

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

## ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « **CGV** ») s'appliquent, sans restriction, ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues par la société ANABAM (le « **Vendeur** ») auprès de consommateurs, c'est-à-dire à des personnes physiques agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (le(s) « **Client(s)** ») désirant acquérir des produits proposés à la vente (le(s) « **Produit(s)** ») au sein du magasin à enseigne CARREFOUR exploité par le Vendeur (le « **Magasin** »).

Le Client reconnaît avoir la capacité juridique pour s'engager au titre des CGV.

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGV, la version applicable à l'achat du Client étant celle en vigueur à la date de l'achat immédiat ou de la passation de commande par le Client.

Les CGV sont accessibles à tout moment à l'accueil du Magasin et prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

## ARTICLE 2 : IDENTITE DU VENDEUR

Le Magasin est exploité par la société ANABAM, société par actions simplifiée au capital de 500.000 €, immatriculée au RCS de Pointe-à-Pitre sous le numéro 485 038 194.

Le Magasin et le siège social du Vendeur sont situés au Rond-Point Pradel – 97118 Saint François.

Le numéro de téléphone du Magasin est le 05 90 44 60 24.

L'activité du Vendeur est celle d'exploitation de supermarché.

## ARTICLE 3 : ACHATS IMMEDIATS – COMMANDES

Les Produits sont vendus pour la plupart en libre-service (les Produits sont exposés sur des linéaires pour être choisis et prélevés directement par les Clients) mais peuvent également faire l'objet, pour certains, d'une vente "assistée" ou d'une commande (notamment pour les Produits non disponibles faisant l'objet d'opérations publicitaires).

Dans ce dernier cas, sauf stipulation contraire, le paiement de la commande (prix du Produit) se fait au moment de la passation de la commande. Les modalités de retrait magasin sont alors précisés en magasin.

Les offres promotionnelles proposées par le Vendeur sont destinées aux consommateurs.

Le Vendeur n'a pas vocation à vendre les Produits à des professionnels, mais principalement à des consommateurs pour leurs besoins personnels. Le Vendeur se réserve donc le droit de refuser les achats immédiats/commandes d'un même Produit en quantités importantes et comportant plus de six articles identiques.

## ARTICLE 4 : CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES DES PRODUITS

**4.1.** La désignation, la marque et les caractéristiques principales des Produits ainsi que leur prix sont précisés directement sur leurs emballages ou sur des écriteaux (fiches/étiquettes) situés à proximité immédiate des Produits.

**4.2.** Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur appliqués au jour de l'achat immédiat ou de l'enregistrement de la commande par le Vendeur.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

Les prix sont exprimés en euros et toutes taxes comprises (TTC). Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, tel qu'indiqué sur le catalogue tarif du Vendeur, celui-ci se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

### ARTICLE 5 : CONDITIONS PARTICULIERES DE RETOUR DES PRODUITS

#### 5.1. Le droit de changer d'avis

Le Client qui change d'avis après un achat peut rapporter l'article acheté. Il lui sera alors remboursé exclusivement sous forme d'avoir émis par le Magasin. Cet engagement s'applique aux Produits vendus exclusivement dans le Magasin, rapportés dans leur emballage d'origine et avec leur ticket de caisse dans les conditions ci-après :

- dans un délai maximal de 24 heures ouvrées pour les Produits frais à compter de l'achat.
- dans un délai maximal de 8 jours à compter de l'achat pour les Produits des rayons électroménager, photo, ciné, son (EPCS).  
Concernant ces produits, le passage par le SAV est obligatoire afin que ce dernier s'assure et vérifie que le Produit est en parfait état et n'a pas été dégradé.
- dans un délai de 48 heures suivant l'achat pour les Produits soldés.
- dans un délai maximal de 7 jours à compter de l'achat pour tous les autres Produits.

Afin de garantir la propriété intellectuelle des artistes, les produits culturels tels que les CD, CD Rom, logiciels, DVD doivent être rapportés dans leur film cellophane d'origine non ouvert, ni dégradé, sur présentation du ticket de caisse de moins de 7 jours.

Les livres et les magazines ne sont pas repris. Ils peuvent seulement être échangés titre à titre sur présentation du ticket de caisse de moins de 7 jours.

Ne sont pas concernés par le droit de changer d'avis :

- les produits achetés en grande quantité dépassant une consommation moyenne,
- les sous-vêtements, maillots et shorts de bain (homme, femme, enfant),
- les Produits frais sortis de la chaîne de froid,
- les Produits de téléphonie mobile,
- les Produits confectionnés selon les spécificités du Client ou nettement personnalisés (exemples : confection de bijoux, de vêtements...),
- les Produits qui ont fait l'objet d'une fourniture de service et dont l'exécution a commencé, avec l'accord du Client.

Un Produit ayant bénéficié d'un avantage promotionnel sera remboursé au prix effectivement payé par le Client.

*Exemple : vous avez bénéficié d'une remise de 0,30 € (indiquée en bas de ticket) sur un produit d'une valeur de 2 €, le produit vous sera remboursé déduction faite des 0,30 € soit 1,70 €.*

**Ce droit de changer d'avis ne fait cependant pas obstacle à la mise en œuvre des garanties légales et/ou commerciale telle que rappelée à l'article 8 ci-après.**

#### 5.2. La disponibilité des Produits en catalogue

Si le Client ne trouve pas en magasin un Produit figurant dans le catalogue du Vendeur, ce dernier s'engage à le lui procurer au prix annoncé, à condition de le commander au plus tard le dernier jour de l'opération, ou à lui proposer un article similaire au même prix.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

L'engagement s'applique sur les Produits présents dans le catalogue Carrefour du Magasin, en vigueur le jour de la demande, publié à La Guadeloupe. L'engagement ne s'applique pas sur les catalogues ou les publicités qui communiquent sur "des quantités ou durées limitées" (tels la "Foire aux vins " ou "Un jour un prix"), ni sur les Produits "100% remboursés".

Il est précisé que certains Produits peuvent ne pas être proposés dans certains magasins. Ceux-ci ne sont donc pas concernés par cet engagement.

Il en est de même pour les Produits qui nécessitent une commande préalable par le Client auprès du magasin et qui sont mentionnés comme tel dans le catalogue.

Un Produit est dit "similaire" lorsqu'il présente des caractéristiques proches du Produit proposé en catalogue par sa qualité, sa taille, ses caractéristiques techniques, la notoriété de la marque et bénéficie des mêmes conditions de garantie.

*Exemples :*

- *Téléviseur de même dimension et de marque PHILIPS au lieu de SONY*
- *Etagère métallique de qualité supérieure et dimensions identiques (épaisseur du métal plus importante).*

Il est précisé que le Magasin décide seul du ou des Produits de substitution éventuellement proposé(s). En aucun cas, ce choix n'est laissé à l'appréciation du Client.

Il est entendu que, dans tous les cas, le prix de vente du Produit de substitution ne pourra être inférieur au seuil de revente à perte défini par la réglementation en vigueur.

### **5.3. Le respect du prix affiché**

Si le prix en caisse n'est pas celui affiché en rayon, le Magasin rembourse au Client la différence sur présentation du ticket de caisse au point accueil du Magasin ou applique le prix le plus bas.

**Cet engagement ne s'applique cependant pas** en cas d'erreur de prix flagrante (prix manifestement dérisoire ou largement inférieur par rapport à la valeur réelle du Produit).

## **ARTICLE 6 : CONDITIONS DE PAIEMENT**

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de l'achat immédiat ou de la passation de la commande par le Client, selon les modalités suivantes :

- espèces (euros) : dans la limite de 1.000 euros ou dans la limite de tout autre montant maximal défini par la loi.
- chèque bancaire ou postal français sous réserve que le Client soit titulaire du chèque et présente en même temps sa pièce d'identité valide (passeport ou carte nationale d'identité).  
A partir de 200 € d'achat, deux pièces d'identité du Client titulaire du chèque pourront être demandées ainsi que le numéro de téléphone portable. Le paiement par chèque est plafonné à 1.000 euros.
- carte bancaire, carte de la Banque Postale, Carte American Express : à partir d'un montant minimum de 1 euro.
- tickets restaurant : sous forme physique ou dématérialisée dans la limite de 19€ par jour et pour l'achat des préparations alimentaires directement consommables (notamment des produits laitiers, des fruits et légumes, sandwiches, plats cuisinés frais, surgelés ou en conserve, salades préparées ou composées).
- tickets Service : hors énergie, habitat, hébergement et culture.
- bons de réductions valables en GUADELOUPE.
- bons d'achat valables au sein du Magasin.
- SMART Cash via le programme de fidélité MON CLUB de Carrefour Guadeloupe, sachant qu'une pièce d'identité pourra être demandée au Client lors du passage en caisse du Magasin.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

## ARTICLE 7 : RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

**Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client, qu'il s'agisse d'un achat immédiat ou d'une commande, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier.**

Le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits.

## ARTICLE 8 : GARANTIES

Les Produits vendus par le Vendeur bénéficient des garanties légales, s'appliquant indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie par le fabricant.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement d'un Produit pouvant bénéficier de l'une des garanties ci-après, les interventions au titre de la mise en œuvre desdites garanties sont gratuites (remplacement des pièces défectueuses et main-d'œuvre).

CEPENDANT, les GARANTIES NE JOUENT QUE si le Client utilise l'appareil de façon normale et avisé, notamment conformément à sa notice d'emploi et d'entretien.

### **ATTENTION :**

#### **LES PRODUITS NE DOIVENT JAMAIS ÊTRE UTILISÉS POUR UN USAGE PROFESSIONNEL, COMMERCIAL OU COLLECTIF**

Les garanties prennent effet à compter de la date d'achat du Produit (la date du ticket de caisse ou de la facture faisant foi).

Il est impératif de conserver le ticket de caisse du Produit et/ou la facture du Produit qui sont indispensables pour l'application des garanties.

Le Vendeur est tenu des défauts de conformité de l'article vendu dans les conditions des articles 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.

### **8.1. La garantie légale de conformité**

Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité prévue par le Code de la Consommation (articles L.217-4 à L.217-12) :

- \* art. L.217-4 Code de la Consommation : « *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.  
Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.* »
- \* art. L.217-5 Code de la Consommation : « *Le bien est conforme au contrat :*  
1° *S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*
  - *s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- *s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

*2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »*

\* art. L.217-12 Code de la Consommation : « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »*

\* art. L.217-16 Code la Consommation : « *Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »*

### 8.2. La garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue

Le Client bénéficie de la garantie légale relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

\* article 1641 du Code Civil : « *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

\* article 1648 alinéa 1 du Code Civil : « *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »*

Lorsque le Client agit en garantie légale des vices cachés, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

**Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :**

- **bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;**
- **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 ;**
- **est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien pour les produits neufs, cette durée étant ramenée à six mois pour les biens d'occasion.**

**La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.**

**Le Client 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 et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.**

### 8.3. La garantie commerciale

En plus des garanties légales de conformité et des vices cachés, certains Produits bénéficient d'une garantie commerciale qui est consentie par le fabricant du Produit.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

Dans l'éventualité où la garantie commerciale est consentie par le Magasin, ce dernier le spécifie clairement sur une étiquette apposée à côté du Produit ou dans le livret de garantie du Produit. A défaut, la garantie est consentie par le fabricant du Produit.

L'étendue et la durée de la garantie commerciale diffèrent selon les Produits et les marques. Le Magasin invite en conséquence le Client à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les Produits et les termes exacts des garanties dont les Produits peuvent être assortis.

Toute limitation dans la garantie accordée par le fabricant s'imposera. Le Vendeur ne pourra être tenu pour le surplus.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement du Produit, la garantie commerciale couvre le remplacement des pièces défectueuses et la main-d'œuvre. Tous les Produits bénéficiant d'une garantie commerciale doivent être déposés au service après-vente (SAV) désigné (prestataires agréés ou choisis par le fabricant ou le fournisseur du Produit). Ce sont ces prestataires qui interviendront pour réparer le Produit le cas échéant.

Lorsque les frais de réparation sont supérieurs à la valeur de remplacement de l'appareil ou lorsque l'appareil n'est pas réparable, le prestataire agréé ou choisi par le fabricant ou le fournisseur, et en concertation avec ce dernier, pourra remplacer l'appareil défectueux par un Produit équivalent présentant des fonctionnalités égales ou supérieures au Produit d'origine. Le Magasin n'a aucune part dans ce choix qui lui est imposé.

**Ne sont généralement pas couverts (cette liste est indicative et non limitative, elle peut varier en fonction du Produit concerné et des garanties consenties) :**

- les accessoires et pièces dont l'usure graduelle et progressive nécessite le renouvellement, le remplacement ou l'entretien périodique ;
- les pannes et avaries provoquées par de fausses manœuvres ou résultant d'une mauvaise utilisation, d'un mauvais ou d'un défaut d'entretien ou du non-respect des prescriptions du fabricant ;
- les dommages résultant d'une négligence, installation défectueuse ou non-conforme aux prescriptions du fabricant ou réalisées par le Client ou par un tiers non-agréé par le Vendeur ;
- les modifications apportées aux caractéristiques d'origine de l'appareil ;
- les dommages résultant des effets d'incendie, d'accidents, de dégâts des eaux, d'oxydation, de la foudre, d'explosion et, de manière générale, d'utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil ;
- les dommages provenant d'éléments extérieurs à l'appareil (corps étrangers, insectes, rongeurs, etc.) ;
- les dommages dus à des problèmes d'alimentation externe au produit (branchement sur une prise défectueuse ou surtension électrique) ;
- les dommages portant sur des Produits dont l'identification ou l'origine est impossible (numéro de série effacé, décollé, limé, usé, absence de facture d'achat ou ticket de caisse, etc.) ;
- les coups, chocs ou éraflures ;
- le vieillissement irrégulier de l'écran plasma, LCD et cathodique dû aux images fixes, textes tels que cours de la bourse, jeux vidéo, logos de chaînes TV, sites web, graphismes, motifs d'ordinateurs, réduction d'écran 4/3 et 16/9. Il est précisé que l'affichage d'une même image pendant une longue durée entraîne une image fantôme persistante à l'écran ;
- les incompatibilités entre différents produits (logiciel, etc.) ;
- le contenu des appareils (congélateur, lave-linge, etc.).

**Réserves particulières concernant les ordinateurs et appareils munis d'une mémoire interne ou externe :**

Les dysfonctionnements causés par une mauvaise utilisation ou un problème de logiciel ainsi que la perte d'informations, en cas de panne informatique, les pannes dues aux virus informatiques, l'ajout d'accessoires ou utilisation de consommables non agréés par le fabricant ne sont pas garantis.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

## **Réserves particulières concernant les ordinateurs, tablettes, etc. :**

Lors de l'acquisition de son appareil, le Client doit réaliser une sauvegarde de son système d'exploitation (Windows). La non-réalisation de cette sauvegarde par le Client n'est pas garantie.

Avant de faire appel au service après-vente ou avant la remise de l'appareil au service après-vente, il appartient au Client d'effectuer régulièrement des sauvegardes de données sur supports amovibles. Le Vendeur et ses tiers agréés ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables des pertes de données au cours des opérations de maintenance.

## **ARTICLE 9 : LE SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)**

### **9.1. Procédure d'intervention dans le cadre de la garantie**

Dans le cadre d'une intervention sur un appareil sous garantie, le Client dépose son appareil au SAV désigné sur le livret de garanties-SAV qui lui a été remis lors de son achat.

Le SAV remettra au Client un document de prise en charge de l'appareil mentionnant notamment l'état de ce dernier. Ce document devra obligatoirement être signé par le Client.

Le Client est avisé que le prestataire se réserve le droit de refuser l'exécution de certaines interventions qu'il découvrirait en cours de travaux et n'entrant pas dans le champ de la garantie. Il en informera le Client qui décidera alors s'il valide ou non les devis portant sur les réparations supplémentaires.

Le prestataire agréé ou choisi par le fabricant ou le fournisseur prend la décision en concertation avec le fabricant entre la réparation ou le remplacement de l'appareil.

### **9.2. Procédure d'intervention dans le cadre du service Après-Vente (produit hors garantie commerciale)**

Les prestations de Service Après-Vente, c'est-à-dire pour les produits hors garantie commerciale, sont payantes et font l'objet d'un contrat conclu par le prestataire dont un exemplaire est remis au Client.

Dans ce cadre, le Client dépose son appareil au SAV désigné (prestataires agréés ou choisis par le fabricant ou par le fournisseur du Produit). Ce sont ces prestataires qui réalisent les prestations de service Après-Vente.

Les prestations sont payantes et exclusivement rémunérées par le Client, le Magasin n'ayant aucune part, ni responsabilité dans cette relation. Les tarifs de main d'œuvre et d'intervention du SAV sont ceux du prestataire.

Le Client est avisé que le prestataire se réserve le droit de refuser l'exécution de certaines interventions qu'il découvrirait en cours de travaux et dépassant ses limites de compétences sans risque pour l'appareil. Il en informera alors le Client qui avisera.

Si, au cours des travaux entrepris après accord du Client, des réparations et fournitures autres que celles prévues se révélaient nécessaires, le prestataire s'engage à ne procéder à aucune opération non prévue sans avoir établi, au préalable, un devis complémentaire et obtenu le nouvel accord du Client.

## **ARTICLE 10 : MOYENS DE NOUS CONTACTER**

Pour toute question, information ou réclamation, veuillez contacter notre Service Clients aux coordonnées indiquées ci-dessous :

- par téléphone au : 05 90 44 60 24
- par courrier postal : ANABAM, Service Clients, Rond-Point Pradel – 97118 Saint François.

## **ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

Les données concernant le Client, pouvant être collectées lors la vente, sont obligatoires ; à défaut la vente ne pourra être conclue. Ces données sont traitées par le Vendeur, responsable de traitement, et destinées à la gestion de la relation contractuelle (devis, facturation, gestion des comptes clients, etc.).

Les catégories de données pouvant être traitées sont : les données relatives à l'identité du client, les données relatives aux moyens de paiement et à la transaction ainsi que les données relatives aux achats effectués.

Peuvent être destinataires des données personnelles du Client : le personnel habilité du Vendeur, les services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle...) ainsi que le personnel habilité des prestataires et/ou partenaires auxquels le Vendeur est susceptible de faire appel pour l'exécution du contrat, et avec lesquels sont signées des clauses contractuelles conformes au RGPD (fournisseurs des logiciels de gestion commerciale, de comptabilité, etc.).

En cas d'achat d'un récepteur de télévision, le Vendeur collectera et transférera les données personnelles nécessaires à la Direction Générale des Finances Publiques, responsable de traitement, pour la gestion des contributions à l'audiovisuel public (ex-redevance audiovisuelle) : date d'achat et identité du Client (nom, prénom, adresse, date et lieu de naissance). La base juridique de ce traitement est l'obligation légale.

Aucune des données du Client n'est transférée hors Union Européenne.

Le Vendeur conserve les données du Client pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle, (à compter de la date de l'achat ou de la date d'expiration d'une garantie par exemple). Après l'exécution du contrat, les données du Client peuvent également être conservées en archivage intermédiaire, pour répondre à des obligations comptables ou fiscales ou à des fins probatoires en cas de contentieux, dans la limite du délai de prescription applicable. Les données relatives à la déclaration d'achat de récepteur de télévision sont conservées par le Vendeur pour une durée de 3 ans, conformément aux dispositions légales applicables.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut accéder à ses données ou demander leur effacement. Le Client dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de ses données, d'un droit à la portabilité de ses données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès.

Pour exercer ses droits ou pour toute question sur le traitement de ses données, le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) du Vendeur,

- par voie électronique : [dpo@gbh.fr](mailto:dpo@gbh.fr) ou

- par voie postale : ANABAM, A l'attention du DPO, Rond-Point Pradel – 97118 Saint François.

Toute demande doit préciser le motif de la demande, la société concernée (le Vendeur) et la référence du dossier du Client (par exemple, le numéro client). Si le Client estime, après avoir contacté le Vendeur, que ses droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, le Client peut adresser une réclamation en ligne, directement sur le Site de la CNIL à la CNIL ou par voie postale à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Pour plus d'information sur les modalités de traitement de ses données personnelles, le Client peut consulter la Politique de Confidentialité de la Société ANABAM à tout moment sur son site internet [www.destreland.carrefour.fr](http://www.destreland.carrefour.fr) ou en magasin.

### ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE - LITIGES - MEDIATION

**12.1.** Les CGV et les relations contractuelles entre le Vendeur et le Client issues de leur application sont soumises au droit français.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

**12.2.** En cas de litige, le Client **s'adressera en priorité au Service Client de ANABAM** afin de le résoudre à l'amiable.

En cas d'échec de cette démarche, le Client peut recourir au **service de médiation de la consommation** du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris), accessible en ligne à l'adresse URL [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr) ou par courriel à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr), par voie postale à CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris et joignable par téléphone au 0144951140.

Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : les coordonnées postales, email et téléphoniques du Client ainsi que les nom et adresse complets du Vendeur, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées par le Client.

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé **qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client de ANABAM avant toute demande de médiation auprès du CMAP.**

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de ANABAM ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de ANABAM par une réclamation écrite selon les modalités prévues ci-dessus.

**12.3.** A défaut d'accord amiable entre le Vendeur et le Client via l'une de ces procédures volontaires, le litige sera soumis aux tribunaux français de droit commun.