

### 1 - CHAMP D'APPLICATION - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à la vente des Produits distribués par la société **Remue Ménage** sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) », (ci-après désigné « le SITE »). Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des Produits commandés par les Clients.

Ces Conditions Générales de Vente pourront être complétées par des conditions particulières, énoncées sur le site Internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) », avant toute transaction avec le Client. Elles s'appliquent exclusivement à la vente par internet sur le site « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » et à l'exclusion de toutes autres conditions de vente, notamment, celles applicables aux professionnels et distributeurs. Elles sont accessibles à tout moment sur le site Internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » et prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Les Conditions Générales de Vente du site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » pourront faire l'objet de modifications ultérieures ; la version applicable à l'achat par le Client sera celle en vigueur sur le site « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » à la date de passation de la commande. Les modifications des Conditions Générales de Vente du Site sont opposables aux utilisateurs du site Internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » à compter de leur mise en ligne et ne peuvent pas s'appliquer aux transactions conclues antérieurement. Le Client visitant le Site « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » intéressé par les Produits proposés par **Remue Ménage** est invité à lire attentivement les Présentes Conditions Générales de Vente, à les imprimer et/ou à les sauvegarder sur un support durable, avant de procéder à une commande sur le Site.

### 2 - COORDONNÉES DU VENDEUR

Les coordonnées du Vendeur sont les suivantes :

- Dénomination sociale : **Remue Ménage SARL**
- Capital : 93 750,00 €
- Adresse : 6 Rue de Chamechaude 38360 SASSENAGE (France)
- Numéro de RCS : 477 488 118 (Grenoble)
- Numéro de TVA intracommunautaire : FR85477488118
- Adresse électronique : [contact@remueménage.info](mailto:contact@remueménage.info)
- Téléphone : **+33(0)4 76 08 74 77**

### 3 - PRODUITS PROPOSÉS À LA VENTE PAR LE SITE INTERNET « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) »

**Remue Ménage** propose à la vente sur son site Internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » divers produits de textiles de maison, linge de maison et accessoires de ménage et de nettoyage.

Conformément à l'article L 111-1 du Code de la Consommation, le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, sur le SITE, des caractéristiques essentielles du(es) produit(s) qu'il souhaite commander. Les caractéristiques principales des Produits et notamment composition, matières, dimensions des Produits, sont présentées sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) ».

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit pour en connaître les propriétés, les particularités essentielles et les délais de fabrication et de livraison. Le choix et l'achat d'un Produit demeure de la seule responsabilité du Client ; il lui appartient de vérifier, au préalable, que le ou les Produits commercialisés par **Remue Ménage** et ses/leurs caractéristiques correspond(ent) à ses besoins et à l'usage auquel il le(s) destine.

Les photographies et graphismes présentés sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de **Remue Ménage**. De même, la couleur du(es) produit(s) au sein d'une même gamme de couleur pourra varier d'un Produit à l'autre. Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation, au plus tard, au moment de la validation de la commande par le Client.

### 4 - DURÉE DE VALIDITÉ DE L'OFFRE DES PRODUITS - DISPONIBILITÉ

Les offres présentées sur le Site « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) », sont valables dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité des Produits commandés, **Remue Ménage** informera le Client au plus tôt, par tout moyen.

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-20-3 du Code de la Consommation, **Remue Ménage** procédera alors au remboursement des sommes versées par le CLIENT correspondant au paiement des Produits non disponibles ; le remboursement interviendra dans un délai de 30 jours à compter de la date de paiement du et/ou des Produits indisponibles.

### 5 - COMMANDES

**La validation de la commande sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » par le Client vaut acceptation, sans restriction ni réserve, des présentes Conditions Générales de Vente.**

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits proposés sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) ».

#### 5.1- Passation de la commande

Il appartient au CLIENT de sélectionner sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » le(s) Produit(s) qu'il souhaite commander, selon les modalités suivantes :

1. Sélectionner le Produit et renseigner les lignes du formulaire de personnalisation et ou menu déroulant, en donnant les informations exactes et complètes nécessaires : produit, quantité, etc. ;
2. Valider les données en cliquant ensuite sur la touche « Ajouter à mon panier » ;
3. Sélectionner la quantité de Produit(s) souhaitée et valider le contenu du panier ;
4. Renseigner l'adresse de facturation et l'adresse de livraison des Produits ;
5. Valider la commande et accepter les conditions générales de vente ;
6. Régler la commande.

La commande ne pourra être acceptée que si le Client s'est, au préalable, identifié en complétant les lignes de champs à cette effet (commande sans création de compte) ou par l'entrée de son identifiant et de son mot de passe qui lui sont strictement personnels (commande après création de compte préalable).

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

L'enregistrement d'une commande sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) ». La vente n'est définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par **Remue Ménage**, par courrier électronique.

Toute commande validée par le Client et confirmée par **Remue Ménage**, dans les conditions et selon les modalités ci-dessus décrites, sur le site Internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et **Remue Ménage**.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de **Remue Ménage** constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client

**Remue Ménage se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un CLIENT avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.**

Le Client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) ».

#### 5.2- Modification de la commande

Une fois confirmée et acceptée par **Remue Ménage**, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande n'est pas modifiable.

#### 5.3- Annulation de la commande

Une fois confirmée et acceptée par **Remue Ménage**, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande ne peut pas être annulée, sauf exercice du droit de rétractation ou cas de force majeure.

### 6 - TARIFS

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site Internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) », lors de l'enregistrement de la commande par **Remue Ménage**. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC. Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par **Remue Ménage** sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) ».

Les tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le site « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) », **Remue Ménage** se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Ils ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » et calculés préalablement à la passation de la commande. Si le Client demande un mode d'expédition plus rapide ou plus onéreux que l'expédition standard, les frais supplémentaires de livraison, tels qu'ils apparaissent au moment de la validation de la commande par le Client, sont intégralement à sa charge.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris les frais de livraison. La facture est établie par **REMUE MÉNAGE** est remise au Client par envoi électronique à l'adresse électronique renseignée par ses soins ou par dépôt sur le compte préalablement enregistré par le Client.

### 7- CONDITIONS DE PAIEMENT

Le prix des Produits commandés est payable comptant, en totalité, au jour de la commande, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- ✓ Par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, PayPal.
- ✓ Par virement bancaire.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole 3D-Secure Monetico Paiement. Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par **Remue Ménage** pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au CLIENT.

## 8 - LIVRAISONS

**8.1-** La livraison des Produits commandés est réalisée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit.

Conformément aux dispositions de l'article L 216-4 du Code de la consommation, la délivrance des Produits s'accompagne de la remise de la notice d'emploi, des instructions d'installation et d'un écrit mentionnant la possibilité de formuler des réserves.

Les Produits commandés par le CLIENT sont livrés exclusivement en France métropolitaine (Hors Iles : Corse, DOM-TOM) à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site Internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) ». Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront livrés en une seule fois.

**8.2- Remue Ménage** s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les produits commandés par le CLIENT dans les délais mentionnés sur la commande.

**Ces délais sont communiqués à titre indicatif. Si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai d'UN MOIS après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L. 216-6 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.**

**8.3- Remue Ménage** prend à sa charge les risques du transport et est tenue de rembourser le Client en cas de dommages causés pendant le transport.

**8.4-** Le Client est tenu de vérifier l'état des produits livrés au moment de la livraison. Il dispose d'un délai de **3 JOURS** jours fériés non compris à compter de la livraison pour formuler par lettre recommandée avec AR toutes réserves ou réclamations en cas de défaut ou de vice apparent des Produits délivrés (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...), avec tous les justificatifs y afférents (photographies notamment).

**Remue Ménage** remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits livrés qui seraient affectés de vices apparents dûment prouvés par le Client, dans les conditions prévues aux articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et celles prévues aux présentes Conditions Générales de Vente (voir garanties, notamment).

## 9 - TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ - TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des Produits de **Remue Ménage**, au profit du CLIENT, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

Quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits.

## 10 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le CLIENT dispose d'un délai de **quatorze jours** à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation auprès de **Remue Ménage** sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, aux fins d'échange ou de remboursement, à condition que les Produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les **10 jours** suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat. Les Produits endommagés, tachés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) », auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par **Remue Ménage**.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restant à la charge du Client.

Le remboursement sera effectué dans un délai de **14 JOURS** à compter de la notification à **Remue Ménage** de la décision de rétractation, sous réserve du retour des produits dans le délai indiqué et de leur état à réception.

## **11 - RESPONSABILITÉ DE REMUE MÉNAGE- GARANTIES LÉGALES**

### **11.1- Garanties légales**

Les Produits vendus sur le site Internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec l'usage auquel ils sont destinés.

Les Produits vendus par **Remue Ménage** bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales :

- de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande (article L 217-1 et suivant du Code de la consommation) ;
- De la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation (articles 1641 et suivants du Code civil).

Les garanties légales s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit.

### **DISPOSITIONS LÉGALES EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE D 211-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION**

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

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

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

**Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.**

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

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;**
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;**
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;**
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.**

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

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

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

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

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

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

### 11.2- Mise en œuvre

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer **Remue Ménage**, par écrit, de la non-conformité des Produits et retourner ou rapporter les Produits défectueux dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...).

**Remue Ménage** remboursera ou remplacera les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux. Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs. Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les **15 JOURS** suivant la constatation par **Remue Ménage** du défaut de conformité ou du vice caché. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La responsabilité de **Remue Ménage** ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à d'autres fins que l'usage auquel le Produit est destiné, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure. La garantie de **Remue Ménage** est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non-conformes ou affectés d'un vice.

### 11.3- Rappel des textes du code de la consommation et du code civil :

#### **Garantie légale de conformité**

##### **Article L. 217-3 du code de la consommation :**

*Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :*

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

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

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

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

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

##### **Article L217-4 du Code de la consommation :**

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

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

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

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

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

##### **Article L217-5 du Code de la consommation :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Article L 217-7 du Code de la consommation :**

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

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

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

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

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

**Article L 217-12 du Code de la consommation :**

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

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

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

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

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

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

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

**Article L 217-13 du Code de la consommation :** Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

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

**Article L 217-28 du Code de la consommation :**

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable

## **Garantie des vices cachés**

### **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 al 1<sup>er</sup> 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.*

## **12 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au CLIENT sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de **Remue Ménage** chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) », répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) ».

## **13 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le contenu du site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) » est la propriété de **Remue Ménage** et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## **14 - IMPRÉVISION**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, les Parties renoncent aux dispositions de l'article 1195 du Code civil.

## **15 - FORCE MAJEURE**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

## **16 - DROIT APPLICABLE - LANGUE**

Les présentes Conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **17 - LITIGES**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre **Remue Ménage** et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès du **Médiateur de la consommation FEVAD** et dont les références figurent sur le site Internet [www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr) ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

## **18 - INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT**

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le site Internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) », emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur le site internet « [www.bigbross.fr](http://www.bigbross.fr) », sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

À l'attention de :

**Remue Ménage**  
**6 Rue de Chamechaude**  
**38360 SASSENAGE (France)**  
[contact@remueménage.info](mailto:contact@remueménage.info)

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande de produits ci-dessous :

- Commande du :**
- Numéro de la commande :**
- Nom du Client :**
- Adresse du Client :**

**Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :**