

# Conditions générales de ventes

Il est recommandé de lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV »), avant toute passation de commande sur le site. En cas de question sur ces CGV contactez le service client avant de passer une commande.

Le site [www.sergent-major.com](http://www.sergent-major.com) (« le Site ») est un service de la société GPE SAS (ci-après le « Vendeur » ou « Sergent-Major »), société par actions simplifiée au capital de 1 903 312,00 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 652 050 832 dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR68 652 050 832 et dont le siège social est situé au 49/51, rue Emile Zola, 93100 Montreuil, représentée par Monsieur Paul Zemmour.

## **ARTICLE 1 - Hébergement - Réalisation**

Le site est hébergé par la société SALESFORCE.COM EMEA Limited dont le siège social est à Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, Londres EC2N 4AY, Royaume-Uni, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le numéro 05094083, dont le numéro de TVA intracommunautaire est GB844903710, représentée par José Luiz Moura Neto.

Le site est réalisé par Itelios, S.A.S immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 448 291 179, ayant son siège social 19 rue de Provence, 75009 PARIS.

## **ARTICLE 2 - Définitions**

- « Client » désigne toute personne physique, majeure, non commerçante, ayant tout au moins la capacité juridique de contracter, et résidant dans le territoire mentionné à l'article 3.3 ci-dessous, qui passe à des fins non-professionnelles une commande sur le Site aux prix et conditions indiqués.
- « Conditions Générales de Vente » ou « CGV » désigne les conditions, telles que récapitulées dans le présent document, qui régissent la vente par GPE de Produits à tous Clients.
- « Produit(s) » désigne tous produits proposés à la vente sur le Site.
- « Site » désigne le site Internet [www.sergent-major.com](http://www.sergent-major.com) édité par la société GPE.

## **ARTICLE 3 - Objet, loi applicable et territoire**

### **3.1. Objet**

3.1.1. Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités de vente entre le Vendeur et le Client, de Produits ou de services commercialisés par le Vendeur uniquement sur le Site. Les CGV régissent les conditions de conclusion, de paiement, de suivi et de livraison des Commandes et, le cas échéant, de garanties et de rétractation des Commandes, dans les conditions fixées par les CGV et par la loi applicable aux CGV.

3.1.2. Toute Commande implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion aux présentes Conditions Générales de Vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat sauf accord exprès et préalable du Vendeur. En conséquence, la passation d'une commande par le Client emporte l'adhésion sans restriction ni réserve de ce dernier aux présentes Conditions Générales de Vente. Tout autre document que les présentes CGV (catalogue, prospectus, publicités, notices, e-mailings, ...) n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

3.1.3. Le Vendeur peut modifier les présentes CGV à tout moment. En cas de modification, seront appliquées à chaque Commande les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la passation de la Commande par le Client et qui ont été acceptées par lui, ces conditions formant alors les CGV telles que définies au Préambule.

### **3.2. Loi applicable, juridictions compétentes et langue contractuelle**

3.2.1. Les présentes CGV sont régies par le droit français. La langue des présentes CGV est la langue française.

3.2.2. Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle:

Par courrier :  
GPE SAS  
Service Clientèle Sergent Major  
49-51 rue Emile Zola 93100 Montreuil Cedex

Par email : [service-client@sergent-major.com](mailto:service-client@sergent-major.com).

Par téléphone : au numéro 01 84 03 85 29 (service gratuit + prix d'un appel) du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18. Les appels vers les services de renseignements du Vendeur depuis un téléphone mobile sont facturés comme une communication nationale.

3.2.3. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents. Tout litige trouvant son origine dans l'application, l'interprétation, l'exécution des présentes, ou lié à l'utilisation du Site ou à tout achat effectué sur le Site, sera porté devant les Tribunaux du domicile du Client, à défaut devant les tribunaux de Bobigny, quel que soit le lieu de Commande, de livraison et du paiement ou du mode de paiement, et ce, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

3.2.4. Le Client dispose en outre de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges ou des différends en cas de contestation. Le Groupe GPE est membre de la FEVAD. A ce titre, il adhère à son code de déontologie et au système de médiation de e-commerce. En cas de différend, une médiation peut être proposée au Client. Pour en savoir plus : [www.fevad.com](http://www.fevad.com).

### **3.3. Territoire**

Les Commandes susceptibles d'être effectuées sur le Site ne peuvent être valablement conclues qu'entre le Vendeur et un Client résidant en France métropolitaine (à l'exclusion de la Corse, Monaco et des zones militaires).

## **ARTICLE 4 - Commande**

Préalablement à la Commande, il est communiqué au Client l'ensemble des informations prévues aux articles L.221-5 et L.221-8 du Code de la Consommation modifiés par la loi du 17 mars 2014.

### **4.1. Définition**

Par Commande, il faut entendre tout ordre portant sur les Produits figurant sur le Site Internet aux tarifs indiqués et accompagné du paiement prévu.

### **4.2. Première Commande sur le Site**

Lorsqu'un Client passe pour la première fois une Commande en ligne sur le Site, celui-ci doit créer un compte, pour lequel il doit fournir les informations suivantes : nom, prénom, adresse, téléphone, e-mail, mot de passe..., et s'engage sur la sincérité des renseignements fournis. Le client utilisera ainsi son compte pour chaque nouvelle Commande sans avoir à saisir toutes ses coordonnées, excepté ses coordonnées bancaires qui doivent être obligatoirement saisies à chaque passation de Commande.

Le Client peut également décider, s'il le souhaite, d'être informé des offres exclusives sur le Site

### **4.3. Acceptation des Conditions Générales de Vente par le Client**

Toute Commande de Produits ou de Cartes Cadeaux effectuée sur le Site nécessite la consultation et l'acceptation explicite et préalable des CGV par le Client, qui peut sauvegarder ou imprimer les CGV applicables à sa Commande. Lorsque le Client souhaite finaliser sa Commande, il peut imprimer un état récapitulatif de sa Commande.

A la fin du processus de Commande, dont les étapes sont clairement identifiées conformément aux dispositions des articles 1127-1 et suivants du Code Civil, le Client est invité à procéder à

l'acceptation des Conditions Générales de Vente, à la confirmation de sa Commande et au paiement de celle-ci.

Toute confirmation de Commande vaut irrévocablement acceptation des termes des présentes CGV.

La confirmation de Commande vaudra également acceptation des caractéristiques des Cartes Cadeaux.

#### **4.4. Acceptation de la Commande par le Vendeur**

Le Vendeur pourra satisfaire les Commandes reçues via le Site de la part d'un Client résidant dans le territoire mentionné à l'article 3.3.

Après la réception par le Vendeur de la Commande passée par le Client, le Vendeur notifiera au Client un accusé de réception détaillé de la Commande du Client, précisant le montant facturé (toutes taxes comprises, montant de la TVA applicable et montant et modalités de livraison de la Commande), (ci-après le « Bon de Commande »). Cet accusé de réception vaut acceptation de la part du Vendeur de la Commande passée par le Client.

Les Produits et prix de ces Produits sont valables pour la passation d'une Commande par le Client tant qu'ils sont visibles sur le Site lors de la passation de la Commande par le Client.

#### **4.5. Renseignements et Assistance**

Le Client peut être assisté ou renseigné sur le suivi de sa Commande en contactant le Service Client au numéro suivant 01 84 03 85 29 (Service gratuit + Prix d'un appel local) ou en envoyant un e-mail à l'adresse électronique suivante [service-client@sergent-major.com](mailto:service-client@sergent-major.com).

#### **4.6. Collecte de données**

Les données collectées par le Vendeur sur le Site sont destinées à compléter le fichier clientèle. Le Client peut consentir ou s'opposer à l'utilisation des données recueillies ainsi qu'à leur utilisation par des tiers dans les termes prévus à **l'article 18** des présentes CGV.

#### **4.7. Modifications**

Les Commandes transmises au Vendeur sont fermes et irrévocables pour le Client, et celui-ci ne peut, en aucun cas, une fois la Commande passée, modifier sa Commande.

#### **4.8. Annulation**

Toute annulation de la Commande est possible dès lors que celle-ci n'a pas été préalablement prise en compte par le transporteur.

## **ARTICLE 5 - Description des Produits**

Conformément à l'article L. 111- 1 du Code de la Consommation modifié par la loi du 17 mars 2014, le Client peut, préalablement à une Commande, prendre connaissance sur le Site des caractéristiques essentielles du ou des Produits qu'il désire commander.

## **ARTICLE 6- Description des Cartes Cadeaux**

### **6. 1. Description**

La Carte Cadeau, ci-après dénommée « Carte(s) Cadeau(x) », n'est proposée qu'en boutique.

Elle est valable sur l'achat de tous les Produits, incluant les Produits faisant l'objet de promotions et/ou de soldes.

Les Cartes Cadeaux sont utilisables dans toutes les boutiques situées sur le territoire défini à l'article 3.3 ou pour toute Commande passée sur le Site.

La Carte Cadeau n'est pas nominative, son utilisation est exclusivement de la responsabilité du détenteur de la Carte Cadeau.

La carte est d'une valeur faciale de 1€ à 300€.

Toute revente de la Carte Cadeau est strictement interdite.

La perte de la Carte Cadeau ne pourra donner lieu à remboursement.

### **6.2. Délai de validité**

La durée de validité des Cartes Cadeaux est de douze (12) mois à compter de la date d'émission de la carte.

### **6.3. Utilisation et lieux d'utilisation**

6.3.1. La Carte Cadeau pourra être utilisée après un délai de six (6) heures suivant l'achat de celle-ci.

6.3.2. La Carte Cadeau peut être utilisée plusieurs fois jusqu'à épuisement du crédit. Pour un achat supérieur au montant de la carte, tous les autres modes de paiement habituellement acceptés en magasins ou sur le Site seront acceptés.

6.3.3. Plusieurs Cartes Cadeaux peuvent servir de paiement sur un même achat.

6.3.4. La Carte Cadeau est utilisable uniquement sur le Site ou dans les magasins Sergent - Major situés dans le territoire défini à l'article 3.3 des présentes CGV. La Carte Cadeau peut être également utilisée pour l'achat de tous articles présents dans les

magasins Sergent-Major situés uniquement dans le territoire défini à l'article 3.3 des présentes CGV.

#### **6.4 Disponibilité**

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les articles proposés sur le Site.

#### **ARTICLE 7 – Descriptions et conditions générales d'utilisation de la carte de fidélité Sergent Major**

Pour obtenir gratuitement la carte de fidélité Sergent Major, il suffit de fournir en boutique Sergent Major ou sur le site [sergent-major.com](http://sergent-major.com), les informations suivantes : nom, prénom et de façon facultative : adresse, email et numéro de téléphone.

Cette carte est personnelle et ne peut être cédée. Tout changement d'adresse, d'adresse e-mail pourra être signalé en boutique ou sur [sergent-major.com](http://sergent-major.com).

Une seule Carte de fidélité par foyer est acceptée (est entendu par foyer les personnes résidant à la même adresse).

La fonction fidélité permet à son titulaire de cumuler le montant de tous ses achats réalisés dans les boutiques Sergent Major sur présentation de la carte fidélité, ou sur [sergent-major.com](http://sergent-major.com) et de faire bénéficier son titulaire d'offres exclusives en magasin et/ou sur le site [www.sergent-major.com](http://www.sergent-major.com).

Le cumul des points fonctionne à raison d'un (1) euros égal un (1) point.

Un achat équivaut à un passage en caisse ou à la validation de paiement d'une commande sur l'une des boutiques en ligne participantes dans les conditions suivantes :

- Un achat est pris en compte quelque soit le mode de paiement utilisé (espèces, carte bleue, Chèque Fidélité).
- Un don effectué sur une liste de naissance sera comptabilisé pour le Donateur.
- Un achat effectué par le titulaire de sa liste de naissance et payé en partie avec des dons disponibles et en partie par Carte Bleue sera comptabilisé à hauteur du montant payé par carte bleue.
- Un achat fait par carte cadeau ne comptabilisera pas de points mais un achat d'une carte cadeau permet de cumuler des points.
- En cas d'achat sur notre site internet, les points fidélité seront enregistrés sur le compte du client au moment de l'expédition de sa commande.

En cas d'échange, en magasin, d'un article préalablement comptabilisé sur la carte de fidélité, l'échange sera pris en compte dans les conditions suivantes :

- S'il s'agit d'un échange pour un article moins cher, le montant remboursé au client viendra déduire le montant Total des points cumulés du Client à la date de l'échange.

- S'il s'agit d'un échange pour un article plus cher, vous réglerez le différentiel. Ce montant augmentera le montant total des points cumulés à la date de l'échange.

Lorsque le seuil des 200 points est atteint, un chèque fidélité d'une valeur de dix (10) euros TTC unique au numéro de la carte de fidélité, peut être édité en boutique et remis au titulaire de la carte, et utilisable dans les trois (3) mois à compter de sa date d'émission sur un achat ultérieur (date de validité indiquée sur le Chèque Fidélité) et peut être cumulable avec d'autres remises en cours, sur présentation de la carte de fidélité du titulaire.

Le montant des achats cumulés ne peut être ni cédé, ni échangé contre espèces.

Tout ou partie des règles, droits et avantages exposés dans les présentes conditions pourront être modifiés ou supprimés à tout moment. Dans ce cas, une information par affichage dans les boutiques et sur le Site sera effectuée au moins 15 jours à l'avance. Aucune modification ou suppression n'ouvrira droit à aucune indemnisation pour le titulaire, de quelque nature que ce soit.

Le bénéfice des fonctions fidélité peut être retiré à son titulaire à tout moment, sans justification.

GPE et les boutiques Sergent Major sont exonérée de toute responsabilité pour toutes les conséquences directes ou indirectes, les éventuelles anomalies et dysfonctionnement des fonctions fidélité quelles que soient leurs causes.

GPE et les boutiques Sergent Major feront néanmoins leur possible pour conserver au titulaire, en cas d'anomalie, le bénéfice de son cumul d'achats réellement effectué.

Pour toute perte ou vol de sa carte de fidélité, le titulaire devra le signaler dans une boutique Sergent Major. Une nouvelle carte lui sera alors remise. Le montant des achats non utilisés sera reporté sur la nouvelle carte.

L'adhésion au programme de fidélité Sergent Major est conditionnée à l'acceptation des présentes conditions générales.

Conformément à la loi Informatique et Liberté du 06/01/78 en France et à la loi du 8/12/1992 relative à la protection de la vie privée en Belgique, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification vous concernant en écrivant à :

GPE – Service Informatique  
49/51 rue Émile Zola  
93189 Montreuil Cedex - France.

## **ARTICLE 8 - Tarifs - Réductions – Chèque fidélité**

### **8.1. Tarifs applicables**

Toute Commande vaut acceptation par le Client des prix et des descriptions des Produits et services proposés à la vente sur le Site.

Les tarifs mentionnés à coté de chaque Produit proposé à la vente sont exprimés en Euros (€), toutes taxes comprises, hors frais de préparation et de port, ces derniers restants à la charge du Client.

Le prix de la Commande comprend la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en vigueur au jour de la Commande dans le territoire de résidence du Client.

Le Vendeur est libre de modifier le prix de vente de ses Produits et services à tout moment. Si une ou plusieurs taxes ou contributions obligatoires venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits présents sur le Site du Vendeur.

Toutefois, le Vendeur s'engage à appliquer au Client les tarifs et taxes qui ont été indiqués au Client lors de la validation de sa Commande. En outre, le Client est informé des frais de préparation et de livraison de sa Commande lors de la consultation de son panier d'achat et lors de sa Commande.

### **8.2. Offres de réduction**

Les offres, les codes et les bons de réduction (ci-après la(es) « Réduction(s) ») ne sont valables que pour la durée et les conditions de validité de l'offre concernée. Elles ne peuvent en aucun cas être converties en une somme remboursable ou payable au Client.

Les Réductions ne peuvent être utilisées que par le Client concerné et ne sont pas transférables à un tiers. Elles sont déduites du montant toutes taxes comprises de la Commande, excluant les frais de préparation et de livraison de la Commande. Sauf disposition contraire figurant dans une offre de Réduction particulière, les Réductions ne sont pas cumulables entre elles lors de la passation d'une Commande.

Lorsque le Client indique sur le Site plusieurs Réductions simultanément, il ne pourra bénéficier, pour une même Commande, que de la Réduction dont le montant est le plus élevé.

### **8.3. Chèque fidélité**

Les points fidélité acquis par le Client au fur et à mesure de ses achats antérieurs auprès du Vendeur sur présentation de la carte fidélité (ci-après les « Bons d'Achat ») peuvent générer sur proposition au Client des chèques fidélité tous les deux cents (200) points d'un montant de 10

euros TTC unique au numéro de la carte de fidélité, utilisable dans les trois (3) mois à compter de sa date d'émission.

Dès l'édition du Chèque Fidélité de 10 €, le compte de la carte de fidélité du titulaire est débité de 200 points (400 points pour un Chèque Fidélité de 20 € et 600 points pour un Chèque Fidélité de 30 €).

Le Chèque Fidélité est à valoir exclusivement dans les boutiques Sergent Major.

Le Chèque fidélité ne peut être utilisé que par le Client titulaire de la carte fidélité et n'est pas transférable à un tiers. Il est valable dans les conditions décrites par le Vendeur au Client, notamment pour la durée et les conditions de leur validité.

Sauf disposition(s) contraire(s) figurant sur le chèque fidélité, les chèques fidélité sont cumulables entre eux et sont cumulables avec d'autres remises en cours, sur présentation de la carte de fidélité du titulaire. Les chèques fidélité ne peuvent en aucun cas être convertis en une somme remboursable ou payable au Client.

Le montant d'un Chèque de fidélité doit être utilisé et consommé dans sa totalité lors d'une seule Commande et ne peut être divisé entre plusieurs Commandes.

Les chèques fidélités et ne sont ni échangeables ni remboursables. En aucun cas, le Chèque Fidélité ne pourra être échangé contre espèces. En cas de perte ou de vol, celui-ci ne pourra être réédité.

Les Chèques Fidélité abîmés, déchirés, pourront être refusés.

- Si le montant du Chèque fidélité est inférieur au montant toutes taxes comprises des Produits que le Client souhaite commander, hors frais de préparation et de livraison, le Client devra régler la différence entre ces deux montants ainsi que les frais de préparation et de livraison des Produits commandés.

- Si le montant du Chèque fidélité est égal au montant toutes taxes comprises des Produits que le Client souhaite commander, hors frais de préparation et de livraison, la Commande du Client sera validée et le Client devra uniquement régler les frais de préparation et de livraison des Produits commandés.

- Si pour une raison quelconque une Commande n'est pas validée par le serveur bancaire de paiement électronique, le Chèque fidélité ne pourra pas être utilisé durant 72 heures. Passé ce délai, il sera réactivé et pourra être utilisé par le Client pour une nouvelle Commande.

En cas de retour d'une commande vers nos entrepôts payé avec un chèque fidélité, soit l'équivalent des points est recredité sur demande au service client, soit le remboursement s'effectue sous forme de carte cadeau.

## **ARTICLE 9 - Paiement**

### **9.1. Monnaie de paiement**

La devise de paiement des Commandes est l'Euro (€).

### **9.2. Conditions de paiement**

9.2.1. Le paiement s'effectue exclusivement en ligne, au moment de la Commande, par carte bancaire. Seules les cartes CARTE BLEUE, VISA, EUROCARD et MASTER CARD sont acceptées. Le Client doit indiquer le numéro de sa carte, sa date d'expiration, et les 3 chiffres figurant au dos de la carte ; le Vendeur garantissant un paiement en ligne sécurisé.

Le Client peut également régler par :

- Carte Cadeau
- Chèque de fidélité
- Paypal

9.2.2. Toutes les Commandes sont payées au moment de leur passation. La validation définitive de la Commande intervient après validation du paiement. Le compte bancaire attaché au mode de règlement utilisé par le Client sera débité à compter de la finalisation de la Commande effectuée par le Client sur le Site. Le Vendeur pourra suspendre ou annuler toute Commande et/ou toute livraison, quelle que soit sa nature et son état d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client ou en cas d'incident de paiement. Ultérieurement, toute nouvelle Commande par le Client pourra être refusée ou toute livraison du Client pourra être suspendue en cas de retard ou d'absence de paiement, totale ou partielle, d'une précédente Commande. Le Client en sera informé par le Vendeur.

9.2.3. Tout remboursement effectué sur le compte du client, en cas d'indisponibilité d'un bien ne pourra donner lieu à aucune compensation.

### **9.3. Informations traitées par le Vendeur**

Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement qu'il a choisi lors de sa Commande. La validation de la Commande est soumise à la validation du centre de paiement bancaire choisi par le Vendeur. En cas de refus de la banque, la Commande n'est pas finalisée et est annulée. Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à la Commande et au moyen de paiement du Client pourront être transmises par le Vendeur à tout tiers pour vérifications.

Le Vendeur, en collaboration avec la banque assurant la gestion des paiements électroniques, contrôle toutes les Commandes qui ont été validées sur le Site. Ainsi, toute Commande qui présente une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation du Client, pourra être vérifiée par le Vendeur. Dans ce cadre, le Vendeur pourra être amené à demander au Client des informations et documents nécessaires à l'exécution de la Commande : justificatifs de domicile du Client et/ou de la personne indiquée pour l'adresse de livraison, justification des coordonnées bancaires du Client, etc. Ces demandes sont faites auprès du Client par courrier électronique ou par téléphone.

#### **9.4. Informations traitées par la banque gérant les paiements**

En vue d'assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des paiements effectués via le Site, les coordonnées des cartes bancaires du Client sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) par la société ADYEN, société néerlandaise enregistrée sous le numéro 34259528 ayant son siège social Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ, à Amsterdam (Pays-Bas). A aucun moment les données bancaires du Client ne transitent dans le système informatique du Vendeur ; le système de transaction du Vendeur répondant ainsi aux normes PCI DSS.

### **ARTICLE 10 - Livraison**

Les livraisons s'effectuent, uniquement dans le territoire défini à l'article 3.3 des présentes CGV, par le transporteur choisi par le Client selon la taille du colis à l'adresse de livraison indiquée par ce dernier.

Pour des raisons de sécurité et pour lutter contre les fraudes à la carte bancaire, les adresses de facturation et de livraison de la Commande doivent être situées en France. La livraison s'effectue en RDC. Pas de livraison à l'étage.

#### **10.1. Modalités de livraison**

##### **10.1.1 Livraison des Produits**

Le Vendeur propose trois (3) possibilités de livraison en fonction de la taille du ou des colis : Colissimo, Chronopost ou Relais Colis.

##### **10.1.2 Livraison des Cartes Cadeaux :**

La livraison de la Carte Cadeau s'effectue au moyen de deux (2) processus différents :

- l'envoi de la Carte Cadeau sur l'adresse électronique du bénéficiaire indiqué par le Client,
- par la possibilité pour le Client de visualiser sa Commande de carte(s) cadeau(x) sur son compte client et de le(s) renvoyer au bénéficiaire.

Le Vendeur aura satisfait son obligation de livraison dès réception de la Carte Cadeau par le bénéficiaire quel que soit le processus utilisé. Ainsi, il ne pourra notamment être tenu responsable:

- de la mauvaise saisie par le Client de l'adresse électronique du Bénéficiaire,
- d'un dysfonctionnement de la boîte électronique du bénéficiaire de la carte.

L'envoi de la ou des cartes(s) cadeaux au bénéficiaire se fait dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après le paiement de la Commande.

## 10.2. Tarifs de livraison

Selon le type de livraison, les tarifs varient comme suit :

Colissimo, Chronopost	5,90 €uros par commande (forfait), gratuit à partir de 60 € d'achat
Relais Colis	3,90 €uros par commande (forfait), gratuit à partir de 60€ d'achat

Les tarifs de frais de port sont indiqués à titre indicatif et le Vendeur se réserve la liberté de les modifier à tout moment. Toutefois, les Commandes d'un montant supérieur à 750 €uros sont livrées gratuitement.

## 10.3. Délai

10.3.1 Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif ; ceux-ci dépendant notamment de la disponibilité des transporteurs et de l'ordre d'arrivées des Commandes.

Le Vendeur s'efforce de respecter les délais de livraison qu'il indique lors de l'acceptation de la Commande, en fonction du délai logistique de référence dans la profession, et à exécuter les Commandes, sauf force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle, tels que grèves, gel, incendie, tempête, inondation, épidémie, difficultés d'approvisionnement, sans que cette liste soit limitative.

Les retards de livraison ne dépassant pas le délai maximal de trente (30) n'emportent ni annulation, ni modification du CGV et ne peuvent donner lieu à des dommages et intérêts à l'exception du cas prévu à l'article 9.3.2 ci-dessous.

10.3.2. Le Vendeur s'engage, toutefois, à livrer les Produits commandés dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la conclusion des CGV. En cas de dépassement du délai maximal, le Client peut demander l'annulation de la Commande dans les termes de l'article L216-2 du Code de la consommation et exiger de la part du Vendeur, dans le délai de quatorze (14) jours, le remboursement de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison.

Il est toutefois donné au Client, lors de la passation de la Commande, la possibilité d'opter pour un délai de livraison différé dans la limite de trois (3) mois.

10.3.3. Les délais d'exécution figurant dans une Commande ne sont acceptés par le Vendeur et ne l'engagent que sous les conditions suivantes : respect par le Client des conditions de paiement, absence de cas de force majeure, d'événements sociaux, politiques, économiques ou techniques entravant la marche des usines ou leur approvisionnement en composants, en énergie ou en matières premières.

#### **10.4. Propriété, Risques et Transport**

##### **10.4.1. Propriété et Risques**

Le transfert de propriété ne sera réalisé au profit du Client qu'après complet paiement du prix par ce dernier. Le transfert des risques au Client s'effectue à la réception de la Commande par ce dernier.

##### **10.4.2. Transport**

En cas d'avarie des marchandises livrées ou de manquants, le Client peut effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur, sans que cela ne joue sur son droit de rétractation.

#### **10.5. Suivi de la livraison et Réception**

Lors de la confirmation de la Commande par le Vendeur, ce dernier communique au Client un numéro de suivi de Commande lui permettant de suivre la progression de la livraison de sa Commande.

Lors de la livraison du colis, un Bon de Livraison est présenté au Client afin qu'il le signe. Si le livreur ne peut livrer le colis au Client (absence, adresse erronée, etc.), il dépose alors au Client un avis de passage avec la procédure à suivre afin de récupérer son colis. A défaut de retrait du colis dans le délai figurant sur l'avis de passage, en présentant une pièce d'identité en vigueur, le colis est retourné au Vendeur.

Dans l'hypothèse où des Produits seraient livrés endommagés (colis endommagé, déjà ouvert...) et que vous le constatez à réception, vous pouvez les refuser. Si vous ne le constatez qu'après avoir accepté la livraison, vous devrez contacter immédiatement le Service Client afin que le(s) Produit(s) vous soi(en)t échangé(s) ou remboursé(s) selon les cas, selon la procédure définie à l'article 11 ci-dessous.

#### **ARTICLE 11 - Droit de Rétractation et Echanges**

##### **11.1. Droit de rétractation**

### **11.1.1 Délai pour exercer son droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le délai est de 14 jours à compter de la réception des Produits pour exercer le droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Après communication de la décision d'exercer le droit de rétractation dans ce délai de 14 jours, un autre délai de 14 jours s'articule pour renvoyer le ou les Produits concernés par la rétractation.

### **11.1.2 Conditions d'exercice du droit de rétractation**

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complet (emballage, accessoires, ...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf.

Le Client pourra exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, par tout moyen et notamment par courrier postal ou par email en exprimant sa volonté de se rétracter sans aucune ambiguïté, et mentionnant la Commande concernée par cette rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, le Client pourra nous adresser le formulaire-type de rétractation ([Annexe I](#)) dûment rempli à l'adresse suivante :

#### **GPE SAS**

#### **Service Clientèle Sergent Major**

**49-51 rue Emile Zola**

**93189 Montreuil Cedex**

Le Client pourra également contacter directement le service Client via le Site.

Une fois le formulaire ou la déclaration de rétractation envoyée à GPE au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la Commande, le Client devra envoyer le ou les Produits concernés à GPE, suivant les modalités déterminées à l'article 11.3, dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les 14 jours à compter de l'envoi du formulaire ou la déclaration de rétraction à GPE.

En cas d'exercice du droit de rétractation, GPE remboursera au Client la totalité des sommes versées, en ce compris, le prix du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation, ainsi que le montant des frais d'envoi des Produits commandés par le Client calculés au prorata de la valeur du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation. Le Client supportera les frais de port de renvoi des Produits, objet de la rétractation.

Le remboursement sera effectué au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date de rétractation et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la Commande, sauf accord exprès du Client pour un remboursement selon un autre moyen de paiement.

La date de remboursement pourra être différée jusqu'à récupération du Produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition du Produit. La date retenue sera celle du premier de

ces faits. GPE n'est pas tenu de rembourser au Client les frais supplémentaires si ce dernier a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé sur le Site.

Si le Vendeur tarde à procéder au remboursement dans le délai ci-dessus, des majorations seront appliquées conformément à la réglementation française en vigueur.

Tout remboursement sous forme de bons d'achat ou d'avoir est exclu.

Il est cependant précisé, dans l'hypothèse d'un paiement total ou partiel par chèques cadeaux, que ceux-ci ne peuvent être remboursés ni en espèces, ni par chèque, ni par carte bancaire. Le remboursement des achats effectués par chèques cadeaux s'effectuera exclusivement sous forme de chèques cadeaux pour un montant identique à celui payé sous cette forme.

Les avantages obtenus lors de l'achat de Produit, notamment grâce à une carte de fidélité, seront annulés en cas de restitution du Produit accompagnée d'un remboursement dudit Produit.

### **11.1.3. Cartes Cadeaux :**

Conformément à la réglementation en vigueur, les cartes cadeaux ayant été éditées selon les spécifications du Client, et notamment l'apposition d'un message personnalisé sont expressément exclues du droit de rétractation.

Le Vendeur se dégage de toute responsabilité concernant le contenu du message dont le Client garantit qu'il ne porte pas atteinte à l'ordre public ou bonnes mœurs, ni aux chartes éthiques applicable sur Internet.

Par ailleurs, il est expressément convenu entre les parties que toute utilisation de la Carte Cadeau pendant le délai légal du droit de rétractation vaut renonciation expresse et irrévocable de l'exercice du droit de rétractation.

## **11.2 Echanges**

Pour échanger un Produit acheté sur Internet, le Client pourra se rendre dans l'une des boutiques Sergent Major situées sur le territoire à l'article 3.3 des présentes CGV, muni du bon de livraison ou de la facture éditée à partir de l'espace « Mon Compte ». Si les achats Internet ont bénéficié des Ventes Privées ou d'une exclusivité internet les échanges en boutiques sont impossibles.

Le Client pourra également échanger les Produits sur le Site. Pour ce faire, il suffit de contacter le service Client pour obtenir un numéro et bon de retour et d'envoyer les Produits par la poste en Colissimo ou transporteur suivi dans l'emballage d'origine avec le bon de livraison et le numéro de retour apposé sur le colis à l'adresse suivante :

**MR LOGISTIQUE**  
**Allée des Peupliers**

**ZI Plaine de l'Ain**  
**Bat. B Cellule 1**  
**01150 SAINT VULBAS**

Le retour des Produits au Vendeur relève de la responsabilité du Client.

## **ARTICLE 12 - Garanties légales**

### **12.1. Garantie légale de conformité**

Nos Produits bénéficient des garanties légales de délivrance conforme (Code de la consommation art. L217-4 et suivants) et contre les vices cachés (Code civil art. 1641 et suivants) permettant au consommateur de renvoyer les Produits livrés non conformes ou défectueux.

- Code de la Consommation - Article L217-4 : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme aux CGV et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage (...)

- Code de la Consommation - Article L217-5 : Pour être conforme aux CGV, le bien doit :  
1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle; présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

- Code de la Consommation - Article L217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

- Code Civil - Article 1641 : 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.

- Code Civil - Article 1648 alinéa 1er : 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.

Le Client devra fournir toute justification quant à la réalité des défauts constatés, le Vendeur se réservant le droit de procéder, directement ou indirectement, à toute constatation ou vérification éventuellement sur place.

Les défauts ou détériorations des Produits livrés consécutifs à des conditions de stockage anormales et/ou de conservation chez le Client, notamment en cas d'un accident de quelque nature que ce soit, ne pourront ouvrir droit à la garantie due par le Vendeur.

Cette garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie par le Vendeur.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sauf coût manifestement excessif de cette dernière ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016.

Il est rappelé que le consommateur 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 que 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.

## **12.2. Garantie commerciale**

En plus des garanties légales décrites à l'Article 11.1 des présentes, le Client pourra éventuellement bénéficier, pour certains Produits d'une garantie commerciale. Pour pouvoir bénéficier de la garantie commerciale sur votre Produit, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du Produit.

## **12.3 Retours**

Le Client devra contacter le Service Client aux coordonnées suivantes :

**Par courrier à l'adresse suivante :**

**GPE SAS**

**Service Clientèle Sergent Major**

**49-51 rue Emile Zola**

**93189 Montreuil Cedex**

**Par email à l'adresse suivante :** [service-client@sergent-major.com](mailto:service-client@sergent-major.com)

**Par téléphone :** 01 84 03 85 29 (*Service gratuit + prix d'un appel*)

Service disponible

du lundi au mercredi de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h30

Le jeudi de 14h00 à 18h00

Le vendredi de 9h30 à 12h00

Les Produits retournés au Vendeur doivent avoir été préalablement achetés par le Client sur le Site et lui avoir été livrés, et être accompagnés d'un bon de retour joint au bon de livraison du Produit au Client ou joint en pdf, afin d'apporter la preuve de l'achat du Produit sur le Site et de la date d'achat de ce Produit.

Les Produits doivent être retournés au Vendeur dans l'état dans lequel le Client les a reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, ...) dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions.

Les Produits retournés par le Client au Vendeur doivent être adressés à :

**MR LOGISTIQUE**

**Allée des Peupliers**

**ZI Plaine de l'Ain**

**Bat. B Cellule 1**

**01150 SAINT VULBAS**

Le retour du Produit au Vendeur relève de la responsabilité du Client.

Dans le cas de l'application de la garantie légale de conformité, les frais de retour seront remboursés par le Vendeur sur la base de la facture du service postal en vigueur dans le territoire indiqué à l'article 3.3 ci-dessus.

Au-delà du délai légal de rétraction et après réception du colis de retour par GPE, le Vendeur contrôlera la conformité du Produit retourné et le motif de retour. Si le Produit retourné ne justifie pas un remboursement ou un échange, son retour sera refusé par le Vendeur et le Produit sera mis à la disposition du Client dans les entrepôts du Vendeur, ou pourra être expédié au Client, à sa demande et à ses frais, dans les trois (3) mois suivants la réception par le Vendeur du Produit retourné par le Client.

Sous réserve des garanties légales applicables, à défaut de respecter les termes du présent article, le Client ne pourra formuler aucune réclamation pour vices apparents des Produits qui lui ont été livrés par le Vendeur, les Produits étant alors réputés exempts de tout vice apparent.

## **ARTICLE 13 - Propriété Intellectuelle**

Le Site et son contenu sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

L'ensemble des éléments présents sur le site (marques, logos, textes, photos) sont la propriété exclusive de GPE.

Toute utilisation, reproduction, modification même partielle de ces éléments est interdite sans l'autorisation écrite et préalable de GPE.

## **ARTICLE 14 - Responsabilité**

14.1. La responsabilité du Vendeur ne pourrait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable à un cas de force majeure telle que définie par loi et par les tribunaux français.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits :

- les événements indépendants de la volonté des parties,
- les événements que les parties ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir,
- les événements que les parties ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter,
- les événements dont la survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.

Sont également assimilés à des cas de force majeure déchargeant de l'obligation de livrer dans les délais initialement prévus :

- les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel de la société ou de ses transporteurs habituels,
- les incendies,
- les inondations,
- les guerres,
- les arrêts de production dus à des pannes fortuites,
- les épidémies,
- les barrières de dégel,
- les barrages routiers,
- les grèves ou ruptures d'approvisionnement EDF-GDF,
- les autres causes de rupture d'approvisionnement imputables aux fournisseurs.

Dans de telles circonstances, le Vendeur préviendra le Client par écrit, notamment par télécopie ou courrier électronique, dans les vingt-quatre (24) heures de la date de survenance des événements, les CGV liant le Vendeur et le Client étant alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

14.2 Si la durée des événements est supérieure à trente (30) jours à compter de la date de survenance, le contrat de vente pourra être résilié par la partie la plus diligente sans octroi de

dommages et intérêts. La résiliation prendra effet à la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant les CGV.

14.3. De même, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, notamment une interruption de la disponibilité du Site, une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, les pertes ou altérations de données ou de fichiers, ou pour les dommages indirects, quelles qu'en soient les causes et les conséquences.

## **ARTICLE 15 - Signature, preuve et archivage électroniques**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande constituent la preuve de l'intégralité de la Commande et entraînent l'exigibilité auprès du Client du montant total de la Commande.

Les Parties conviennent que toutes les données, informations, fichiers, dates et heures de consultation du Site et de Commande et tout autre élément numérique échangés entre les Parties constitueront des moyens de preuves recevables, valides, opposables entre les Parties et en justice et ayant la force probante d'un acte sous seing privé.

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité, l'opposabilité ou la force probante des éléments précités sous format électronique, sur le fondement de leur nature électronique. Sauf preuve contraire, ces éléments seront valables et opposables entre les Parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit conformément à l'article 1366 du code civil. L'archivage des Bons de Commande et des factures est effectué par le Vendeur sur un support fiable et durable constituant une copie intègre et durable.

En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire par un tiers, le Client est invité à en informer le Vendeur sans délai en écrivant ou en téléphonant au service Client et en rappelant au Vendeur le numéro de carte bancaire concerné, la date de la Commande et en justifiant de son identité, sans que cette information n'ouvre un droit à réparation du Client ni à un quelconque remboursement de la part du Vendeur. Le cas échéant, la réparation ou le remboursement du Client pourront être demandés par le Client à la banque émettrice de sa carte bancaire, dans les conditions fixées par les lois et contrat applicables à la banque concernée.

## **ARTICLE 16 - Intégralité**

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes CGV serait nulle et non avenue par 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 présentes Conditions Générales de Vente.

## **ARTICLE 17 - Renonciation**

Le fait pour le vendeur de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## **ARTICLE 18 - Données à caractère personnel collectées**

GPE recueille, utilise, conserve et transmet certaines données personnelles fournies par les Clients (ci-après les « **Données** ») dans le strict respect de la loi française sur la protection des données, notamment les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » et celles du Règlement n° 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016.

GPE rend compte de ces dispositions et des droits des Clients sur l'onglet Politique de confidentialité du site internet [www.sergent-major.com](http://www.sergent-major.com).

## **ARTICLE 19 - Service client / Contact**

**Pour nous contacter :**

**Par courrier à l'adresse suivante :**

**GPE SAS  
Service Clientèle Sergent Major  
49-51 rue Emile Zola  
93189 Montreuil Cedex**

**Par email à l'adresse suivante :**

[service-client@sergent-major.com](mailto:service-client@sergent-major.com)

**Par téléphone** : 01 84 03 85 30 (*Service gratuit + prix d'un appel*)

**Horaires :**

Lundi au mercredi de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h30

Jeudi de 14h00 à 18h00

Vendredi de 9h30 à 12h00 Pour télécharger la version PDF des CGV, [cliquez ici](#).

**Annexe 1 - Formulaire de rétractation**

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur [www.sergent-major.com](http://www.sergent-major.com) (produits vendus et expédiés par GPE) - sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de GPE SAS - Service Clientèle Sergent Major- 49-51 rue Emile Zola-93189 Montreuil Cedex.

Adresse Email : [service-client@sergent-major.com](mailto:service-client@sergent-major.com)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le : \_\_\_\_\_

Retrait-le : \_\_\_\_\_

Numéro de la commande : \_\_\_\_\_

Magasin de retrait : \_\_\_\_\_

Nom du/des consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Adresse du/des consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : \_\_\_\_\_

[Imprimer la version PDF ->](#)