

# Conditions Générales de Vente Veepee

Version au 1er août 2023

[Article 1 – Société](#)

[Article 2 – Définitions](#)

[Article 3 – Champs d’application et acceptation des CGV](#)

[Article 4 – Modalités d’accès aux ventes](#)

[Article 5 – Modalités de Commande](#)

[Article 6 – Obligations du Membre](#)

[Article 7 – Prix](#)

[Article 8 – Disponibilité des produits et services](#)

[Article 9 – Droit de rétractation](#)

[Article 10 – Reprise des produits usagés « un pour un »](#)

[Article 11 – Paiement](#)

[Article 12 – Sécurisation des paiements](#)

[Article 13 – Livraison](#)

[Article 14 – Garanties](#)

[Article 15 – Modification des CGV](#)

[Article 16 – Données personnelles](#)

[Article 17 – Liste d’opposition au démarchage téléphonique](#)

[Article 18 – Loi applicable et résolution des litiges](#)

Toute Commande passée au sein des ventes évènementielles organisées sur le site internet [www.veepee.com](http://www.veepee.com) et l’application Veepee (ci-après désignés le « **Site Veepee** ») édités par la société **Vente-Privee.com** implique sans réserve l’acceptation des dispositions suivantes :

## Article 1 – Société

Vente-Privee.com est une société anonyme dont le siège social est situé au 249 avenue du Président Wilson à LA PLAINE SAINT DENIS (93210), enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 434 317 293, SIREN : 434 317 293 000 18, CODE NAF 4791B, TVA intracommunautaire : FR70 434 317 293.

Directeur de la Publication : Jacques-Antoine GRANJON

Hébergeur : Vente-Privee.com, société anonyme dont le siège social est situé au 249 avenue du Président Wilson à LA PLAINE SAINT DENIS (93210), enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny.

Au titre de son activité, Vente-Privee.com bénéficie d'une assurance de responsabilité professionnelle souscrite auprès de AXA France IARD, GROUPE OREFI, 249 Avenue du Président Wilson - 93 210 La Plaine Saint Denis, couvrant le monde entier.

Vente-Privee.com est enregistrée en qualité de mandataire d'intermédiaire en assurance et en qualité de mandataire d'assurance à l'ORIAS (www.orias.fr), 1 rue Jules Lefebvre - 75331 PARIS Cedex 09, sous le numéro d'immatriculation 12 066 343.

Garantie financière : SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, 29 Boulevard Haussmann - 75009 PARIS.

RCP : MMA IARD, 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 LE MANS Cedex 09.

Vente-Privee.com est enregistrée au registre national des metteurs sur le marché auprès d'Ecologic pour les équipements électriques et électroniques (FR005253\_05FQ3V), les articles de sports et de loisirs (FR213413\_13GWHQ), auprès d'Ecomobilier pour les éléments d'ameublements (FR005253\_10Y9WZ), les jouets (FR213413\_12WLOV), les articles de bricolages et de jardin (FR213413\_14EPSM) et pour les produits et matériaux de construction pour le bâtiment (FR213413\_04HPQF) , auprès de Re\_Fashion pour le textile (FR213413\_11VRUE), auprès de CITEO pour le papier et les emballages ménagers (FR213413\_03ORQN et FR213413\_01JZND), ainsi qu'auprès de SCRELEC pour les piles et accumulateurs (FR005253\_06S53V).

Ces numéros garantissent que Vente-Privee.com, en adhérant à ces éco-organismes, se met en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L 541-10-8 du Code de l'Environnement.

Coordonnées du Service Relations Membres :

- Numéro de téléphone depuis la France :  (conseillers disponibles du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 9h à 17h) ;
- Formulaire de contact [ici](#) ;
- Adresse électronique : [contactvp@veepee.com](mailto:contactvp@veepee.com) ;
- Adresse postale : [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) - Service Relations Membres - TSA 91531 - 91853 ORSAY Cedex.

## Article 2 – Définitions

« **Commande** » désigne chaque acquisition ou réservation d'un produit ou d'un service effectué par un Membre sur le [Site Veepee](#), dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales de Vente [Veepee](#), complétées, le cas échéant, par des conditions particulières.

« **Donnée(s) Personnelle(s)** » désigne(nt) toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale. Ainsi, les données que nous collectons peuvent inclure vos données strictement personnelles, en ce qu'elles permettent de vous identifier comme une personne particulière. A l'inverse, certaines données ne nous permettent pas de vous identifier directement, telle que votre profession ou vos données de navigation (le type de navigateur, de terminal et de système d'exploitation, le chemin suivi sur le Site, etc.) mais sont tout de même considérées comme des Données Personnelles car elles sont rattachées et/ou rattachables aux premières.

« **Fiche Descriptive** » désigne l'emplacement sur le [Site Veepee](#) où est regroupé l'ensemble des informations communiquées par le fournisseur, relatives aux produits ou services vendus.

« **Membre** » désigne toute personne physique, majeure et capable, agissant en sa qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation et inscrite sur le [Site Veepee](#) conformément aux [Conditions Générales d'Utilisation Veepee](#).

Au regard de la législation en vigueur, un consommateur est défini comme *"toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole"* et un

non-professionnel comme *“toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles”*.

« **Partenaire** » désigne la personne morale vendeur autre que Veepee qui propose aux Membres, depuis le **Site Veepee** ou depuis son site internet, la vente de ses produits ou de ses services selon ses conditions générales de vente. .

## Article 3 – Champs d'application et acceptation des CGV

3.1 Les présentes conditions générales de vente de **Vente-Privee.com** (ci-après désignées les « **CGV Veepee** ») définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits et/ou services proposés par **Vente-Privee.com** aux Membres depuis le **Site Veepee**.

Les **CGV Veepee** ne régissent pas la vente des offres Voyage, Rosedeal, Brandsplace (la Marketplace de Veepee), & Re-Cycle.

3.2 Les produits et services peuvent être vendus aux Membres de deux façons :

- Soit la vente est conclue directement entre le Membre et **Vente-Privee.com** : Les **CGV Veepee** s'appliquent exclusivement et en intégralité. Pour les ventes de billets concernées, les **CGV Veepee** ne régissent que l'acte d'achat et les conditions qui encadrent l'événement sont régies par les conditions générales de vente de l'organisateur.
- Soit la vente est conclue directement entre le Membre et le Partenaire : **Vente-Privee.com** agit en qualité d'intermédiaire. Ces ventes sont régies par les Conditions Particulières des Ventes Partenaires et les conditions générales de vente dudit Partenaire.

3.3 Les CGV Veepee se complètent des [Conditions Générales d'Utilisation Veepee](#) et de la [Politique de Confidentialité et Protection de la Vie Privée](#) de **Vente-Privee.com** et, le cas échéant, des Conditions Particulières des Ventes Partenaires.

Toute Commande effectuée sur le Site Veepee emporte de plein droit l'acceptation des présentes.

## Article 4 – Modalités d'accès aux ventes

4.1 L'accès aux ventes s'effectue par une inscription préalable, soit directement par le Membre, soit par un parrainage préalable depuis le Site Veepee.

4.2 Le parrainage par un Membre est limité à un cercle restreint (foyer familial, proches, amis) du Membre parrainant et doit s'effectuer dans le respect des conditions posées à l'article 5 des [Conditions Générales d'Utilisation Veepee](#).

## Article 5 – Modalités de Commande

5.1 Les produits ou services sont présentés à partir d'une Fiche Descriptive permettant au Membre de prendre connaissance du prix de vente, du montant des frais de livraison éventuels, des modes de livraisons disponibles, ainsi que de la description des produits et/ou services proposés à la vente.

5.2 En cliquant sur le bouton « Payer ma commande » à la fin du processus de Commande, le Membre déclare avoir lu et accepté, pleinement et sans réserve, l'intégralité des [CGV Veepee](#).

La Commande ne sera définitive qu'à compter du paiement complet du prix correspondant.

[Vente-Privee.com](#) confirmera systématiquement la Commande, puis son expédition, par courrier électronique.

5.3 Exceptionnellement et pour certaines ventes seulement, le Membre pourra, pendant toute la durée d'une même vente d'un produit ou service, après avoir payé sa Commande, compléter celle-ci par d'autres produits ou services de la même vente, et ce par trois moyens :

- Soit en cliquant sur le lien « *Compléter ma commande* » depuis la rubrique « *Mon compte* » / « *Mes commandes* » (en sélectionnant la Commande concernée) ;
- Soit depuis « *Aide & contact* » / « *Mon Espace* » / « *Questions relatives à mes commandes* » (en sélectionnant la Commande concernée) / « *Je souhaite compléter ma commande* » ;
- Soit en cliquant sur l'onglet « *Ajouter au panier* » du [Site Veepee](#).

Cette nouvelle Commande suivra le processus évoqué à l'article 5.2 des présentes.

## Article 6 – Obligations du Membre

6.1 Le non-respect par le Membre des obligations souscrites aux termes des CGV Veepee, et en particulier en cas de fraude, de tentative de fraude, ou d'incident de paiement, pourra entraîner la suspension de l'accès au [Site Veepee](#), voire la suppression de son compte [Veepee](#) en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter [Vente-Privee.com](#).

6.2 [Vente-Privee.com](#) se réserve le droit d'annuler toute Commande pour des motifs légitimes et notamment sans que cette liste soit exhaustive :

- lorsque le compte **Veepee** a fait l'objet d'une suspension d'accès aux services Veepee, conformément à l'article 6.1 des présentes ;
- lorsque les quantités commandées sont anormalement élevées ou inhabituelles pour un seul Membre ;
- en cas de fraude, de tentative de fraude du Membre ;
- en cas d'incident de paiement.

**6.3** Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, **Vente-Privee.com** peut être amenée à demander au Membre des informations et documents complémentaires dans le cadre de l'exécution, la gestion de la Commande ou des litiges Membres. En l'absence d'envoi des informations et/ou documents demandés dans un délai imparti notifié préalablement, **Vente-Privee.com** pourrait être contrainte d'annuler la Commande voire de suspendre l'accès au compte du Membre et de procéder à l'inscription de certaines données, notamment à caractère personnelle du Membre concerné, dans un fichier « incidents de paiement ». Pour plus d'informations, consultez la [Politique de Confidentialité et Protection de la Vie Privée](#) de **Vente-Privee.com**.

## Article 7 – Prix

**7.1** Le prix des produits ou services proposés à la vente est indiqué toutes taxes comprises dans la Fiche Descriptive.

Les éventuels frais de livraison de la Commande seront communiqués au Membre avant la validation définitive et le paiement de celle-ci.

Pour les livraisons et prestations de services en dehors du territoire français, les dispositions prévues par le Code général des impôts relatives à la TVA seront applicables.

Dans le cadre spécifique de ventes de billets, certaines offres sont susceptibles de bénéficier de prix évolutifs, à la baisse, au cours desdites ventes notamment selon la proximité de la date de l'évènement.

**7.2** A côté du prix de vente du produit ou du service pratiqué par **Vente-Privee.com**, peut figurer un prix de comparaison qui peut être :

- *le prix conseillé par le fournisseur* du produit ou du service proposé en France auprès des distributeurs en France ;
- *le prix moyen constaté* du produit ou du service proposé en France dans le réseau de distribution du fournisseur ou auprès d'un ou plusieurs site(s) représentatif(s) ;

- *le prix constaté* du produit ou du service proposé en France dans le réseau de distribution du fournisseur ou auprès d'un ou plusieurs site(s) représentatif(s);

Exceptionnellement, il peut arriver que ce prix de référence soit conseillé ou constaté dans un pays autre que la France. Dans cette hypothèse, l'information du pays où est conseillé ou constaté ce prix, sera communiquée dans la Fiche Descriptive du produit ou service.

Dans tous les cas, [Vente-Privee.com](#) s'assure de la loyauté du prix de référence et du fait qu'il ait été ou est pratiqué par les autres distributeurs.

## Article 8 – Disponibilité des produits et services

Les produits et services proposés sont vendus en quantité limitée. Ils sont proposés aux Membres jusqu'à épuisement du stock.

Ainsi, en cas d'indisponibilité totale ou partielle d'un produit ou service après passation de la Commande, le Membre sera informé par courrier électronique de la livraison d'une Commande partielle ou de l'annulation de sa Commande.

En application des dispositions des articles L216-6 et L216-7 du Code de la consommation, en cas d'indisponibilité du produit ou du service, le Membre sera alors remboursé du prix du produit ou service commandé dans les 14 jours suivant sa demande.

## Article 9 – Droit de rétractation

### 9.1 Périmètre

**9.1.1** Pour les produits et services commercialisés sur le Site Veepee, et hormis les exceptions énumérées ci-dessous, le Membre bénéficie d'un droit de rétractation. Il peut, dans les quatorze(14) jours qui suivent la livraison de son/ses produit(s) ou la validation définitive de sa Commande pour les contrats de prestations de services, exercer son droit de rétractation en le notifiant à [Vente-Privee.com](#), conformément à l'article 9.2 des présentes.

Conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, le Membre qui demande expressément l'exécution d'une prestation de services avant la fin du délai de rétractation pourra exercer son droit de rétractation. Néanmoins, dans une telle hypothèse, [Vente-Privee.com](#) pourra lui réclamer le versement d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, pour autant que [Vente-Privee.com](#) ait recueilli sa demande expresse.

9.1.2 Certains produits et services listés à l'article L221-28 du Code de la consommation ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation de la part du Membre. Le Membre en sera informé dans la Fiche Descriptive du produit commandé et avant la validation de sa Commande.

Il s'agit notamment :

- de la fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Membre et renoncement exprès à son droit de rétractation ;  
Ainsi, dans le cadre de la fourniture de services, le Membre qui demanderait sa pleine exécution avant la fin du délai légal de rétractation, reconnaît renoncer expressément à son droit de rétractation.
- de la fourniture de produits ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- de la fourniture de produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- de la fourniture de produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de la fourniture de produits qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- de la fourniture de produits qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- de fourniture de boisson alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuation sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- de la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- de la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- des prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de produits, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;




- de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

De même, le Membre ne pourra pas exercer son droit de rétractation concernant les produits et services visés à l'article L221-2 du Code de la consommation (exemples : les contrats de forfait touristique, transport de passagers, jeux d'argent, loterie, etc.)

## 9.2 Modalités

### 9.2.1 Notification de la rétractation

Pour exercer son droit et préalablement à tout retour, le Membre devra notifier son intention de se rétracter à [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com), en utilisant un des moyens de contact suivants :

- Numéro de téléphone depuis la France :  (conseillers disponibles du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 9h à 17h).
- Formulaire de contact sur son compte Veepee, rubrique « Aide et contact » / « Mon Espace » / « Questions relatives à mes commandes » (en sélectionnant la Commande concernée) / « Je souhaite retourner un produit ».
- En envoyant le formulaire de rétractation disponible ici et présent en pièce jointe de la confirmation de commande, complété et signé, ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté, à l'adresse suivante : [Vente-Privee.com - Service Relations Membres](mailto:Service.Relations.Membres@vente-privee.com) - TSA 91531 - 91853 ORSAY CEDEX.

[Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) se réserve le droit de ne pas accepter le retour des produits du Membre n'ayant pas notifié préalablement son intention de se rétracter auprès de [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com). Dans cette hypothèse, les produits concernés seront renvoyés au Membre et les frais de renvoi lui seront facturés.

### 9.2.2 Frais et modalités de retour des produits

Les frais de retour des produits sont à la charge du Membre. Le Membre doit retourner son produit au plus tard dans les quatorze(14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Pour retourner son produit, [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) offre la possibilité au Membre de :

- Utiliser une étiquette adresse : l'étiquette permettra uniquement au Membre de connaître l'adresse de retour pour son produit. Le Membre devra procéder au retour à ses frais, en sollicitant le transporteur de son choix.
- Utiliser une étiquette prépayée (sauf pour les retours des produits dont la livraison est prévue contre signature à l'adresse postale indiquée lors de la commande) : elle sera mise à disposition du Membre par courrier électronique et sur son compte Veepee dans la rubrique « Aide et contact » / « Mon Espace » / Questions relatives à mes commandes » (en sélectionnant la Commande concernée). Son montant sera déduit du remboursement du produit. Le Membre est informé que l'étiquette prépayée mise à sa disposition, suite à une demande de retour, doit être utilisée uniquement pour le retour du/des produit(s) associé(s) à cette demande. A défaut, Vente-Privée.com diffèrera le remboursement jusqu'à récupération du/des produit(s), ce qui expose le Membre à des délais de remboursement allongés.

Si le Membre opte pour un autre mode de retour que la procédure ci-dessus décrite, il est indispensable que [Vente-Privée.com](https://www.vente-privee.com) puisse identifier le Membre qui réalise ce retour afin de pouvoir procéder au remboursement. Aussi, il est nécessaire de joindre au produit retourné tous documents d'identification (copie du récapitulatif de commande, de la facture, etc.). A défaut, le traitement du retour et le délai de remboursement s'en trouveront allongés.

Le produit doit être retourné à [Vente-Privée.com](https://www.vente-privee.com):

- dans un emballage permettant son entière protection (par exemple, son emballage d'origine), accompagné de tous accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, étiquettes ;
- accompagné de la facture de la Commande de façon à permettre d'identifier le Membre et la Commande concernée ;
- sans que le produit n'ait manifestement fait l'objet d'un usage prolongé dépassant le temps nécessaire à son essayage (limité à quelques minutes) et dans un parfait état de revente (non abîmé, non endommagé ou sali) ; accompagné des étiquettes et de tous les éventuels accessoires.

Dans l'hypothèse où le produit, en raison de sa nature (volumineux et/ou lourds et/ou de haute-valeur), ne peut pas être pris en charge par la Poste, le Membre pourra faire appel au service d'un transporteur de son choix. Si le Membre choisit le transporteur de [Vente-Privée.com](https://www.vente-privee.com), les frais à payer pour le renvoi du produit sont présentés à titre indicatif dans le tableau ci-dessous. Ils n'engagent pas [Vente-Privée.com](https://www.vente-privee.com).

Ces frais seront établis en fonction du transporteur et selon les critères suivants :

- la nature du produit ;
- son poids et ses dimensions ;
- la distance à parcourir ;
- l'urgence de la livraison.

Famille de produits	Exemple de tarification
<p>Famille I</p> <p>Produits ayant un volume faible et dont le poids reste faible (&lt;30kg) (ex : chaises, tapis, siège de bureau, système d'enceintes, tabouret, pouf, etc.)</p>	Entre 25€ et 70€
<p>Famille II</p> <p>Produits ayant un volume faible et dont le poids est plus ou moins important (= ou &lt;30kg) (ex : téléviseur, vélo, table basse, bureau, four, matelas, etc.)</p>	Entre 55€ et 140€
<p>Famille III</p> <p>Produits ayant un volume faible et dont le poids est important (&gt;30kg) (ex : lave-vaisselle, lave-linge, cave à vins, barbecue, matelas, etc.)</p>	Entre 80€ et 160€
<p>Famille IV</p> <p>Produits ayant un volume important et dont le poids est important (&gt;30kg) (ex : cave à vin 200 bouteilles, meuble-télé, table, réfrigérateur, vélo elliptique, canapé, etc.)</p>	Entre 100€ et 300€

### 9.3 Remboursement

Le retour de l'ensemble des produits ou services commandés donnera lieu au remboursement de la totalité des sommes versées par le Membre, c'est-à-dire au prix d'achat du/des produit(s) ou service(s) et aux frais éventuels de livraison.

Le remboursement sera effectué au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) est informé de la demande d'exercice du droit de rétractation par le Membre.

Toutefois, ce délai de remboursement peut être différé jusqu'à la récupération du produit par [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) ou jusqu'à ce que le Membre ait fourni la preuve de l'expédition du produit (c'est-à-dire tout moyen permettant de justifier sans contestation possible de l'envoi du produit concerné auprès de [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com)), la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement se fera par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Membre pour sa Commande, sauf si celui-ci autorise expressément [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) à effectuer le remboursement sur un autre moyen de paiement.

Il est rappelé que la responsabilité du Membre, en cas de rétractation après utilisation des produits, est engagée à l'égard de la dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits. Selon la Commission européenne, ces manipulations sont celles qu'un consommateur peut effectuer dans un magasin, pour les biens qui y sont proposés à la vente.

## Article 10 – Reprise des produits usagés « un pour un »

[Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) participe à la collecte des produits listés à l'article L541-10-8 du Code de l'environnement et relevant du régime de responsabilité élargie du producteur.

[Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) propose au Membre résidant en France métropolitaine, suite à l'achat de son produit de bénéficier d'un droit de reprise sans frais « un pour un » de son produit usagé.

La reprise sans frais « un pour un » s'applique si le produit usagé présente des caractéristiques identiques au produit acheté sur le Site Veepee à savoir de même nature et de dimensions équivalentes. Selon les caractéristiques du produit usagé, la reprise pourra être effectuée au point de livraison ou dans un point de collecte de proximité dans le cas où le produit est transportable sans équipement. [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) pourra proposer au Membre des solutions de renvoi alternatives sans frais.

Pour pouvoir bénéficier de ce droit de reprise, le Membre peut, dans les sept (7) jours après la validation de sa Commande, en faire la demande depuis la rubrique « Aide et contact » / « Nos engagements », de son compte Veepee. Au-delà de ce délai, [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) se réserve le droit de refuser toutes demandes de reprise.

Pour permettre la reprise d'un produit usagé et préserver la sécurité et la santé du personnel du transporteur chargé de la reprise, des conditions de reprise seront communiquées au Membre lors de sa demande. En cas de non-respect des conditions de reprises, [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) et son transporteur se réservent le droit de refuser la reprise du produit usagé.

## Article 11 – Paiement

### 11.1 Paiement au comptant

Le paiement de la Commande s'effectue au moyen d'une carte de paiement CB, Visa, MasterCard et American Express ou PayPal.

Le Membre garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement pour le paiement de sa Commande et que ces moyens de paiement donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation du Site Veepee.

Pour chaque Commande, une demande de débit du compte bancaire du Membre sera envoyée au plus tard dans un délai de 24 heures à sa banque. En cas de paiement par PayPal, le montant des achats sera immédiatement débité du compte PayPal. La Commande sera considérée comme validée après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaires.

### 11.2 Paiement en 3 ou 4 fois avec ONEY

Oney Bank propose une solution de financement dénommée 3x 4x Oney, qui permet au Membre de payer ses achats de 70€ à 6 000€ en 3 ou 4 fois avec sa carte bancaire sur certaines ventes signalées dans la Fiche Descriptive (hors Voyage, Loisir, Billetterie, Panier Multi-Ventes, Ventes de boissons alcoolisées, Ventes dont le paiement n'est pas réalisé sur le Site Veepee).

Conformément à la réglementation en vigueur, [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) ne perçoit pas de rémunération de la part des Membres au titre de cette solution de paiement.

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

#### 11.2.1 Conditions

Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une

date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc. ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

### 11.2.2 Modalités de souscription

Après avoir validé son panier et la livraison de sa Commande, il suffit au Membre de cliquer sur le bouton « paiement en 3x 4x Oney par carte bancaire ».

Le Membre est alors redirigé vers la page internet 3x 4x d'Oney affichant le récapitulatif détaillé de sa Commande et la demande de financement personnalisée, qu'il doit ensuite valider.

Le Membre doit saisir ses informations personnelles ou, s'il dispose d'un compte 3x 4x Oney, s'identifier au moyen des identifiants de connexion liés à son compte 3x 4x Oney.

Le Membre prend connaissance des conditions de paiement en plusieurs fois auxquelles il souhaite souscrire qui lui sont fournies sous format PDF afin qu'il puisse les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Le Membre notifie ensuite son acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Le Membre reconnaît que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs en fois vaut consentement à contracter et constitue une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales de paiement en plusieurs en fois.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Membre et Oney Bank.

Si le Membre demande à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à sa Commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de sa demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.

Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande de financement en 3x 4x Oney.

Le Membre dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours pour renoncer à son crédit.

### 11.2.3 Fonctionnement

Le paiement en 3x ou 4x par carte bancaire permet au Membre de régler la Commande effectuée sur le Site Veepee de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de Commande ;

- deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la Commande, prélevées à 30 et 60 jours après pour le 3x et à 30, 60 et 90 jours après pour le 4x, lesquelles comprennent des frais correspondants à 1,58% du montant total de la Commande pour un 3x et à 2,37% pour un 4x (dans la limite de 25€ maximum pour un paiement en 3x et de 50€ maximum pour un paiement en 4x).

Le paiement en 3x ou 4x est disponible à partir de 70€ d'achat et jusqu'à 6 000€.

Exemple d'un paiement en 3x : pour un achat de 150€, apport de 52,37€, puis 2 mensualités de 50€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 21,18%. Coût du financement : 2,37€ dans la limite de 25€ maximum.

Exemple d'un paiement en 4x : Pour un achat de 400€, apport de 109,48€ puis 3 mensualités de 100€. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 21,31%. Coût du financement : 9,48€ dans la limite de 50€ maximum.

Les remboursements dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ou d'annulation de la Commande à crédit donneront lieu à un remboursement égal à la totalité des sommes versées par le Membre, c'est à dire au prix d'achat avec les intérêts payés du ou des produit(s) ou service(s) et des frais éventuels de livraison. Si le retour porte sur une partie des produits ou services commandés à crédit, le montant du remboursement portera uniquement sur le produit ou le service retourné et les frais éventuels de livraisons y afférents, hors les intérêts échus à la date d'annulation partielle de la Commande qui resteront dus par le Membre.

#### 11.2.4 Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles

Pour le paiement en 3 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 150€, apport de 50€, puis 2 mensualités de 50€, Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Pour le paiement en 4 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, suivi de 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

#### 11.3 Paiement en 3 fois avec KLARNA BANK

Klarna Bank propose une solution de financement dénommée « Payer plus tard en 3 fois », qui permet au Membre de payer ses achats de 70€ à 1500€ en 3 fois sans frais avec sa carte de paiement sur les ventes signalées dans la Fiche Descriptive

(hors Voyage, Loisir, Billetterie, Ventes de boissons alcoolisées, Ventes dont le paiement n'est pas réalisé sur le Site Veepee ou produits vendus par un vendeur Tiers.

Conformément à la réglementation en vigueur, Vente-Privée.com ne perçoit pas de rémunération de la part des Membres au titre de cette solution de paiement.

Klarna Bank AB (publ) est une société de droit suédois enregistrée auprès de l'Office suédois d'enregistrement des sociétés. Son numéro d'organisation est 556737-0431. Klarna Bank AB (publ) est autorisée à fournir des services financiers par Finansinspektionen (l'Autorité suédoise de surveillance financière). Klarna Bank AB (publ) a établi une succursale en France qui est immatriculée auprès du registre du commerce et des sociétés (RCS) sous le numéro 819 701 988.

### 11.3.1 Conditions

Le Membre s'engage à utiliser sa propre carte de paiement de débit ou de crédit valide pour payer sa commande (les cartes prépayées ne sont pas acceptées). Le Membre doit avoir plus de 18 ans, résider en France métropolitaine et être capable de conclure un contrat juridique ayant force obligatoire.

Le premier paiement est prélevé lors de la validation du placement de la Commande et l'acceptation des [conditions générales d'utilisation](#) Klarna Bank, et les deux (2) paiements suivants sont automatiquement prélevés 30 et 60 jours après le premier paiement initial. Klarna Bank communiquera au Membre par voie électronique les dates des deux échéances restantes. Cet échéancier sera également consultable dans l'application Klarna Bank.

Aucun frais ni intérêts ne s'appliqueront à l'achat avec la solution « Payer plus tard en 3 fois » tant que le Membre respecte l'échéancier de paiement automatique. Si toutefois, le Membre se trouvait en situation de retard de paiement, Klarna Bank se réserve le droit de prélever des frais de retard.

Tout versement manqué, frais de retard compris, seront reportés à la prochaine date d'échéance prévue.

Si le Membre annule sa Commande ou retourne ses Produits issus de la Commande Veepee, Klarna Bank renoncera automatiquement au montant dû par la Membre (dès que l'annulation ou le retour du (des) Produit(s) aura été confirmé par Veepee). Si le Membre a déjà payé pour une commande annulée ou retournée, Klarna Bank lui remboursera le montant qui a été réglé.

En cas de questions sur la qualité ou l'envoi de sa Commande, le Membre devra en priorité contacter le Service Relations Membre Veepee.

### 11.3.2 Conditions particulières



L'émetteur de la carte de paiement utilisée par le Membre peut entraîner la facturation d'intérêts ou de frais selon les termes de l'accord conclu entre l'établissement bancaire et le Membre. En cas de questions sur ces intérêts ou frais, le Membre est invité à contacter directement l'établissement bancaire ayant émis sa carte de paiement.

Le Membre donne à Klarna Bank le pouvoir de prélever les deux (2) paiements restants sur sa carte de paiement bancaire aux dates d'échéances sans autre préavis.

En acceptant les [conditions générales d'utilisations](#) de Klarna Bank, le Membre demande expressément à ce que ce contrat soit exécuté immédiatement sans attendre l'expiration du délai de droit de rétractation (voir ci-dessous «droit de rétractation »).

En application de l'article L. 312-4 du Code de la Consommation, « Payer plus tard en 3 fois » n'est pas régi par le chapitre 2 « Crédit Consommation » du Code de la Consommation. Par conséquent, le Membre reconnaît et accepte que « Payer plus tard en 3 fois » est exclu de l'application du régime français du crédit à la consommation.

Pour plus d'informations sur le service proposé par Klarna Bank, voir : [https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/fr\\_fr/paylaterin3](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/fr_fr/paylaterin3)

#### 11.4 Facturation

Dès que la Commande du Membre sera expédiée, [Vente-Privee.com](#) mettra à disposition du Membre, la facture de la Commande dans la rubrique « *Mon Compte* » / « *Mes commandes* » / « *Relevé de facture* » (en sélectionnant la Commande concernée) sur le Site Veepee.

### Article 12 – Sécurisation des paiements

Le traitement du paiement par carte bancaire effectué sur le Site Veepee est certifié conforme au standard PCI DSS. Cette certification assure l'application d'un ensemble de règles de bonnes pratiques de sécurité en vue de protéger la confidentialité et l'intégrité des données des cartes bancaires des Membres, de la saisie au traitement du paiement.

Les coordonnées de carte bancaire peuvent également être sauvegardées de façon sécurisée pour être utilisées lors de commandes ultérieures. Ces coordonnées peuvent être supprimées à tout moment depuis la page « *Mon compte* » / « *Mes moyens de paiement* ».

Pour plus d'informations, consultez la [Politique de Confidentialité et Protection de la Vie Privée](#) de [Vente-Privee.com](#).

## Article 13 – Livraison

### 13.1 Lieu de livraison

Les produits seront envoyés à l'adresse de livraison indiquée par le Membre.

Il est précisé que, pour des raisons techniques et logistiques, le Membre ne pourra se faire livrer qu'en France métropolitaine et à Monaco (sauf mention spécifique lors de la vente).

Pour des raisons logistiques, [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) n'est pas en mesure de proposer la livraison dans les DROM-COM.

### 13.2 Frais de livraison

Le montant des frais de livraison varie en fonction du mode de livraison.

Il est indiqué toutes taxes comprises.

Le montant de ces frais sont communiqués au Membre avant la validation définitive et le paiement de sa commande.

### 13.3 Délai de livraison

Le délai de livraison est indiqué sur la Fiche Descriptive de chaque produit durant le processus de Commande.

Ce délai sera rappelé au Membre lors du récapitulatif de Commande ainsi que dans la rubrique « *Suivi de livraison* » du Site Veepee.

### 13.4 Modalités de livraison

Les modalités de livraison peuvent différer en fonction du poids du colis :

- Pour les colis dont le poids est inférieur à 40 kg, la livraison sera effectuée uniquement au pied du camion.
- Pour les colis dont le poids est supérieur à 40 kg, la livraison du produit est effectuée dans la pièce du choix du Membre (installation et montage non inclus), sous réserve que les dimensions des colis permettent l'accès à l'immeuble et à la pièce d'utilisation. Si la livraison nécessite l'utilisation d'un monte-charge, d'une nacelle ou d'un autre équipement spécifique, les frais supplémentaires resteront à la charge du membre.

Le Membre est informé que les emballages ne seront pas repris par le livreur quelle que soit la prestation.

### 13.5 Retard et absence d'expédition ou de livraison

En cas d'absence ou de retard de livraison, le Membre peut contacter le Service Relations Membres de [Vente-Privee.com](https://vente-privee.com), depuis la rubrique « Aide et contact » / « Mon Espace » / « Questions relatives à mes commandes » (en sélectionnant la Commande concernée) / « Je n'ai pas encore reçu ma commande » ou « Ma commande a été remise au transporteur mais n'a pas encore été livrée », de son compte Veepee.

Dans le cas où le Membre conteste la livraison effective du Produit malgré l'information du colis "livré" dans son suivi de Commande, celui-ci contacte le Service Relations Membres de [Vente-Privée.com](https://vente-privee.com) selon les modalités précédemment énoncées dans un délai de (30) jours à compter de la date de livraison indiquée dans son suivi transporteur.

Dans les deux cas précédemment énoncés, [Vente-Privee.com](https://vente-privee.com) ouvrira une enquête auprès du transporteur dont les délais de réponse sont généralement de vingt-et-un jours minimum. Le Membre reçoit alors un courrier électronique l'informant de l'ouverture d'une enquête ainsi que le résultat de cette enquête.

- Si le colis est localisé, la livraison du colis reprendra son cours ;
- Si le colis est déclaré perdu, [Vente-Privee.com](https://vente-privee.com) en avisera alors le Membre et engagera le remboursement du montant du colis non livré.

En cas de retard d'expédition de la Commande, [Vente-Privee.com](https://vente-privee.com) annoncera un nouveau délai de livraison au Membre.

Le Membre dispose de la faculté d'annuler sa Commande si le nouveau délai de livraison annoncé par [Vente-Privee.com](https://vente-privee.com) ne le satisfait pas ou de refuser le colis livré en retard, sauf si ce retard de livraison est dû à un cas de-force majeure au sens de la jurisprudence des Tribunaux français.

Le Membre qui souhaite annuler sa Commande devra le notifier à [Vente-Privee.com](https://vente-privee.com) depuis la rubrique « Aide et contact » / « Mon Espace » / « Questions relatives à mes commandes » (en sélectionnant la Commande concernée) / « Je souhaite annuler ma commande », de son compte Veepee.

En cas d'annulation ou de colis déclaré perdu, le Membre sera alors remboursé dans un délai de quatorze (14) jours suivant la demande d'annulation de la Commande ou le résultat d'enquête des services de la poste ou du transporteur.

### 13.6 Réception et Réserves de la Commande

Il appartient au Membre de vérifier l'état du colis et de faire toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées à [Vente-Privee.com](https://vente-privee.com), voire de refuser le colis lors de la livraison, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration. [Vente-Privee.com](https://vente-privee.com) invite également le Membre à ouvrir son colis en présence du transporteur, lorsque la livraison se fait en main propre, afin que le Membre puisse s'assurer de l'état de la marchandise livrée.

Toutes les réserves et réclamations doivent être adressées à [Vente-Privee.com](https://vente-privee.com) à l'adresse électronique [contactvp@veepee.com](mailto:contactvp@veepee.com), dans les trois (3) jours ouvrables suivant la prise de possession du produit. Il est fortement recommandé de joindre des photos mettant en évidence le problème rencontré.

Le Membre est informé que toutes anomalies au regard de sa livraison feront l'objet d'une enquête auprès des services du transporteur dont les délais de réponse sont généralement de vingt-et-un jours minimum. Le Membre recevra alors un courrier électronique l'informant de l'ouverture d'une enquête ainsi que le résultat de cette enquête.

### 13.7 Procédure de livraison spécifique pour les produits frais

Les produits frais sont livrables en France métropolitaine à l'exclusion des îles du littoral, non reliées par la route, et de la Corse.

Le Membre sera informé par SMS et par courrier électronique de la date précise de livraison, 24 heures avant celle-ci.

Lors de la livraison, le Membre devra alors impérativement être présent pour remise de sa Commande en main propre.

En raison de la spécificité des produits frais qui sont des denrées périssables, le transporteur ne pourra effectuer que deux tentatives de livraison en 48 heures. En cas d'absence lors de la deuxième tentative de livraison, un avis de passage est adressé dans la boîte aux lettres du Membre l'informant que le colis est retourné chez le transporteur et stocké en chambre froide. Le Membre devra alors contacter le transporteur dans un délai maximum de sept jours pour convenir d'une nouvelle livraison.

L'attention du Membre est tout particulièrement attirée sur les modalités suivantes : compte tenu du caractère périssable des produits frais, si le Membre ne réceptionne pas son colis selon les modalités décrites ci-dessus, il ne sera procédé à aucun remboursement du Membre.

Dans l'hypothèse où dans les cinq jours ouvrés après l'expédition du colis, le Membre n'a pas de nouvelles de sa Commande, il doit se rapprocher de

[Vente-Privée.com](#), notamment à partir de la rubrique « Aide et contact » / « Mon Espace » / « Questions relatives à mes commandes » (en sélectionnant la Commande concernée) / « Je n'ai pas encore reçu ma colis » de son compte Veepee.

### 13.8 Mise à disposition des billets de spectacle et d'événements

Dans le cadre des ventes des billets de spectacles ou d'événements, [Vente-Privée.com](#) met à disposition les billets sous différentes formes en fonction de l'événement. Le mode de livraison du billet (par la Poste, E-Ticket ou M-Ticket) sera précisé dans la Fiche Descriptive de l'événement concerné lors de la vente. Il peut s'agir de :

- Billets imprimés envoyés par la Poste : les billets pourront alors être envoyés aux Membres selon l'événement et/ou l'éventuelle option spécifiée par courrier postal : courrier recommandé avec accusé de réception ou courrier simple sans suivi.
- E-Ticket : suivant l'événement concerné, les Membres pourront bénéficier du E-Ticket sous format « PDF » comprenant un code-barres. Cet E-Ticket devra être imprimé par le Membre afin de pouvoir accéder à la salle de spectacle/événement.  
Dans cette hypothèse, le service « E-Ticket » sera facturé 0,50€ au Membre en sus de sa Commande.

Le Membre pourra trouver ses billets dans la rubrique « Mon compte » / « Mes commandes » de son compte [Veepee](#).

Il est à noter qu'une pièce d'identité en cours de validité pourra être demandée au Membre à l'entrée du spectacle ou de l'événement.

L'impression des billets doit être de bonne qualité sur un papier blanc, vierge recto-verso. Les billets ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables s'ils sont partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles.

- M-Ticket : suivant l'événement concerné, le Membre pourra bénéficier du M-Ticket. Cette solution permet au Membre de télécharger son billet sur son téléphone. Il s'agit d'un billet dématérialisé qui prend la forme d'un code-barres.

Il est précisé que les billets de spectacles ou d'événements achetés ne peuvent pas être remboursés même en cas de vol ou de perte, ni repris, ni échangés, sauf en cas d'annulation ou de report d'un spectacle (ou d'un événement). Les événements ou spectacles se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur

## Article 14 – Garanties

### 14.1 Garanties légales

Le Membre est informé que les produits et les contenus et services numériques vendus sur le [Site Veepee](#), sont soumis à la garantie légale de conformité prévue par les articles L217-3 et suivants ainsi que L224-25-12 et suivants du Code de la Consommation. Les produits sont également soumis à la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil. Ces garanties légales s'appliquent indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale que pourrait consentir le fabricant.

#### 14.1.1 Garantie légale de conformité des produits et biens comportant des éléments numériques

Le Membre dispose d'un délai de deux(2) ans à compter de la délivrance du produit pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le Membre n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

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

La garantie légale de conformité emporte obligation pour [Vente-Privee.com](#), le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du produit.

La garantie légale de conformité donne au Membre droit à la réparation ou au remplacement du produit dans un délai de trente(30) jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

- Si le produit est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Membre bénéficie d'une extension de six(6) mois de la garantie initiale.

- Si le Membre demande la réparation du bien, mais que [Vente-Privee.com](#) impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux(2) ans à compter de la date de remplacement du produit.

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

1° [Vente-privee.com](#) refuse de réparer ou de remplacer le produit ;

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

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

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

Le Membre a également droit à une réduction du prix du produit 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 Membre n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du produit au préalable.

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

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

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

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

Pour les produits frais, afin de connaître les démarches de retour d'un produit frais qui ne serait pas conforme à la Commande, le Membre est invité à contacter [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) depuis la rubrique « Aide et contact » / « Mon espace » / « Questions relatives à mes commandes » (en sélectionnant la Commande concernée) / « Un de mes produits est défectueux, que dois-je faire ? »

#### 14.1.2 Garantie légale de conformité des contenus et services numériques fournis de manière ponctuelle

Le Membre dispose d'un délai de deux(2) ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an(1) à compter de la date de fourniture, le Membre n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au Membre droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le Membre peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au Membre ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le Membre ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité de [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) restée infructueuse.

Le Membre a également droit à une réduction du prix 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 Membre n'est alors pas tenu



de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le Membre n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Si [Vente-Privee.com](#) fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, [Vente-privee.com](#) encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

#### 14.1.3 Garantie légale de conformité des contenus et services numériques fournis de manière continue

Le Membre a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant le délai de fourniture du contenu et/ou service numérique à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le Membre n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai de fourniture du contenu et/ou service numérique.

La garantie légale de conformité donne au Membre droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le Membre peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° [Vente-Privee.com](#) refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au Membre ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le Membre ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité de [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) restée infructueuse.

Le Membre a également droit à une réduction du prix 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 Membre n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le Membre n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Si [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

#### 14.1.4 Garantie des vices cachés

Le Membre bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut.

Cette garantie donne droit à une réduction de prix si :

- Le produit est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du produit ;

- Le contenu numérique ou le service numérique ponctuel ou continu est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique pour les contenus et services numériques.

Le Membre doit apporter la preuve de l'existence du vice, par tout moyen, à savoir que :

- Le vice existait au moment de l'achat ;
- Le vice était caché au moment de l'achat ;
- Le produit est impropre à l'usage auquel on le destine ou le diminue fortement.

L'application de la garantie légale des vices cachés peut être refusée dans les cas suivants :

- Le Membre ne prouve pas les trois conditions listées ci-dessus ;
- La mise en œuvre de la garantie n'est pas faite dans les délais ;
- [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) apporte la preuve d'une absence de vice caché.

## 14.2 Contrat de garantie commerciale


Certains produits proposés à la vente bénéficient également d'une garantie commerciale consentie par le fabricant. Le cas échéant, l'étendue et la durée de cette garantie seront indiquées dans la Fiche Descriptive et au plus tard dans un contrat de garantie commerciale fourni lors de la livraison.

La mise en œuvre de la garantie commerciale ne prive pas le Membre des dispositions relatives aux garanties légales telles que définies dans les présentes.

## 14.3 Modalités de mise en œuvre des garanties

### 14.3.1 Mise en œuvre des garanties légales

Pour toute demande concernant les garanties, le Membre doit contacter [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com), en utilisant un des moyens de contact suivants :

- Numéro de téléphone depuis la France :  0 809 10 88 88 (conseillers disponibles du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 9h à 17h).
- Formulaire de contact en se rendant sur son compte Veepee, rubrique « Aide et contact » / « Questions relatives à mes commandes » (en sélectionnant la Commande concernée) / « Un de mes produits est défaillant, que dois-je faire ? »

- Adresse électronique : [contactvp@veepee.com](mailto:contactvp@veepee.com)
- Adresse postale : [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) – Service Relations Membres – TSA 91531 – 91853 ORSAY CEDEX

#### 14.3.2 Mise en œuvre de la garantie commerciale

Pour invoquer la garantie commerciale, le Membre est invité à contacter directement le fournisseur dont les coordonnées sont spécifiées dans la Fiche Descriptive du produit et dans la notice de garantie. En tout état de cause, [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) ne saurait être tenue pour responsable en cas de refus du fabricant d'appliquer sa garantie.

#### 14.4 Exclusion de garanties

Sont exclus des garanties les produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par le Membre ou toute autre personne non autorisée par le fournisseur dudit produit. La garantie ne joue pas pour les vices apparents dans le cadre de la garantie légale des vices cachés. La garantie ne prendra pas en charge les produits endommagés en raison d'une mauvaise utilisation ou d'un conditionnement inadapté dans le cadre de leur retour à [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) ou au fournisseur.

Pour le retour d'un produit, le Membre devra veiller à utiliser un emballage adapté afin d'assurer l'entière protection du produit pendant son transport. Dans le cas où un produit aura été endommagé en raison d'un conditionnement inadapté dans le cadre de son retour, la mise en œuvre des garanties légales pourra être refusée.

### Article 15 – Modification des CGV

[Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) se réserve le droit de modifier à tout moment les [CGV Veepee](#).

Dans une telle hypothèse, le Membre prendra connaissance de la nouvelle version des [CGV Veepee](#) lors de sa prochaine Commande et pourra les consulter à tout moment depuis le Site Veepee. Le Membre est informé que toute Commande effectuée sur le Site Veepee postérieurement à l'entrée en vigueur de la nouvelle version des [CGV Veepee](#), emportera l'acceptation pleine et entière de celles-ci.

Le Membre qui ne souhaiterait pas que les relations contractuelles avec [Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) soient régies par la nouvelle version des [CGV Veepee](#) applicables à toute nouvelle Commande, devra cesser de commander sur le [Site Veepee](#).

### Article 16 – Données personnelles

[Vente-Privee.com](https://www.vente-privee.com) est le responsable de traitement de vos données personnelles.

Pour toute information concernant le traitement de vos données et connaître vos droits, consultez la [Politique de Confidentialité et Protection de la Vie Privée](#) de [Vente-Privee.com](#).

## Article 17 – Liste d’opposition au démarchage téléphonique

[Vente-Privee.com](#) peut être amené à recueillir les coordonnées téléphoniques du Membre, notamment dans le cadre de la gestion de sa Commande. Conformément à la [Politique de Confidentialité et Protection de la Vie Privée](#) de [Vente-Privee.com](#), les coordonnées téléphoniques du Membre ne seront pas communiquées à des tiers pour des opérations de prospection commerciale.

Ainsi, chaque Membre dispose du droit de s’inscrire sur la liste d’opposition au démarchage téléphonique [Bloctel](#) conformément aux dispositions de l’article L223-2 du Code de la consommation.

## Article 18 – Loi applicable et résolution des litiges

Les [CGV Veepee](#) en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

Dans l’hypothèse où l’une des clauses des [CGV Veepee](#) serait considérée comme illégale ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

**18.1** En cas de différend entre le Membre et [Vente-Privee.com](#), les parties s’efforceront de trouver une solution amiable.

Ainsi, le Membre est invité à contacter [Vente-Privee.com](#) :

- Numéro de téléphone depuis la France :  **0 809 10 88 88**  
(conseillers disponibles du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 9h à 17h).
- Formulaire de contact [ici](#)
- Adresse électronique : [contactvp@veepee.com](mailto:contactvp@veepee.com)
- Adresse postale : [Vente-Privee.com](#) - Service Relations Membres - TSA 91531 - 91853 ORSAY CEDEX

**18.2** Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, [vente-privee.com](#) adhère au Service du Médiateur de la consommation la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de vente-privee.com, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquez [ici](#).

**Vente-Privee.com** s'engage à appliquer le Code Déontologique du e-commerce et de la vente à distance de la FEVAD.

Le Membre peut à tout moment consulter ces dispositions sur le site <http://www.fevad.com>.

**18.3** Le Membre peut également présenter ses réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne en cliquant [ici](#). La Commission Européenne transférera la réclamation du Membre aux médiateurs nationaux compétents notifiés.

**18.4** A défaut, les tribunaux français seront seuls compétents.