commande.

Les sommes versées d'avance ne sauraient être considérées comme des arrhes permettant à l'acheteur de s'en départir et de résilier sa commande : l'acheteur reconnaît donc expressément, par sa signature, le caractère d'ACOMPTE, à son 1er versement ainsi qu'aux suivants s'il en a été convenu ainsi et s'oblige, le cas échéant, à le compléter par un autre acompte au plus tard à la date convenue sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, laquelle ferait alors courir les intérêts légaux. Les parties renoncent donc, à propos de ces sommes, à se prévaloir des dispositions de l'article L 214-1 et suivants du Code de la consommation, étant précisé que la présente commande est soumise aux dispositions de l'article L 214-3 du Code de la consommation (commandes spéciales sur devis et ventes de produits dont la fabrication est entreprise sur commandes spéciales de l'acheteur). L'attention de l'acheteur est donc attirée sur le caractère parfait de la vente, dès que l'opération est devenue définitive, même si le délai de la mise à disposition est différé à plusieurs mois, étant rappelé que, sauf cas de soldes ou de liquidations de stock, chaque commande est assortie d'un délai de livraison, ou en raison de délais retardés à la demande de l'acheteur : l'acheteur doit donc se garder de toutes propositions commerciales de nature à le tromper sur la réalité de ses engagements qui pourraient l'obliger doublement.

Il est rappelé que toute opposition à un chèque remis en paiement en dehors des cas prévus par la loi constitue une infraction. L'acheteur devra donc supporter tous les frais dus à une opposition fautive et, en tout état de cause, sur simple demande du magasin IXINA, ou des personnes chargées pour lui du recouvrement des impayés, faite auprès de lui, de sa banque ou des CCP, devra immédiatement lever l'opposition afin que le chèque puisse être représenté et payé. L'acheteur s'engage à avertir son banquier de cette stipulation expresse.

#### 5.2. Ventes à crédit (non applicable aux ventes à distance)

Dans l'hypothèse d'une vente à crédit, cette modalité fait l'objet d'une indication portée sur le bon de commande et selon l'offre de contrat de crédit établie, dont l'emprunteur reconnaît avoir reçu un exemplaire accompagné de son bordereau de rétractation ainsi que la fiche d'information européenne normalisée prévue par l'article L312-12 du Code de la consommation. La mention de l'achat à crédit doit être portée sur le bon de commande même en cas de recours par l'acheteur à un emprunt partiel ou total de sa propre initiative, auprès d'un établissement de crédit de son choix.

Conformément aux dispositions de l'article 312-503ème alinéa du Code de la consommation, en cas de paiement d'une partie du prix au comptant dès l'acceptation de l'offre de contrat de crédit, l'acheteur doit s'assurer que le magasin IXINA lui a bien remis un récépissé valant reçu.

Si l'acheteur entend régler son achat, totalement ou partiellement, en ayant recours à un prêt contracté auprès d'un organisme prêteur autre que celui qui lui est proposé par le magasin IXINA, l'acheteur s'engage à faire sa demande de prêt auprès de cet établissement tiers dans un délai de 7 (sept) jours ouvrables à compter de la date de la commande et à faire connaître par écrit l'accord ou le refus exprès de son établissement prêteur au magasin IXINA dans un délai de 15 (quinze) jours ouvrables à compter de l'accord ou du refus de cet établissement tiers.

En cas de vente à crédit, la marchandise ne pourra être mise à disposition qu'après l'acceptation de l'organisme prêteur et au plus tôt à l'expiration du délai légal de rétractation et sous les conditions prévues aux articles L. 312-44 et suivants du Code de la consommation. Il est rappelé que le contrat de vente est résilié de plein droit, sans indemnités si l'emprunteur a, dans les délais qui lui sont impartis par les articles L312-21 et suivants et L312-47 du Code de la consommation, exercé son droit de rétractation ou n'a pas obtenu son crédit.

Dans ce cas, le magasin IXINA devra alors, sur simple demande de l'acheteur, rembourser toute somme que ce dernier aurait versée d'avance sur le prix. A compter du 8<sup>ème</sup> jour suivant la demande de remboursement cette somme est productive d'intérêts au taux légal majoré de moitié. Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration du délai de 14 (quatorze) jours calendaires maximum prévu cidessus, l'acquéreur décide de payer comptant.

En cas de vente à crédit, la marchandise ne pourra être mise à disposition qu'après l'acceptation de l'organisme prêteur et au plus tôt à l'expiration du délai légal de rétractation et sous les conditions prévues aux articles L 312-44 et suivants du Code de la consommation. Il est cependant rappelé que lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente que s'il intervient dans un délai de 3 jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur.

#### 5.3. Facilité de paiement n'excédant pas 3 mois (non applicable en vente à distance)

Selon la loi, les crédits d'une durée inférieure ou égale à 3 (trois) mois qui ne sont assortis d'aucun intérêt ou d'aucun frais ou seulement de frais d'un montant négligeable n'ouvrent aucune faculté de rétractation à l'acheteur, sauf dans l'hypothèse où l'offre de contrat de crédit le prévoit expressément.

## Article 6. LIVRAISON

L'acheteur s'engage à signaler précisément au magasin IXINA, avant l'établissement du devis, toutes les éventuelles difficultés relatives aux conditions d'accès, notamment si les marchandises doivent être montées à une fenêtre ou si les conditions nécessitent de faire appel à du matériel spécial. Le magasin IXINA pourra alors, lors de l'établissement du devis et/ou du bon de commande, adapter le tarif de livraison en conséquence. Dans l'hypothèse où l'acheteur n'aurait pas signalé les difficultés d'accès, il devra prendre en charge les frais de livraison élémentaires engendrés par l'utilisation de matériels spéciaux. Le cas échéant, aucune demande d'annulation du bon de commande ne pourra être acceptée. Si la marchandise ne peut être livrée, celle-ci sera retournée au dépôt du magasin IXINA et des frais d'entreposage seront facturés selon tarif affiché en magasin.

Quel que soit le lieu de la livraison indiqué par l'acheteur - et notamment lorsqu'il ne s'agit pas de son adresse personnelle ou de celle qui a été mentionnée sur la commande - l'acheteur reconnaît être tenu personnellement du paiement du prix, sauf accord différent précisé sur le bon de commande.

### 6.1. Délais fermes

La date de livraison convenue entre les parties est indiquée sur le bon de commande, sauf accord particulier qui doit alors faire l'objet d'une mention particulière en expliquant les raisons.

### 6.2. Retards

En cas de non-respect du délai de livraison indiqué sur le bon de commande, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le magasin IXINA d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

### 6.3. Exigibilité du prix pour report de date

L'acheteur qui désire reporter en accord avec le magasin IXINA la date de mise à disposition des marchandises (enlèvement ou livraison), par rapport à la date initialement fixée et pour une durée supérieure à 2 (deux) mois, doit solder le règlement du prix de sa marchandise.

Dans ce cas, l'acheteur devra se présenter en magasin ou au dépôt et réceptionner la marchandise, cet acte valant délivrance et autorisant le magasin IXINA, notamment en cas de crédit, à se faire financer par le prêteur (hors frais de livraison et de pose éventuels).

Tout refus abusif de l'acheteur de prendre livraison de sa marchandise après information par le magasin IXINA qu'elle est à sa disposition impliquera que le magasin IXINA serait en droit de considérer avoir satisfait à son obligation de délivrance (sauf cas fortuit ou de force majeure dont il devra être dûment justifié) et à en tirer toutes conséquences juridiques, dès mise en demeure non suivie d'effet.

### 6.4. Entreposage des marchandises

15 (quinze) jours après la date de mise à disposition des marchandises par le magasin IXINA, l'acheteur devra avoir pris possession de celles-ci et en avoir réglé le prix, étant précisé qu'au-delà de ce délai des frais d'entreposage pourront être facturés (selon tarifs affichés en magasin ou communiqué par courrier électronique dans le cas d'une vente à distance), dès mise en demeure non suivie d'effet dans les 8 (huit) jours de sa réception.

### 6.5. Transport

Si la livraison a été effectuée par un transporteur agréé par le magasin IXINA, l'acheteur, s'il a des réserves à émettre, devra les confirmer conformément à l'article L 133-3 du Code de commerce (dans les 3 jours, jours fériés non compris, par lettre recommandée avec AR ou exploit d'huissier adressé au transporteur - dont copie au magasin IXINA, lorsque le transporteur a été choisi par le magasin IXINA. Ce délai est porté à 10 jours, lorsque le consommateur prend personnellement livraison des objets transportés et lorsque le transporteur ne justifie pas lui avoir laissé la possibilité de vérifier effectivement leur bon état).

## Article 7. POSE

La tarification de la pose communiquée par le magasin IXINA à l'acheteur sur un chantier préparé, c'est-à-dire un chantier caractérisé par des murs solides, à l'aplomb, à l'équerre, lisses et secs, un sol plane et la présence opérationnelle des arrivées d'eau, de gaz et d'électricité aux endroits indiqués sur les plans techniques ainsi que des évacuations des eaux et de la hotte aux endroits prévus. Le magasin IXINA sera exclusivement responsable des dommages résultant de son propre fait : défaut de conformité ou de qualité des marchandises, erreurs dans les devis et plans établis par lui-même sous réserve que l'inexactitude ne soit pas imputable à l'acheteur.

Tous les autres travaux, tels que dépose ou montage d'une cloison, branchement extérieur des hottes, perçage des cloisons, murs etc., fourniture des pièces de raccordement aux réseaux (prises, câbles, accessoires divers) sont à la charge de l'acheteur, qui doit alors se faire établir, à sa charge, un devis précis par son installateur. En cas d'intervention pour le compte de l'acheteur d'un poseur agréé par IXINA, celui-ci facturera directement l'acheteur. Avant toute intervention, l'acheteur prendra soin de convenir avec l'entreprise en charge de la pose de l'objet et du coût de son intervention dont l'acheteur demeure responsable.

Dans le cas où l'acheteur n'a pas choisi de faire poser sa cuisine par le poseur agréé par le magasin IXINA, ce dernier ne sera nullement tenu responsable des métrés initiaux ou ultérieurs établis par l'acheteur ou ceux réalisés par l'installateur agissant pour le compte de l'acheteur.

Dans le cas où l'acheteur a choisi de faire poser sa cuisine par le poseur agréé par le magasin IXINA, l'acheteur recevra la visite du poseur à la date fixée par le magasin IXINA, afin de vérifier la parfaite adaptation des mesures initiales communiquées par l'acheteur à la configuration des lieux. Lors de cette visite, si l'acheteur le souhaitait, le poseur lui indiquerait les travaux à exécuter pour le compte de l'acheteur afin de préparer la pièce (eau - gaz - électricité).

S'il s'avère nécessaire d'apporter des modifications à l'implantation initiale réalisée sur base des mesures que l'acheteur avait initialement communiquées au magasin IXINA, le magasin IXINA communiquera à l'acheteur pour accord les modifications préconisées ainsi qu'éventuellement, l'adaptation de prix qui y serait liée.

Sauf accord écrit contraire, la pose ne peut intervenir qu'après versement du dernier paiement au magasin IXINA, la totalité du prix étant exigible au moment de la mise à disposition (enlèvement en magasin ou livraison).

Dans le cadre de la vente à distance, en cas d'annulation de la pose, le montant ayant trait aux prestations de contrôle des mesures vous sera réclamé si celles-ci ont déjà été effectuées. Si la vente a été établie avec un taux de TVA réduit compte tenu de la pose, les prix seront corrigés par la prise en compte du taux de TVA normal en vigueur.

## Article 8. GARANTIES

### 8.1 Garanties légales

Indépendamment de la garantie commerciale (voir ci-dessous), le consommateur dispose de la garantie légale de conformité valable pendant deux ans à compter de la délivrance du bien, étant précisé que le consommateur bénéficie d'une présomption de non-conformité de vingt-quatre mois. Le consommateur a le choix entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des dispositions de l'article L 217-9 du Code de la consommation.

Version IXINA 01/2021 - A..... Le..... Signature de l'acheteur :

Le consommateur dispose également de la garantie légale des vices cachés (article 1641 à 1648 du Code civil), lui permettant de choisir entre la résolution de la vente et une réduction du prix de vente.

Article L. 217-4 du Code de la consommation :

« le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 217-5 du code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

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

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

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Article L 217-12 du Code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L 217-16 du Code de la consommation :

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

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 1648, alinéa 1 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. »

## 8.2 Garanties commerciales

Les garanties commerciales que propose le magasin IXINA n'affectent pas les droits de l'acheteur en vertu du régime légal des vices cachés ou de l'obligation légale de délivrance d'un bien conforme dont les dispositions légales sont rappelées ci-dessus.

### Garanties fabricants

Le magasin IXINA vous offre gratuitement les garanties contractuelles suivantes, à compter du jour de la mise à disposition (date livraison ou d'enlèvement) : - Les meubles de cuisine et plans de travail sont garantis pendant 5 (cinq) ans. Sans préjudice des dispositions de la garantie légale, cette garantie contractuelle est limitée au remplacement gratuit ou à la remise en état des éléments fabriqués et livrés, à l'exclusion de tout autre frais tel que pose et repose des éléments supposés défectueux, frais de transport et de déplacement. - Le matériel électroménager bénéficie d'une garantie fabricant de 2 (deux) ans, gratuite (pièces + main d'œuvre + déplacement).

### Garantie commerciale « Serenity »

Voir les conditions d'application et d'exclusion en annexe des présentes CGV

### Pack Extension de Garantie Electroménagers (non applicable en vente à distance)

En plus de la garantie fabricant des électroménagers, le magasin IXINA propose une extension de garantie des électroménagers d'une durée de trois (3) années supplémentaires qui prévoit la réparation gratuite ou le remplacement de l'appareil qui s'avérerait défectueux au cours de cette période. Si l'acheteur entend souscrire cette extension de garantie pour certains ou l'ensemble des électroménagers achetés et selon le tarif de la garantie affiché dans le magasin IXINA, mention de cette souscription payante sera renseignée sur le bon de commande.

Cette extension de garantie a pour objet d'assurer le bon fonctionnement des appareils ayant subi une panne d'origine interne et ce, pour leur fonction principale. Elle couvre la main d'œuvre, les frais de déplacement et le remplacement des pièces défectueuses ou, en cas de sinistre total et/ou si la réparation ainsi que le remplacement du bien sont impossibles, la restitution du prix d'achat du produit.

L'ensemble des conditions générales d'application et particulières de cette garantie sont décrites dans le contrat d'Extension de Garantie.

## 8.3 Exclusions de garantie

Ces garanties commerciales ne s'appliquent pas aux détériorations que pourraient subir les marchandises du fait de l'acheteur, ni aux dommages résultant du non-respect des modes d'emploi ou instructions de montage, des fautes du poseur/installateur (sauf lorsque l'installation a été mise à la charge du magasin IXINA par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité), ou encore à des causes extérieures (exposition à une lumière solaire ou lunaire intensive, conditions anormales d'humidité ou de chauffage, chocs, dommages causés par des produits, notamment d'entretien, inadaptés, incendies, dégâts des eaux, etc.).

## Article 9. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Le magasin IXINA conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix.

Cependant et jusqu'à paiement de l'intégralité du prix, seront transférés à l'acheteur, dès mise à disposition, les risques de perte et de détérioration des marchandises vendues, ainsi que de tout dommage qui pourrait être occasionné aux marchandises.

## Article 10. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La société IXINA FRANCE, titulaire des droits d'exploitation de l'enseigne IXINA, immatriculée au RCS de Bobigny 488 051 756 (appelée « l'enseigne IXINA »), et le magasin IXINA sont amenés à mettre en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatives à l'acheteur et ont défini les finalités ainsi que les moyens du traitement.

Conformément à l'article 26 du Règlement Général sur la protection des Données Personnelles (« RGDP ») n°2016/679 du 27 avril 2016, l'enseigne IXINA et le magasin IXINA ont la qualité de responsables de traitement.

### 10.1. Traitement des données

Les données personnelles collectées concernant l'acheteur à l'occasion de la gestion de sa commande, des services et garanties souscrits, des relations après-vente, des relances commerciales, de la mesure de la qualité et de la satisfaction Client, de la prospection, des opérations de parrainage ou d'études statistiques font l'objet d'un traitement informatisé par le magasin IXINA vendeur et/ou l'enseigne IXINA. Les données collectées relèvent des catégories de données suivantes : données d'état civil (nom, prénom), coordonnées (postales et électroniques), numéros téléphoniques (fixe et/ou mobile), toute indication nécessaire à la mise en œuvre des finalités décrites ci-dessus et communiquée librement par l'acheteur.

Version IXINA 01/2021 - A..... Le..... Signature de l'acheteur :

Seuls sont destinataires des données, le magasin IXINA, les services internes à l'enseigne IXINA, la société FBD International, société mère de l'enseigne Ixina (410 917 439 RCS Bobigny) et ses filiales ainsi que les prestataires habilités à traiter vos données en charge des opérations nécessaires à la poursuite des finalités visées ci-dessus tels que nos fournisseurs, transporteurs, poseurs, assureurs ou organismes de crédit. Le magasin IXINA et l'enseigne IXINA s'engagent à ne jamais diffuser vos données personnelles à des partenaires tiers sans votre accord.

La durée du traitement correspond à la durée de validité de la garantie dont bénéficie l'acheteur. Au-delà de cette durée, les données peuvent faire l'objet d'une conservation sous forme d'archives pendant une durée de trois ans à compter du dernier contact entre l'acheteur et l'enseigne IXINA ou le magasin IXINA.

Toutes les mesures nécessaires à assurer la protection de ces données personnelles, leur conservation, leur intégrité et leur confidentialité sont prises.

#### 10.2. Droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression

Conformément à la réglementation, l'acheteur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et - en cas de motif légitime - d'opposition au traitement de ses données personnelles ainsi qu'un droit à la limitation et à la portabilité de ses données dans les conditions prévues par le RGPD.

L'acheteur peut exercer ses droits en écrivant à l'adresse mail suivante : [gdpr@ixina.fr](mailto:gdpr@ixina.fr). Il peut également, lors de la réception de tout courriel, se désinscrire en utilisant le lien de désabonnement prévu à cet effet. L'acheteur a également le droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès ainsi que celui de déposer une réclamation auprès de la CNIL.

Conformément à la loi, l'acheteur dispose d'un droit d'opposition à l'utilisation du numéro de téléphone qu'il a communiqué au Magasin IXINA et à l'enseigne IXINA sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr), sauf pour l'exécution du bon de commande ou, à la suite de l'établissement d'un devis pour une période de trois (3) ans maximum.

Pour plus d'informations concernant la protection de vos données personnelles, n'hésitez pas à consulter notre Politique de Confidentialité sur notre site internet : [www.ixina.fr](http://www.ixina.fr)

#### Article 11. FORCE MAJEURE

La responsabilité du Magasin IXINA ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Par ailleurs, nous attirons particulièrement l'attention de l'acheteur sur le fait que les obligations du magasin IXINA (livraison, installation, reprise des meubles...) au titre des commandes passées pourront être suspendues pour répondre aux recommandations des organisations sanitaires et gouvernementales dans le cas d'une épidémie (exemple Covid-19), sans que cela ne puisse engager la responsabilité du magasin IXINA et sans possibilité pour l'acheteur d'annulation des commandes en cours.

#### Article 12 - SERVICE CONSOMMATEURS

Le service consommateurs est un service à l'écoute de la clientèle des magasins indépendants franchisés de l'enseigne IXINA. Il a pour objet d'étudier toute question que désire lui poser la clientèle et de la renseigner au mieux. Il ne saurait cependant se substituer au magasin IXINA dans le cadre des relations contractuelles qui l'unissent à son client. N'hésitez pas à contacter le service consommateurs :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00.  
Le samedi de 10h00 à 14h00  
[service-client@ixina.com](mailto:service-client@ixina.com)  
Téléphone : 0 809 1000 20  
(service gratuit + prix d'appel)

#### Article 13. LITIGES EVENTUELS

En cas de difficulté dans l'application du contrat conclu entre l'acheteur et le magasin IXINA, l'acheteur peut saisir le service consommateurs conformément au précédent article 12.

Si dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de votre réclamation par LRAR au magasin IXINA avec copie au service consommateurs de l'enseigne IXINA le différend n'a pu être réglé amiablement, l'acheteur peut conformément à l'article L612-1 du Code de la Consommation, recourir au médiateur de la consommation MFC, aux adresses suivantes :

Site internet :  
<http://www.franchise-fff.com/fff/mediation-franchise-consommateurs.html>

Par voie postale :  
MFC  
Fédération Française de la Franchise  
29 boulevard de Courcelles  
75008 PARIS

RECEPISSE VALANT RECU DE SOMMES RECUES EN ACOMPTE SUR LE PRIX DANS LE CAS D'UNE VENTE A CREDIT  
(Article L. 312-50 du Code de la Consommation)

Nom et adresse du magasin :

Date de la commande :

Date de l'offre de contrat de crédit acceptée par le client :

Date de versement de l'acompte :

(Rappel : l'apport personnel ne peut être reçu qu'après acceptation par le client du contrat de crédit)

Montant de l'acompte :

Type de paiement (chèque bancaire, carte bancaire, espèces) :

Nom du client :

Adresse du client :

Je soussigné, M. ...., atteste avoir reçu pour le compte de la société ..... exploitant un magasin à l enseigne IXINA de la part de M....., demeurant à ..... ce jour à titre d'apport personnel sur le prix de vente d'une cuisine selon bon de commande n° ..... la somme de ..... €.

Toute ou partie du solde du prix, soit la somme de ..... € devant être réglée par un crédit [.....] après la livraison ou la délivrance de la cuisine.

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 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 ».

Pour valoir ce que de droit,

Date :

Signature et cachet du Vendeur

Version IXINA 01/2021 - A..... Le..... Signature de l'acheteur :

## ANNEXE 1 : CONTRAT « GARANTIE SERENITY »

Le Contrat d'assurance à adhésions n° 20 166 24 435 est souscrit par FBD International SAS au capital de 500 000 Euros dont le siège social est situé 5 rue de la Haye - immeuble Le Dôme, Roissy-pôle 93290 Tremblay-en-France, Immatriculée au R.C.S.de Bobigny sous le numéro 410 917 439, au nom et pour le compte de ses filiales et au nom et pour le compte des magasins franchisés IXINA dénommé « le Souscripteur » Le contrat est souscrit auprès de FIDELIDADE COMPANHIA DE SEGUROS S.A, entreprise régie par la législation portugaise, dont la succursale pour la France est sise Tour W - 102 Terrasse Boieldieu - CS 50134 - 92085 Paris La Défense Cedex , immatriculé auprès du registre de commerce et des sociétés de Nanterre N° 4131 75 191.,dénommée « l'Assureur. »

Le contrat est souscrit par l'intermédiaire de la société de courtage d'assurances EGA INNOSERVE Résidence Elysée, 517, Avenue de la République 59700 Marcq en Baroeul - SARL au capital de 20 000 € - siège social : 21 avenue Kennedy 59170 Croix RCS LILLE B445 293 947 immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 022 938, dénommé « Le Courtier ».

L'organisme chargé du contrôle de FIDELIDADE COMPANHIA DE SEGUROS S.A. est Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, (ASF), Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa Portugal.  
EGA INNOSERVE est régi par le Code des assurances et soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 9

### DEFINITIONS

Adhérent : Les magasins situés en France sous enseigne IXINA ayant adhéré au contrat d'assurance collectif.  
Assureur : FIDELIDADE COMPANHIA DE SEGUROS S.A. succursale France Assuré/Bénéficiaire : La personne physique, acquéreur d'un Bien assuré.  
Bien assuré : les Eléments Garantis (tels que définis ci-après) composant une cuisine dont la valeur de l'ensemble des meubles acquis est supérieure ou égale à 500 € TTC. Ces biens sont achetés dans un point de vente sous enseigne « IXINA France »  
Complément : meuble(s) - hors élément(s) carrelé(s) et évier(s) - fournis (s) ultérieurement à la cuisine et associé(s) et indissociables de celle-ci.  
Contrat : document remis au Bénéficiaire détaillant les conditions d'application des garanties accordées.  
Eléments Garantis : ensemble des éléments constituant la cuisine -pour les seules marques MATES, BRILLANTES, BOIS et MATIERES, hors élément(s) carrelé(s) et évier(s) - acheté(s) dans un point de vente IXINA France, ainsi que les Compléments. Les Eléments Garantis sont donc : les caissons, portes, poignées, tiroirs, façades, vérins, charnières et mécanismes d'ouverture, étagères, vitrines, panneaux décors, amortisseurs, pieds, crédences, plinthes, sanitaires à l'exception des éviers et plans de travail en inox, granit, matériaux composites et ceux en provenance d'autres fournisseurs.  
Souscripteur : FBD International SAS  
Subrogation : substitution de l'Assureur au Bénéficiaire aux fins de poursuite contre le responsable du dommage indemnisé par l'Assureur.

### MODALITE D'ADHESION

La garantie du présent contrat est systématiquement délivrée au Bénéficiaire par le magasin IXINA au moment de l'achat de la cuisine dès lors que la valeur des meubles est supérieure ou égale à 500 € TTC. La facture des Eléments Garantis délivrée au Bénéficiaire, accompagnée des conditions générales de vente, fait foi de l'acquisition de la présente garantie

### PRISE D'EFFET DES GARANTIES

La garantie prend effet :

- au jour du retrait ou de la livraison des Eléments Garantis, matérialisée par la signature du bon de retrait ou de livraison horodaté, lorsque la cuisine n'est pas installée par le magasin IXINA France ou son sous-traitant,
- au jour de l'installation, matérialisée par la signature du certificat de réception de travaux. Si d'éventuelles réserves figurent sur le certificat de réception de travaux, ces réserves feront l'objet d'interventions dans le cadre du service après-vente de la prestation d'installation.

Cette garantie est organisée comme suit

### A/GARANTIE MAIN D'ŒUVRE ET FRAIS DE DEPLACEMENT DURANT LA PERIODE DE GARANTIE DU FABRICANT

#### Durant la période où la garantie « fabricant » est acquise

Au cours de la période où la garantie « fabricant » reste acquise, la GARANTIE SERENITY prend en charge les frais de main d'œuvre et de déplacement dans le cas où les Eléments Garantis par le fabricant feraient l'objet d'une intervention (réparation ou remplacement) dans le cadre de sa garantie à l'exception des malfaçons constatées lors de la pose initiale de la cuisine. Le fabricant est le seul à apprécier si le défaut faisant l'objet de la demande de prise en charge de l'Assuré est bien couvert par sa garantie ou non. L'Assureur n'intervient pas dans cette appréciation.-SERENITY-garantit exclusivement les frais de main d'œuvre et de déplacement inhérents à une intervention réalisée par le fabricant ou son sous-traitant en application de la garantie fabricant.

### B/ GARANTIE MAIN D'ŒUVRE ET FRAIS DE DEPLACEMENT ET PROLONGATION DE LA GARANTIE DU FABRICANT :

#### Au terme de la garantie fabricant

La garantie fabricant de l'ameublement acquis dans un point de vente IXINA France prend fin 5 ans après sa livraison. La GARANTIE SERENITY se substitue à la garantie fabricant pour une durée supplémentaire de 5 années à compter du lendemain du dernier jour de la garantie du fabricant, dans les conditions suivantes :

En cas de défaut reconnu comme tel par le point de vente IXINA France sur un Elément Garanti, la GARANTIE SERENITY prend en charge la réparation ou l'échange de l'Elément Garanti ainsi que les frais de main d'œuvre et de déplacement.

Dans le cas où le réassort serait impossible (c'est-à-dire si le composant ou le revêtement n'est plus disponible chez le fabricant) un composant ou un revêtement de nature similaire et d'un même niveau de prix que celui de l'Elément Garanti défectueux sera proposé au Bénéficiaire.

	Durant la garantie fabricant (années N à N5)	A l'issue de la garantie fabricant (années N6 à N10)
Réparation ou remplacement des Pièces	Par le fabricant	SERENITY
Prise en charge des coûts de Main d'œuvre	SERENITY	SERENITY
Prise en charge des coûts de Déplacement	SERENITY	SERENITY

Version IXINA 01/2021 - A..... Le..... Signature de l'acheteur :

## DUREE ET LIMITES DES GARANTIES D'ASSURANCE

### A/GARANTIE PIECE MAIN D'ŒUVRE ET DEPLACEMENT

#### Pendant la garantie fabricant (5 ans)

Durée de la garantie : La durée de la GARANTIE SERENITY est fixée à 5 ans, pour la prise en charge des frais de main d'œuvre et les coûts de déplacement.

Limite de garantie : Les frais de main d'œuvre et de déplacement pris en charge dans le cadre de cette GARANTIE SERENITY sont de maximum 60€ TTC par heure et dans la limite maximale de 500€ TTC pour toute la durée de la garantie fabricant.

### B/GARANTIE MAIN D'ŒUVRE ET FRAIS DE DEPLACEMENT ET PROLONGATION DE LA GARANTIE DU FABRICANT :

#### Au terme de la garantie fabricant

Durée de la garantie : La durée de la garantie est fixée à 5 ans au-delà de la garantie de 5 ans accordée par le fabricant. Le Complément étant incorporé à la cuisine garantie, il bénéficie de la même garantie et se voit appliquer, par conséquent, la même période de garantie et la même fin de validité.

Limite de garantie : Les garanties d'assurance sont limitées aux seuls meubles et plans de travail des gammes MATES, BRILLANTES, BOIS et MATIERES. Sont exclus les plans de travail en inox, granit, matériaux composites et ceux en provenance d'autres fournisseurs.

L'Assureur prend en charge les Eléments Garantis dans la limite d'une valeur catalogue de 9000 euros TTC, prix de vente public, TVA au taux standard, par intervention, dans la limite de 2 interventions par bénéficiaire du programme Serenity et pour l'ensemble de la période de garantie.

Ce montant inclus les frais de main d'œuvre et déplacement du cuisiniste dans la limite de 500 € TTC par intervention.

Le nombre d'interventions prises en charge par cette GARANTIE SERENITY est de 2 interventions par Bénéficiaire pour cette période de garantie.

#### EN CAS DE REVENTE DE L'HABITATION

En cas de revente avant le terme de la garantie, de l'habitation dans laquelle sont installés les Eléments Garantis, la garantie reste acquise au nouvel occupant jusqu'au terme initialement prévu de la garantie.

Le nouveau propriétaire de l'habitation, devenu Bénéficiaire, devra, respecter les mêmes obligations que le Bénéficiaire d'origine. Il devra, en cas de sinistre, être en mesure de fournir l'ensemble des pièces demandées et devra également apporter la preuve de la qualité de propriétaire de l'habitation dans laquelle se trouvent les Eléments Garantis.

Lorsqu'un délai est exprimé en années, ce délai expire le jour de la dernière année qui porte le même quantième que le jour de l'acte qui fait courir le délai. A défaut d'un quantième identique, le délai expire le dernier jour du mois.

Tout délai expire le dernier jour à vingt-quatre heures.

Le délai qui expirerait normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

#### EXCLUSIONS DE GARANTIES

##### Pendant la garantie du fabricant

Ne sont pas couverts par les présentes garanties :

- les réparations et remplacements que le fabricant considère comme exclus de sa garantie
- les frais de main d'œuvre et de déplacement pour des interventions exclues de la garantie du fabricant

##### A l'issue de la garantie du fabricant

Ne sont pas couverts par les présentes garanties :

- Les usures normales ou anormales provenant d'un mauvais entretien, d'un mauvais usage ou de causes extérieures (infiltration d'eau, température trop élevée, humidité, choc, usages abusifs ou non prévus, produits d'entretien inadaptés).
  - Les usures normales ou anormales des Eléments Garantis, et notamment le gonflement du plan de travail, liées à une pose/installation inadéquate réalisée par le Bénéficiaire ou tout tiers.
  - Le non-respect des conseils de pose, de notices de montage, d'utilisation et d'entretien.
  - Les détériorations ou défauts constatés lors de la livraison, de l'installation ou du montage par le point de vente IXINA, l'installateur, le Bénéficiaire ou tout tiers.
  - Les détériorations ou défauts constatés avant la réception définitive du chantier.
  - Les défauts d'aspect visibles non déclarés lors de la livraison : Toute casse liée au transport devant être signalée sur le bulletin de livraison.
  - Les changements de tons dus à la lumière solaire ou lunaire, ces changements peuvent varier suivant les matières.
  - L'oxydation de parties métalliques due à des conditions d'humidité anormales.
  - Les singularités du bois, le travail normal du bois massif qui, comme tout produit naturel peut subir des modifications avec le temps.
  - Les dommages provoqués par des parasites provenant des locaux du Bénéficiaire.
  - Les Eléments Garantis qui ont été entreposés dans les conditions inadaptées.
  - Les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif, ainsi que le non-respect des instructions du fabricant.
  - Les dommages occasionnés aux Eléments Garantis par incendie, explosion, vol, dégâts des eaux, tempête, inondation, grêle, catastrophe naturelle.
  - Les dommages de bris engageant la responsabilité d'un tiers, ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive, - Les rayures, écaillures, égratignures et plus généralement les dommages causés dont l'endommagement ne nuit pas à son fonctionnement.
  - Les frais inhérents au carrelage.
  - Les interventions effectuées par des personnes non autorisées, toute réparation de fortune ou provisoire restant à la charge du Bénéficiaire qui supporterait en outre, les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant.
  - Les frais supplémentaires.
- Les dommages pour lesquels le Bénéficiaire ne peut pas fournir l'élément endommagé ou la preuve de sa pleine propriété.

La GARANTIE SERENITY ne prend pas en charge les frais de main d'œuvre et déplacement en cas de rappel « usine », quelle que soit la période à laquelle le rappel est réalisé par le fabricant.

## EN CAS DE DEMANDE D'INTERVENTION

En cas de demande d'intervention, le Bénéficiaire doit, dans un délai de 15 jours contacter son point de vente IXINA France, seul habilité à intervenir, sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure et dans la mesure où le retard cause un préjudice à l'Assureur.

Le Bénéficiaire complète la déclaration de sinistre fournie par le magasin

Il communique la facture d'achat de la cuisine, la copie du bon d'échange du fabricant, la facture d'intervention en précisant l'objet et la durée, la photo des dommages constatés. Il remet l'ensemble des pièces au magasin.

## TERRITORIALITE

La GARANTIE SERENITY s'applique en France et ses pays limitrophes.

### DISPOSITIONS GENERALES

#### Réclamation

Pour toute réclamation relative à la gestion de son Adhésion l'Assuré doit prioritairement contacter le magasin IXINA auprès duquel l'Assuré a acquis les Eléments Garantis par courrier au Service Clients de IXINA dont l'adresse figure dans les conditions générales de vente

Le Souscripteur s'engage à répondre dans les 15 jours ouvrés, à toute réclamation faite auprès de son Service Réclamations par téléphone ou email, et à répondre dans un délai de 15 jours ouvrés aux réclamations adressées par courrier.

Si la réclamation relève du devoir de conseil et d'information d'EGA INNOSERVE en qualité d'intermédiaire ou concerne les conditions de l'Adhésion, celle-ci doit être exclusivement adressée à l'adresse suivante : INNOSERVE Résidence Elysée, 517 avenue de la République à Marcq-en-Barœul (59700).

#### Médiation

En qualité de membre de la Fédération Française de l'Assurance, l'Assureur applique la Charte de la Médiation mise en place au sein de cette Fédération.

Si un litige persiste, ou si ce premier échange ne lui donne pas satisfaction, il peut solliciter directement le Service RECLAMATION de l'Assureur, par courrier adressé à Service RECLAMATIONS de FIDELIDADE, Tour W - 102 Terrasse Boieldieu - CS 50134 - 92085 Paris La Défense Cedex. La durée cumulée du délai de traitement de la réclamation par le Service réclamations du Souscripteur et par le Service Réclamations Clients de l'Assureur, si l'Assuré exerce ce recours, n'excédera pas, sauf circonstances particulières, celles fixées et révisées périodiquement par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (exemple : deux mois au 01/05/2017). Un accusé-réception sera adressé à l'Assuré dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le service concerné s'engage à répondre à la réclamation dans le délai de 2 mois suivant la date de réception de la réclamation

Si l'Assuré n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service réclamations client, il a la possibilité de solliciter l'avis du Médiateur par courrier à l'adresse suivante Médiateur AFA - La Médiation de l'Assurance TSA 50 110 - 75 441 Paris cedex 09 ou via le site de

médiation de l'assurance ([le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)) Site internet : <http://www.mediationassurance.org/Accueil> En cas d'échec de cette démarche, l'Adhérent conserve naturellement l'intégralité de ses droits d'agir en justice.

#### Subrogation

L'Assureur est subrogé, conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers responsables du Dommage.

Si la subrogation ne peut plus, du fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur, de dernier est déchargé de ses obligations envers l'Assuré dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

#### Prescription

Conformément aux dispositions des articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du Code des assurances :

##### Article L.114-1 du Code des assurances

"Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ; 2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque l'Assuré est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Assurés sont les ayants droit de l'Assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions de l'Assuré sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré."

##### Article L.114-2 du Code des assurances

"La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité."

##### Article L.114-3 du Code des assurances

"Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci."

#### Causes ordinaires d'interruption de la prescription :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. ».

Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

Article 2242 du Code civil : "L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

Version IXINA 01/2021 - A..... Le..... Signature de l'acheteur :

Langue utilisée - Loi applicable - Litiges - Tribunaux compétents

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est le Français. Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par le droit français. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

#### Informations nominatives

Toutes les informations recueillies par l'Assureur sont nécessaires à la gestion du dossier. Elles sont utilisées par l'Assureur ou les organismes professionnels pour les seules nécessités de cette gestion ou pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires. Conformément aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression, en cas d'inexactitude, sur les données le concernant, d'un droit à la limitation, à la portabilité et d'opposition pour des motifs légitimes aux données personnelles le concernant, qu'il peut exercer en contactant Raphaël RAULT Avocat associé Département Numérique à l'adresse [rrault@alter-via.fr](mailto:rrault@alter-via.fr) ou par courrier à R RAULT Alter Via 7 rue de l'Hôpital Militaire 59000 Lille, en indiquant ses nom, prénom, numéro de téléphone, adresse courriel, adresse postale et, si possible, son numéro de Client. En vertu de la réglementation européenne et française en matière de protection des données à caractère personnel, l'Assuré reconnaît avoir été informé par le Souscripteur que :

Les données à caractère personnel (ci-après « DCP ») collectées par le Souscripteur, font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité la souscription, l'exécution, la gestion du contrat d'assurance de l'Assuré avant et post adhésion. Les DCP collectées sont destinées aux services habilités du Souscripteur, et seront partagées avec ses partenaires contractuels à des fins de gestion des contrats d'assurance. En aucun cas, les DCP collectées ne seront utilisées à d'autres fins et/ou communiquées à d'autres organismes sans recueil du consentement explicite, libre et éclairé de la personne concernée.

Les données recueillies seront conservées par le Souscripteur en sa qualité de responsable de traitement, dans le respect des durées de conservation exigées par la réglementation, sans dépasser la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité définie lors de leur collecte. Ces durées de conservation peuvent varier selon les finalités, de la durée de la relation contractuelle, des obligations légales et des prescriptions légales et sont, en tout état de cause, conformes aux recommandations de la CNIL.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 telle que modifiée, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la portabilité des DCP et d'opposition pour des motifs légitimes (notamment en matière de traitement automatisé, y compris le profilage), de limitation du traitement, de décider du sort de ces données post-mortem. Ces droits peuvent être exercés par courrier, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité, à l'adresse suivante :

FIDELIDADE COMPANHIA DE SEGUROS S.A.

Relations Clientèle

Tour W 102 Terrasse Boieldieu

CS 50134

92085 PARIS LA DÉFENSE

Les Assurés disposent également du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à tout moment et sans frais. (Pour plus d'informations : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr))

L'Assuré dispose également du droit de contacter la CNIL directement sur le site internet <https://www.cnil.fr/fr/agir> ou par courrier à l'adresse suivante :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy - TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

L'Assuré reconnaît que la collecte et le traitement de ses DCP (des données d'identification, des données relatives à sa situation familiale, économique, patrimoniale et financière, professionnelle, à sa vie personnelle, à sa santé, à l'appréciation du risque, à la gestion du contrat ...) sont nécessaires à la gestion et à l'exécution du contrat.

L'Assureur et ses partenaires s'engagent à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer un bon niveau de protection et de sécurité des DCP traitées.

Conformément aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données, FIDELIDADE s'engage à notifier à la CNIL (l'autorité de contrôle compétente) toute violation de données à caractère personnel si possible au plus tard 72h après en avoir pris connaissance. Lorsque la violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et les libertés de la personne concernée, FIDELIDADE en informera cette dernière dans les meilleurs délais.