

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Préambule

La société **TRENA S.P. z.o.o.**, société étrangère, (ci-après « **Trena** ») vend les produits présents sur son site de vente à distance à des professionnels et des consommateurs. Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** »), le client (ci-après « **l'Acheteur** ») et **Trena** sont individuellement ou collectivement désignés la Partie ou les Parties.

Article 1 – Identité et coordonnées du Vendeur

Données de l'entreprise* :

Trena Sp. z o.o.
ul. Świeradowska 47
02-662, Varsavia, Polonia
TVA: 5342340718

And Office :

Trena Sp Z.o.o.
40 rue Smolett, 06300 Nice (France)
TVA FR 67 814486288
info@e-trena.fr
04 83580486

> Service Client :

Tel. particuliers : 04 83580486
Tel. professionnels et *WhatsApp*: 06 85341426
Mail particuliers: info@e-trena.fr
Mail professionnels: salons@e-trena.fr

Article 2 - Objet

Les présentes CGV ont pour objet, d'une part, d'informer tout éventuel Acheteur sur les conditions et modalités dans lesquelles **Trena** et d'autre part, de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la vente de produits par **Trena** à l'Acheteur. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes des produits proposés par **Trena** sur son site internet (ci-après le « **Site** ») accessible par le réseau Internet à l'adresse suivante : www.e-trena.fr.

En conséquence, le fait pour l'Acheteur de commander un produit proposé à la vente sur le Site emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV dont l'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Trena se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGV. Néanmoins, les CGV applicables à la commande sont celles acceptées par l'Acheteur au moment de la passation de la commande.

Les présentes CGV sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation du Site également acceptées par l'Acheteur et l'internaute qui consulte le Site.

Article 3 - Formation du contrat et commandes

3.1 Tarifs

Les prix de vente des produits en ligne sur le Site, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande par l'Acheteur. Les prix de vente des produits peuvent être modifiés par **Trena** à tout moment.

Les prix s'entendent hors frais de livraison. Les frais de livraison sont facturés en supplément du prix des produits achetés. Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la commande par l'Acheteur.

Les différentes modalités d'expédition sont prévues ci-après dans les CGV et sont rappelées sur le Site ; elles peuvent être modifiées à tout moment par **Trena**.

Les prix sont indiqués en euros HT et TTC. Les prix TTC tiennent compte de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande applicables en France. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des produits vendus par **Trena** au sein de son Site.

3.2 Caractéristiques des produits

L'Acheteur peut sélectionner un ou plusieurs produits parmi les différentes catégories proposées sur le Site.

Trena est susceptible de modifier à tout moment l'assortiment de produits proposés à la vente sur son Site, en fonction notamment des contraintes liées à ses fournisseurs, sans préjudice des commandes passées par l'Acheteur.

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, l'Acheteur peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, sur le Site, des caractéristiques essentielles du ou des produit(s) qu'il désire commander.

Les produits sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de **Trena** ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel le produit sera livré (ex : en cas d'interdiction d'un produit...). Il appartient à l'Acheteur de vérifier auprès des autorités locales du pays de livraison des produits les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits et services qu'il envisage de commander.

Pour toute question relative aux produits et à leur utilisation, toute question complémentaire ou demande de conseils, l'Acheteur peut contacter **Trena** en contactant le service clients par téléphone au 04 83 58 04 86 (coûts d'appel selon plan tarifaire), par WhatsApp au 06 85 34 14 26 aux heures d'ouverture du service indiquées sur le Site, ou via le formulaire de contact accessible sur le Site, ou par email à l'adresse suivante : info@e-trena.fr.

3.3 Disponibilité

Les offres présentées par **Trena** sont valables tant qu'elles sont annoncées sur le Site et dans la limite des stocks disponibles.

Pour les produits non stockés dans ses entrepôts, les offres présentées par **Trena** sont valables sous réserve de leur disponibilité. Des indications sur la disponibilité des produits sont fournies à l'Acheteur au moment de la passation de sa commande. Ces informations provenant directement des fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister.

En tout état de cause, et dans l'éventualité d'une indisponibilité totale ou partielle de produits après passation de la commande, l'Acheteur sera informé par courrier électronique dès que possible de l'indisponibilité du produit et de l'annulation totale ou partielle de sa commande.

En cas d'annulation totale de la commande :

- La commande de l'Acheteur sera automatiquement annulée et son compte bancaire ne sera pas débité.
- Le service clients de **Trena** prendra contact avec l'Acheteur pour l'informer de l'annulation de sa commande et lui proposer de renouveler sa commande, à l'exception du produit non disponible.

En cas d'annulation partielle de la commande :

- La commande de l'Acheteur sera validée et son compte bancaire sera débité de l'intégralité de la commande,
- L'Acheteur sera livré des produits disponibles,

- L'Acheteur sera remboursé du prix du produit commandé non disponible dans les plus brefs délais et, au plus tard, dans les 30 jours du paiement des sommes qu'il a versé.

3.4 Commande

Toute commande vaut acceptation des présentes CGV et des Conditions Générales d'Utilisation, sans préjudice des conditions contractuelles particulières conclues entre les Parties.

Avant de valider sa commande, l'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de son projet de commande et de corriger d'éventuelles erreurs.

Le contrat de vente à distance est conclu à partir du moment où l'Acheteur confirme sa commande en cliquant sur l'icône "Payez".

Il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause le contenu et les conditions de la commande en question et en particulier les présentes CGV, le fait que sa commande implique une obligation de paiement de sa part, les prix, volumes, caractéristiques, quantités et délais de livraison des produits proposés à la vente et commandés par l'Acheteur.

Une fois cette étape validée, l'Acheteur ne pourra plus annuler sa commande. La vente sera définitive (sous réserve de l'exercice par l'Acheteur de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article « Droits et délais de rétractation des présentes » des présentes.

La commande sera confirmée à l'Acheteur par tout moyen approprié (la « Confirmation de Commande ») et un courrier électronique lui sera envoyé lors de l'expédition de sa commande.

Trena sera en droit d'encaisser l'intégralité du prix correspondant à la commande dès l'envoi du courrier électronique informant l'Acheteur de l'expédition de sa Commande.

Enfin, **Trena** pourra suspendre ou annuler toute exécution d'une commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Acheteur, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site, y compris à l'occasion de commandes antérieures.

Article 4 – Paiement

L'Acheteur a la possibilité de régler sa commande sur le Site, par téléphone, dans les conditions visées ci-dessous. L'Acheteur garantit à **Trena** qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour sa commande, lors de l'enregistrement de la Commande.

4.1 Moyens de paiement sur le Site

4.1.1 Cartes bancaires

Les cartes bancaires acceptées sur le Site sont les suivantes : Carte Bleue, Visa, American Express et Master Card. Ces cartes de paiement doivent être délivrées par un établissement bancaire ou financier situé dans l'Union Européenne ou à Monaco.

4.1.2 Paypal

L'Acheteur peut utiliser son compte PayPal pour régler ses commandes sur le Site.

4.1.3 PayU

L'Acheteur peut utiliser la plateforme de paiement PayU pour régler ses commandes sur le Site.

4.2 Moyens de paiement par téléphone ou WhatsApp (via le Service Clients)

En cas de difficultés, l'Acheteur pourra également régler sa commande en utilisant l'un des moyens de paiement visés ci-avant, auprès du service clients par téléphone au 04 83 58 04 86 ou par WhatsApp au 06 85 34 14 26 (coûts d'appel selon plan tarifaire), aux heures d'ouverture du service indiquées sur le Site.

4.3 Modalités de paiement et pénalités de retard

Toute commande implique paiement. Ces commandes sont payables en euros, toutes taxes et contributions obligatoires comprises. Les éventuels frais bancaires restent à la charge de l'Acheteur (y compris dans le cas d'un remboursement).

Toute somme non réglée à leur échéance produira, sans qu'il y ait lieu à mise en demeure préalable, un intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal à partir de la date d'échéance prévue auquel s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) Euros, si les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de cette indemnité le Vendeur pourra demander le remboursement des frais engagés.

En cas de défaut de paiement ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site, **Trena** pourra suspendre ou annuler toute exécution d'une commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution.

4.4 Sécurité dans les opérations de paiement

Afin d'assurer la sécurité du paiement par carte bancaire sur le Site, l'Acheteur devra transmettre à **Trena** le cryptogramme visuel (CVV) figurant au verso de la carte bancaire utilisée par l'Acheteur.

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à la commande de l'Acheteur pourront être transmises à tout tiers habilité par la loi ou désigné par **Trena** aux seules fins de vérification de l'identité de l'Acheteur, de la validité de la commande, du mode de règlement utilisé et de la livraison envisagée.

Suite à ce contrôle, **Trena** se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité de l'Acheteur et/ou toute information relative à l'identité de l'Acheteur. Tout Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui le concerne et traitées par **Trena**, dans les conditions prévues à l'article Données personnelles (article 15 des présentes CGV).

Article 5 - Livraison et Réception

5.1 Règles générales

Les produits commandés par l'Acheteur conformément aux présentes CGV seront livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur comme adresse de livraison sur la commande concernée (« Adresse de livraison »).

Trena livre dans toute la France métropolitaine, la Corse et Monaco. Cependant, **Trena** ne livre pas les produits et marchandises disponibles sur le Site dans les territoires d'outre-mer (DOM & TOM).

Trena peut également livrer dans d'autres pays d'Europe comme la Belgique, le Luxembourg sous demande de l'Acheteur (des frais de port seront facturés).

5.2 Caractéristiques des modes de livraison du Site

Les commandes sont expédiées par UPS et les frais s'élèvent à 5,75 euros HT, soit 6,90 euros TTC, à défaut de modification des frais de transport par le Transporteur.

La livraison est gratuite à partir de 49,17 euros HT, soit 59 euros TTC, à défaut de modification des frais de transport par le Transporteur.

Le montant exact est toujours indiqué dans le processus de commande. La livraison des produits aura lieu après réception de votre paiement par nos services. Elle peut prendre 3-5 jours ouvrables.

A la livraison, l'Acheteur ou le destinataire de la commande est livré par le préposé de la société UPS et signe électroniquement un accusé de réception. Cet accusé de réception électronique vaut preuve de la livraison par **Trena**, et de la réception par l'Acheteur ou le destinataire de la commande, des produits commandés.

En cas d'absence, l'Acheteur ou le destinataire des produits commandés reçoit un avis de passage, ce qui lui permet de prendre contact avec le transporteur aux coordonnées indiquées sur l'avis de passage afin de convenir d'un autre jour de livraison.

5.3 Anomalie, avarie, colis endommagé

5.3.1 Dispositions générales

L'Acheteur, ou le destinataire de la commande est invité à vérifier l'état apparent du colis et des produits à la livraison.

En cas d'anomalie portant sur le colis (colis endommagé, colis ouvert, trace de liquide, ...) ou sur le(s) produit(s) commandé(s) (produit(s) manquant(s), produit(s) endommagé(s)), l'Acheteur ou le destinataire de la commande devra impérativement suivre celle des procédures décrites ci-après qui correspond aux conditions de la commande.

Le non-respect de la procédure adéquate exclut tout recours à l'égard du transporteur et de **Trena**. Notamment, l'Acheteur ne pourra prétendre à aucun remboursement. L'Acheteur ou le destinataire de la commande ne pourra également prétendre à ce que **Trena** relivre les produits commandés.

Il est également possible à l'Acheteur ou au destinataire de la commande d'appeler le service clients pour connaître les modalités de retour du (des) produit(s) endommagés. La procédure pour le retour des produits endommagés qui pourrait être indiquée par le service clients devra alors impérativement être suivie par l'Acheteur. A défaut, l'Acheteur ne pourra prétendre à aucun remboursement ou échange des produits en cause.

5.3.2 Procédures devant impérativement être suivies lorsque le colis est endommagé ou d'un produit manquant

ð En cas d'anomalie constatée en présence du préposé d'UPS :

è Refuser la livraison et émettre immédiatement l'ensemble des réserves concernant l'anomalie détectée de manière claire et détaillée. Ces réserves devront être indiquées par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande sur le bon émargé du livreur UPS.

è Signaler le refus auprès du service clients en appelant au 04 83 58 04 86 (coûts d'appel selon plan tarifaire), aux heures d'ouverture du service indiquées sur le Site.

ð En cas d'anomalie constatée en dehors de la présence du préposé d'UPS :

Signaler les dommages ou les manquements constatés et formuler toutes les réclamations et réserves auprès du service clients de **Trena** en appelant le 04 83 58 04 86 (coûts d'appel selon plan tarifaire), aux heures d'ouverture du service indiquées sur le Site. La notification des incidents et la formulation de réserves doit être effectuée à brefs délais et au plus tard dans un délai de 14 jours ouvrables à compter de la réception du colis par l'Acheteur.

Article 6 - Droits et délais de rétractation

6.1. Droit et délai de rétractation légal pour l'Acheteur, ayant la qualité de consommateur

6.1.1. Délai d'exercice du droit de rétractation légal pour l'Acheteur, ayant la qualité de consommateur

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, l'Acheteur non professionnel dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter du jour de réception du colis comportant les produits commandés, pour exercer son droit de rétractation légal sans avoir à motiver sa décision.

6.1.2. Modalités d'exercice du droit de rétractation légal pour l'Acheteur, ayant la qualité de consommateur

L'Acheteur ayant la qualité de Consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation légal doit envoyer un email à l'adresse suivante : info@e-trena.fr s'il est un particulier ou salons@e-trena.fr s'il est un professionnel en joignant :

- Demande de rétractation (Voir **Annexe 1**)
- Produit sujet à rétractation
- Numéro de colis

Les produits concernés doivent être renvoyés par voie postale à l'adresse suivante :

« TRENA S.P. z.o.o. - 40 rue Smolett, 06300 Nice, France »

Les produits doivent impérativement être retournés à **Trena** dans un état propre à une nouvelle commercialisation (produits en parfait état accompagnés de leur emballage d'origine, accessoires, notice...) ; en particulier, les appareils électriques pour lesquels on veut exercer le droit de rétractation, doivent être rendus intacts, dans leur emballage original, complets de tous les accessoires (tels que câbles, manuels) et avec une preuve d'achat (facture).

Les retours de produits renvoyés au-delà de ce délai ne seront pas acceptés.

Les frais de retour sont à la charge de l'Acheteur. Dès que l'entreprise reçoit le produit et vérifie son état, elle s'engage à envoyer le remboursement des produits à l'Acheteur dans les 30 jours suivants au plus tard.

Si l'Acheteur a bénéficié sur le Site d'une offre contre achat, lui donnant droit, sous conditions, à un ou plusieurs produit(s) offert(s) en contrepartie de sa commande et, que du fait de l'exercice de son droit de rétractation, ce dernier n'est plus éligible à l'offre en question; l'Acheteur devra alors adresser le(s) produit(s) qu'il souhaite retourner accompagné du ou des produit(s) offert(s) reçu(s) en contrepartie de la commande du/des produit(s) retourné(s) afin que **Trena** puisse prendre en compte sa demande de rétractation.

La responsabilité de l'Acheteur pourra être engagée en cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et, le cas échéant, le bon fonctionnement des produits.

Si l'Acheteur/destinataire de la commande ne démontre pas qu'il a effectivement assuré le dépôt du produit auprès du transporteur, tout risque lié au retour d'un produit est à la charge de l'Acheteur ou du destinataire de la commande.

6.1.3. Produits exclus du droit de rétractation légal

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé par les Acheteurs n'ayant pas la qualité de consommateur et/ou pour les commandes portant sur la fourniture de biens qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

En conséquence l'Acheteur ayant la qualité de consommateur est alerté sur le fait, qu'il ne pourra pas faire valoir son droit de rétractation contractuel sur les produits descellés par ce dernier dont une nouvelle commercialisation par **Trena** présenterait des risques pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé pour les consommateurs (ex : les produits de soins, de maquillage...).

6.1.4. Conséquences de l'exercice du droit de rétractation légal

Si les produits peuvent faire l'objet du droit de rétractation légal, l'Acheteur ayant la qualité de consommateur exerçant son droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article en termes de délai et de modalités de retour des produits, pourra obtenir un remboursement des produits retournés.

6.1.5. Frais

Conformément à l'article L.221-21-3 du Code de la Consommation, les frais de retour des produits demeureront à la charge de l'Acheteur non-professionnel excepté en cas de défaut de conformité des produits livrés par rapport à la commande (dans ce cas ces frais de retour seront à la charge de **Trena**).

Article 7 – Réclamations et retours

Au moment de la livraison, l'Acheteur s'engage à vérifier l'intégrité du colis, la quantité et la qualité des produits par rapport au document d'accompagnement.

L'Acheteur s'engage à formuler auprès de **Trena** dans un délai de 14 (quatorze) jours, à partir de la livraison, pour toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande.

Dans le cas de produit erroné ou endommagé, il est possible de demander un remboursement, l'échange gratuit avec le même produit ou avec un autre produit du même prix. Des photos seront requises pour vérifier l'état de l'objet. Dans le cas d'échange d'une commande correcte, les frais sont à la charge du client.

La formulation de cette réclamation auprès du service clients par téléphone au 04 83 58 04 86 (coûts d'appel selon plan tarifaire), par WhatsApp au 06 85 34 14 26 ou via le formulaire de contact du Site en précisant la référence de la commande.

A réception de la réclamation, **Trena** indiquera la procédure à suivre afin de procéder au retour.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à **Trena** dans son ensemble et dans son emballage d'origine à l'adresse suivante :

« **TRENA S.P. z.o.o. - 40 rue Smolett, 06300 Nice, France** »

Article 8 – Conformité et garanties légales

ð Si l'Acheteur est un consommateur au sens du droit de la consommation français :

- **Trena** est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L.217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.
- L'Acheteur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.
- L'Acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il a le choix entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.
- Si l'Acheteur veut formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil, il peut l'adresser à **Trena** en envoyant un email à l'adresse suivante : info@e-trena.fr s'il est un particulier ou salons@e-trena.fr s'il est un professionnel ; ou en contactant le service clients par téléphone au 04 83 58 04 86 (coûts d'appel selon plan tarifaire), par WhatsApp au 06 85 34 14 26 ou via le formulaire de contact du Site en précisant la référence de la commande.

ð Si l'Acheteur est un professionnel au sens du droit de la consommation français :

- un défaut mineur ne donne pas lieu à des droits de reprise,
- **Trena** a, en cas de défaut, le choix entre la réparation ou la compensation,
- le délai de prescription n'est pas interrompu, si le produit a été remplacé dans le cadre de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés.

Article 9 - Réserve de propriété

TRENA CONSERVE LA PROPRIETE PLEINE ET ENTIERE DES PRODUITS VENDUS JUSQU'AU PARFAIT ENCAISSEMENT DU PRIX INTEGRAL, EN PRINCIPAL, FRAIS, TAXES ET CONTRIBUTIONS OBLIGATOIRES COMPRIS.

Article 10 - Propriété intellectuelle

La marque, le logo, et la charte graphique du présent Site sont des marques et des œuvres de l'esprit protégées au titre du droit d'auteur, dont la propriété revient exclusivement à la Société. Toute diffusion, exploitation, représentation, reproduction, qu'elle soit partielle ou intégrale, sans l'autorisation expresse de la Société exposera le contrevenant à des poursuites civiles et pénales.

Article 11 - Responsabilité

11.1 Exonération de responsabilité

Trena ne peut en aucun cas être responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations, lorsque celle-ci est imputable soit à l'Acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

La responsabilité de **Trena** ne peut être engagée pour non-conformité du produit à la législation du pays de l'Acheteur auquel il appartient de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.

ð En cas de commande de produits par un Acheteur professionnel :

La responsabilité de **Trena** ne pourra être engagée pour tout dommage indirect, tel que notamment manque à gagner, préjudice commercial ou financier, conséquence du recours de tiers, perte de chiffres d'affaires, de bénéfice, de gain ou de marge escomptés par l'Acheteur professionnel, perte de clientèle, perte d'une chance, et de manière générale tout préjudice commercial ou d'image ou autre perte ou manque à gagner étant la conséquence de l'achat de produits. L'action en justice dirigée par un tiers constitue un préjudice indirect exclu du champ de la responsabilité de **Trena**.

11.2 Défaut de sécurité du produit

La responsabilité de **Trena** ne pourra être engagée pour quelque dommage matériel ou corporel qui pourrait résulter d'une mauvaise utilisation des Produits.
En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le consommateur doit rechercher la responsabilité du producteur ou fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit.

Les informations accessibles sur le Site sont fournies « EN L'ETAT » sans garantie d'aucune sorte, qu'elle soit implicite ou explicite, concernant notamment l'intégrité, l'exactitude, l'actualité, la non contrefaçon, la disponibilité, la fiabilité ou l'exhaustivité des informations, produits, accessoires ou services apparaissant sur le Site ou encore leur adéquation à l'utilisation que l'Acheteur projette d'en faire.

11.3 Indisponibilité

La Société ne peut en aucun cas être tenue responsable pour l'indisponibilité, qu'elle soit temporaire ou permanente du Site et bien qu'elle mette en œuvre tous ses moyens afin d'assurer en permanence le service, il se peut que celui-ci soit interrompu à tout moment. En outre, la Société se réserve le droit, par un acte volontaire, de rendre le Site indisponible afin de réaliser toute opération de mise à jour, d'amélioration ou de maintenance.

Tel que mentionné auparavant dans les présentes, la Société ne peut en aucun cas être tenue responsable des retards de livraison pour des motifs qui échappent à son contrôle, indépendants de sa volonté, imprévisibles et irrésistibles ou dont la faute ne peut lui être imputable.

Article 12

12 Données personnelles et Cookies

Trena collecte des données à caractère personnel dans le cadre du présent Site. Les dispositions relatives au traitement de ces données sont décrites dans la charte « **Données Personnelles & Cookies** » du présente Site. Les Visiteurs sont informés que ce traitement automatisé d'informations, notamment la gestion des adresses e-mail des Visiteurs, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (déclaration n°2115322).

Les Visiteurs peuvent paramétrer leur navigateur internet pour refuser les cookies sans que cela n'affecte la consultation du Site internet.

12.1 Le Visiteur prend acte que **Trena** collecte des données à caractère personnel le concernant.

Trena est responsable du traitement des données des personnes physiques confiées. Le Visiteur personne physique est seul propriétaire des données personnelles qu'il confie à **Trena**.

L'ensemble des droits des personnes physiques concernées (droit d'accès, de rectification droit d'oubli, limitation du traitement etc) doivent être exercés auprès de **Trena** s'engageant à se conformer à toute instruction écrite de la part du Visiteur à cet égard.

Conformément à la législation européenne et française sur la protection des données personnelles (« RGPD »), **Trena** garantit :

- qu'elle a collecté et qu'elle traite les données personnelles de manière licite, loyale et transparente, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. En conséquence les obligations de déclaration préalable liées au traitement des données personnelles de l'internaute auprès d'une autorité de contrôle sont à la charge exclusive de **Trena**.

- qu'elle est seule responsable du traitement des données personnelles qu'elle collecte, saisit ou traite
- qu'elle détermine seule les finalités et les moyens du traitement des données personnelles du Visiteur.

12.2 Treina rappelle à l'internaute qu'en application de l'article 28.3 h) al.2 du Règlement UE 2016/679, toute nouvelle demande de traitement de données personnelles du Visiteur par **Treina**, même sur instruction expresse du Visiteur, qui serait susceptible d'entraîner un non-respect du « RGPD » entraîne l'obligation par **Treina** d'en informer immédiatement le Visiteur.

Toutefois, **Treina** se réserve le droit de refuser les instructions du Visiteur qui lui sembleraient illicites au regard du « RGPD ».

12.3 Sécurité et confidentialité des données personnelles

12.3.1 Treina ne traite techniquement les données du Visiteur que pour effectuer les ventes, la livraison, à l'exclusion de tout autre usage.

12.3.2 Treina s'engage à assurer la sécurité et la protection de la confidentialité des données personnelles du Visiteur afin notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, ou communiquées à des tiers non autorisés.

12.3.3 Treina s'engage à assurer, et à faire respecter par tout sous-traitant désigné la plus stricte confidentialité, et la plus stricte sécurité dans le processus de traitement,

12.3.3 Conformément à l'article 33.2 du Règlement UE 2016/679, **Treina** s'engage à informer le Visiteur sans délai de toute « violation » de données personnelles (accès non autorisé, copie non autorisée, corruption des fichiers de données personnelles, etc.) dont elle aurait connaissance. A charge pour **Treina** d'en informer l'autorité de contrôle dont elle dépend, et quand cette violation est « susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées ».

3. Propriété intellectuelle

13.1 Site

Le Site ainsi que tout logiciel utilisé nécessairement en relation avec celui-ci peuvent contenir des informations confidentielles ainsi que des données protégées par le droit de la propriété intellectuelle. Ainsi, sauf mention contraire, les droits de propriété intellectuelle sur les documents et toute donnée de toute nature contenus dans le Site et chacun des éléments composant le Site (images, illustrations, sons, textes, éléments graphiques, charte...), y compris les logiciels, bases de données et newsletters sont la propriété exclusive de **Treina** (ci-après le « Contenu »), celle-ci ne concédant aucune licence, ni aucun droit autre que celui de consulter le Site.

La reproduction de tout ou partie du Contenu est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins de quelque manière que ce soit et sous quelque forme que ce soit étant expressément interdite.

Il est également interdit de copier, modifier, créer une œuvre dérivée, assembler, décompiler (à l'exception des cas prévus par la loi), vendre, attribuer, sous-licencier ou transférer de quelque manière que ce soit tout droit afférant au Contenu. Il est également interdit de modifier tout ou partie du Contenu et notamment le logiciel ou d'utiliser des versions modifiées des logiciels en vue notamment d'obtenir un accès non autorisé au service et d'accéder au Site par un autre moyen que l'interface qui est fournie au Visiteur par **Treina** à cet effet.

13.2. Marques

Il est rappelé que **Treina** est propriétaire de la marque **Treina** et de ses logos.

L'internaute reconnaît les droits exclusifs de **Treina** sur la marque **Treina** et s'interdit d'en faire un usage quelconque et plus généralement de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de **Treina**. **Treina** se réserve le droit de demander des dommages et intérêts en cas de contrefaçon et plus généralement d'atteinte à ses droits de propriété intellectuelle. De la même manière, le Visiteur s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété, et notamment de propriété intellectuelle, que pourrait détenir toute société du groupe auquel **Treina** appartient.

13.3. Liens hypertextes

Le Site peut inclure des liens vers d'autres sites Internet ou d'autres sources Internet. Dans la mesure où **Treina** ne peut contrôler ces sites et ces sources externes, **Treina** ne peut être tenue pour responsable de la mise à disposition de

ces sites et sources externes, et ne peut supporter aucune responsabilité quant au contenu, publicités, produits, services ou toute autre information ou donnée disponible sur ou à partir de ces sites ou sources externes. De plus, **Trena** ne pourra être tenue responsable de tous dommages ou pertes avérés ou allégués consécutifs ou en relation avec l'utilisation ou le fait d'avoir fait confiance au contenu, à des biens ou des services disponibles sur ces sites ou sources externes.

Toute création de liens vers le Site, tout encadrement (framing) du Site, et plus généralement toute utilisation d'un élément composant le Site, est soumise à l'autorisation préalable et expresse de **Trena** qui pourra être révoquée à tout moment à sa seule discrétion. **Trena** se réserve le droit de (i) demander la suppression de tout lien vers le Site qui n'aurait pas été, ou ne serait plus, autorisé et de (ii) demander des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi de ce fait.

4. Comportement des Visiteurs

Chaque Visiteur se doit d'utiliser Internet en responsable avec respect et courtoisie à l'égard des droits des autres utilisateurs d'Internet.

A ce titre, le Visiteur, en accédant au Site s'interdit notamment de :

- télécharger vers le Site, afficher, envoyer par courrier électronique ou transmettre par tout autre moyen un contenu illégal, préjudiciable, menaçant, injurieux, harcelant, délictuel, diffamatoire, vulgaire, obscène, contraire aux bonnes mœurs, portant atteinte à la vie privée d'une personne, en ce compris son droit à l'image, odieux ou désobligeant ou choquant d'un point de vue racial, ethnique ou autre ;
- télécharger vers le Site, afficher, envoyer par courrier électronique ou transmettre par tout autre moyen des éléments publicitaires ou promotionnels non sollicités ou non autorisés, des "imprimés publicitaires", des "informations mensongères", des "chaînes de lettres", ou toute autre forme de sollicitation ;
- télécharger vers le Site, afficher, envoyer par courrier électronique ou transmettre par tout autre moyen tout élément contenant des virus logiciels ou autres codes, fichiers ou programmes informatiques conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel ou matériel informatique ou de tout équipement de télécommunication ;
- perturber ou interrompre le Site ou les serveurs ou réseaux connectés au Site, ou enfreindre les exigences, procédures, règles ou réglementations des réseaux connectés au Site ;
- essayer de porter atteinte au service de tout utilisateur, hébergeur ou réseau, ce qui comprend, sans exhaustivité aucune, le fait d'exposer le Site à un virus, de créer une saturation, d'inonder le serveur, de saturer la messagerie d'e-mails ou encore de falsifier tout en-tête du paquet d'informations du protocole TCP/IP ou n'importe quelle partie des informations de l'en-tête figurant dans tout e-mail ;
- accéder aux données qui ne sont pas destinées au Visiteur ou entrer dans un serveur / un compte auquel le Visiteur n'est pas autorisé à avoir accès ;
- tenter de sonder, de scruter ou de tester la vulnérabilité d'un système ou d'un réseau, ou encore d'enfreindre les mesures de sécurité ou d'authentification sans en avoir reçu l'autorisation ;
- usurper l'identité d'une autre personne ;
- mener une activité ou inciter une tierce personne à mener une activité illégale ou toute autre activité qui porterait atteinte aux droits de **Trena**, de ses fournisseurs, partenaires, distributeurs, de ses annonceurs ou de tout autre Visiteur ;
- transmettre ou transférer (par quelque moyen que ce soit) des informations ou logiciels dérivés du Site notamment à d'autres pays ou à certains ressortissants étrangers en violation d'une loi ou réglementation nationale ou internationale.

En reconnaissant la nature globale du réseau Internet, chaque Visiteur s'engage à respecter toutes les règles et procédures locales et internationales relatives au comportement en ligne et à un contenu acceptable et notamment toutes les lois en vigueur concernant la transmission des données techniques.

À tout moment et pour quelque raison que ce soit, **Trena** peut mettre en œuvre tout moyen permettant de mettre un terme, et ce, sans préavis, à l'utilisation du Site par le Visiteur ou à un quelconque des services de **Trena** pour toute conduite violant ces conditions d'utilisation, sans préjudice de tout dommage et intérêt que **Trena** se réserve le droit de réclamer au Visiteur en cas de non-respect des CGU.

5. Responsabilité

15.1. Accès et fonctionnement du Site

Le Visiteur fait son affaire personnelle de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications permettant l'accès au Site et des connaissances nécessaires à l'utilisation d'Internet et l'accès au Site. Le Visiteur conserve à sa charge les frais de connexion et d'équipement liés à l'accès à Internet et à l'utilisation du Site.

Le Visiteur utilise le Site à ses risques et périls. **Trena** ne saurait donc être tenue pour responsable d'un quelconque dommage que tout Visiteur pourrait subir à la suite d'une telle utilisation. En outre, **TRENA** DECLINE TOUTE RESPONSABILITE QUANT AUX DOMMAGES INDIRECTS, QUELLES QU'EN SOIENT LES CAUSES, ORIGINES, NATURES OU CONSEQUENCES EN CE COMPRIS NOTAMMENT LES COUTS POUVANT SURVENIR DE L'ACQUISITION DE BIENS PROPOSES SUR LE SITE, LES PERTES DE PROFITS, DE CLIENTELE, DE DONNEES OU TOUT AUTRE PERTE DE BIENS INCORPORELS POUVANT SURVENIR A RAISON DE L'ACCES DE QUICONQUE AU SITE OU DE L'IMPOSSIBILITE D'Y ACCEDER OU DU CREDIT ACCORDE A UNE QUELCONQUE INFORMATION PROVENANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DE CE DERNIER.

15.2. Limitation de responsabilité

Le Site contient également des informations provenant de tierces personnes, et des liens vers d'autres sites Internet. **Trena** ne contrôle ni l'exactitude des informations qui s'y trouvent ni leur contenu. En conséquence, **Trena** ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des dommages résultant de l'utilisation, de l'accès à, ou de l'incapacité à utiliser ces informations tierces, ni au contenu des autres sites Internet.

Trena ne saurait être tenue d'aucune garantie, d'aucune sorte, qu'elle soit implicite ou explicite, concernant notamment l'intégrité, l'exactitude, l'actualité, la non contrefaçon, la disponibilité, la fiabilité ou l'exhaustivité des informations, produits, accessoires ou services apparaissant sur le Site ni leur adéquation à l'utilisation que le Visiteur projette d'en faire.

Toute réclamation déposée par un Visiteur contre **Trena** doit être formulée dans les 6 mois suivant l'apparition de l'événement, objet de la réclamation.

6. Généralités

16.1. Modifications

Trena se réserve la possibilité de modifier et de mettre à jour les CGU sans préavis. Pour être informé de ces éventuelles modifications, **Trena** conseille au Visiteur de relire les CGU régulièrement. L'utilisation du Site sera soumise aux CGU en vigueur au moment de l'utilisation.

16.2. Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes CGU serait nulle du fait d'un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des CGU.

16.3. Loi applicable

Les présentes CGU sont régies et soumises au droit français.

Le Visiteur et **Trena** s'efforceront de résoudre à l'amiable les contestations qui pourraient surgir relatives à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes.

À défaut d'accord amiable, l'Acheteur a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

La liste des médiateurs est disponible à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>

La Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible sous le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

L'Acheteur est informé que la saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de **TRENA** par une réclamation écrite.

SI L'ACHETEUR EST UN PROFESSIONNEL, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE NICE SERA SEUL COMPETENT POUR CONNAITRE DE TOUT LITIGE RELATIF A L'EXECUTION ET/OU A L'INTERPRETATION DES CGV, Y COMPRIS EN CAS D'APPEL EN GARANTIE ET DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

Pour toute question relative aux produits et à leur utilisation, toute question complémentaire ou demande de conseils, l'Acheteur peut contacter **Trena** en appelant le service clients par téléphone au 04 83 58 04 86 (coûts d'appel selon plan tarifaire) ou par WhatsApp au 06 85 34 14 26, aux heures d'ouverture du service indiquées sur le Site.

Article 17 – Généralité

17.1 Divisibilité des CGV

S'il advenait, pour quelque cause que ce soit, qu'une des clauses des présentes CGUV ne puisse être appliquée, notamment par suite d'annulation judiciaire, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des CGU, ni altérer la validité de ses autres stipulations.

17.2 Modifications

Trena se réserve la possibilité de modifier et de mettre à jour les CGV sans préavis. La Commande sera soumise aux CGV en vigueur au moment de la commande.

17.3 Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

17.4 Durée

Les CGV s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des produits offerts par **Trena** jusqu'à l'issue des périodes de garanties. En tout état de cause la clause « responsabilité » survivra à l'extinction des CGV.

Annexe 1 : Modèle de formulaire de rétractation