

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES MAGASINS 5 SUR 5

CINQ SUR CINQ, Société Anonyme au capital social de 37 000 000 €

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de CHARTRES sous le numéro 431 817 915

Siège social : 2 rue Blaise Pascal – Immeuble ANTARES – Jardin d'Entreprises – B.P 30099 - 28002 CHARTRES Cedex

MAJ avril 2009

## PREAMBULE

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions de vente de téléphones mobiles et autres produits de nouvelles technologie, avec ou sans accessoires (ci-après les Produits) dans les magasins Cinq sur Cinq à l'enseigne 5 SUR 5 ou ESPACE SFR (ci-après les Magasins 5 SUR 5).

Les relations entre le Client et la société Cinq sur Cinq sont régies par les présentes conditions générales de vente, les conditions particulières définissant le ou les Produits ainsi que les tarifs applicables.

Les présentes conditions générales de vente seront remises ou accessibles au Client lors de la commande ou de l'achat des Produits.

En conséquence, le fait d'acquiescer un Produit avec ou sans accessoires dans les Magasins 5 SUR 5 implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente, à l'exclusion de tout prospectus, brochure ou catalogue qui n'ont qu'une valeur indicative.

Toute condition ou clause contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse et écrite, inopposable à la société Cinq sur Cinq, quelque soit le moment auquel elle aura été portée à sa connaissance.

Le fait que la société Cinq sur Cinq ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque de ces conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation de la société Cinq sur Cinq à s'en prévaloir ultérieurement.

L'acquisition d'un Produit avec ou sans accessoires s'effectue au moyen d'une commande ferme et définitive récapitulant les conditions particulières et tarifaires.

## 1- COMMANDES

Pour être considérée comme ferme et définitive, toute commande doit avoir fait l'objet d'un bon de commande émanant de la société Cinq sur Cinq et être signée par le Client. Toute commande ainsi constatée est ferme et ne saurait être résiliée par le Client de sa seule volonté.

Pour toute commande d'un Produit non disponible en magasin, la société Cinq sur Cinq demandera un acompte équivalent à 30 % du montant total de l'achat et procédera à la livraison dans un délai de 15 jours.

Si, pour cas de force majeure, circonstances fortuites ou par le fait d'un tiers, la société Cinq sur Cinq ne pouvait exécuter la commande, le Client se verrait rembourser des éventuels versements effectués, sans intérêt ni indemnité dans un délai de 30 jours à compter du paiement.

Les Produits vendus sont conformes aux conditions et spécifications prévues par le bon de commande ou de livraison. Il appartient au Client d'apporter la preuve par écrit qu'il a indiqué la destination spécifique finale du Produit.

## 2- PAIEMENT

Le paiement est effectué dans les conditions prévues au moment de la commande. Sauf accord particulier entre les Parties, le paiement du solde doit être réglé le jour de la livraison.

Si des facilités de paiement ont été accordées par la société Cinq sur Cinq, le non-paiement d'une échéance entraîne de plein droit la suppression des ces facilités de paiement, le solde du prix devenant immédiatement exigible et la déchéance du terme étant acquise immédiatement pour tout encours. En outre, si aucun délai n'a été demandé et accordé judiciairement, le non-paiement d'une facture à son échéance et après un premier rappel entraîne de plein droit l'application des intérêts au taux légal, outre les frais judiciaires de recouvrement dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991.

## 3- PRODUITS

Dans un souci d'amélioration de sa gamme de Produits, liée à l'évolution technique et technologique, la société Cinq sur Cinq se réserve le droit de modifier toutes les caractéristiques des Produits à livrer sans qu'il en résulte une augmentation de prix ou une altération de qualité, le Client ayant la possibilité de mentionner les

caractéristiques auxquelles il subordonne son engagement.

## 4- TARIFS

Les tarifs applicables sont les tarifs en vigueur à la date de la commande. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer à tout moment.

## 5- LIVRAISON

Les Magasins 5 SUR 5 constituent toujours par défaut le lieu de la livraison.

En cas de livraison du matériel à l'adresse choisie par le Client, les frais et risques relatifs au transport sont à la charge du Client. Le choix du moyen de transport revient à la société Cinq sur Cinq. La livraison est effectuée par remise directe du Produit contre signature du bon de livraison par le Client.

La livraison est effectuée, uniquement en France métropolitaine, en fonction des stocks disponibles, à l'adresse de livraison indiquée par le Client sur le bon de commande, dans un délai de (15) jours ouvrés à compter de la signature de la commande.

En cas de refus par le Client de prendre livraison des Produits commandés, la société Cinq sur Cinq pourra en disposer huit jours après notification par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet. La société Cinq sur Cinq conservera, le cas échéant, l'acompte versé à titre d'indemnité sans préjudice de tous autres dommages et intérêts.

Le délai de livraison est un délai moyen. Le dépassement du délai de livraison inférieur à 7 jours par rapport à la date indicative de livraison figurant sur la commande ne peut donner lieu à dommages et intérêts, à retenue, ni annulation de la commande en cours.

Toutefois, si 7 jours après la date indicative de livraison le matériel n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure ou le fait d'un tiers tels que définis à l'article 11 des présentes conditions générales, la vente pourra être résolue à la demande du Client dans un délai de soixante (60) jours ouvrés à compter de la date indicative de livraison par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf si le Produit a été livré entre l'envoi de ladite lettre et sa réception. Le Client pourra alors obtenir la restitution du prix payé, sous réserve de la réalité de son encaissement, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts. La société Cinq sur Cinq procédera au remboursement du prix au Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la lettre.

Lors de la livraison, le Client réalisera une inspection physique du Produit afin de déterminer si le Produit est affecté de dommages visibles (non-conformité ou vice apparent) et s'il est conforme à la commande en termes de référence et de quantité.

Il appartient au Client de faire toute réclamation éventuelle concernant le dommage visible et l'absence de conformité du Produit par rapport à la commande dans les 48 Heures de la livraison, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

5 SUR 5 - Service Clients  
2 Rue Blaise Pascal  
B.P 30099  
28002 CHARTRES Cedex

## 6- GARANTIES

Tous les Produits (téléphones mobiles et accessoires de téléphones mobiles) sont garantis 12 mois dans l'ensemble des Magasins 5 SUR 5 en France et quel que soit le point de vente d'achat à l'exception de :

- Batteries génériques : garantie 12 mois
- Batteries d'origine constructeur : 12 mois
- Housses génériques : 3 mois contre défaut de fabrication
- Housses d'origine constructeur : 1 mois contre défaut de fabrication.

**Tous les téléphones mobiles achetés dans les Magasins 5 SUR 5 bénéficient en plus, conformément à la charte de services SFR d'une extension de garantie de 12 mois portant la période totale de garantie à 24 mois.**

Toute réparation effectuée est garantie 3 mois, pièces et main-d'œuvre, pour la même panne.

La garantie n'est appliquée que sur présentation de la facture d'achat comportant la date d'achat, le nom du Client et le numéro de série du Produit.

En cas de non fonctionnement d'un Produit, le remplacement complet de celui-ci ne pourra en aucun cas être exigé par le Client sauf aux conditions visées à l'article 9 (échange/remboursement). Le réparateur agréé par le constructeur est seul juge pour procéder à la réparation ou à l'échange du Produit.

En aucun cas, l'immobilisation d'un Produit ne peut donner droit à une indemnité, pour quelque cause que ce soit. De même, tout préjudice indirect, matériel ou immatériel, tel que perte de clientèle, perte d'exploitation, de chiffre d'affaires ou de revenus ne peut donner lieu à aucune compensation financière de la part de la société Cinq sur Cinq.

Le Client devra retirer le Produit confié dans un délai de 6 mois à compter de la prise en charge au titre de la garantie constructeur. Au-delà de ce délai, la société Cinq sur Cinq sera dégagée de toute responsabilité en cas de destruction, dégradation, vol ou perte du Produit et se réserve le droit de facturer des frais de dépôt.

Si le Produit n'est plus sous garantie ou que la panne constatée par le réparateur agréé n'est pas garantie (ex : oxydation, casse), un devis écrit de réparation sera transmis au Client préalablement à l'envoi du Produit en réparation. Le Produit ne sera réparé qu'après acceptation et paiement intégral du devis par le Client.

Conformément à l'article L 211-16 du Code de la Consommation, toute réparation entrant dans le champ de la garantie et entraînant une durée d'immobilisation due à la réparation supérieure à 7 jours vient prolonger la durée de la garantie initiale.

La garantie ne fait pas obstacle à l'application de la garantie légale des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-15 du Code de la Consommation sont reproduits ci-dessous les articles L 211-4, L 211-5, L 211-12 du Code de la Consommation, l'article 1641 du Code Civil et l'alinéa 1 de l'article 1648 du Code Civil :

*Le vendeur est tenu de livrer 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. (article L 211-4 du Code de la consommation)*

*Pour être conforme au contrat, 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. (article L 221-5 du Code de la Consommation).*

*L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. (article L 211-12 du Code de la Consommation).*

*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 1641 du Code Civil).*

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

## 7- EXCLUSIONS ET RESERVES DE GARANTIES

Conformément aux dispositions prévues par les constructeurs des Produits et reprises dans leurs notices d'utilisation, sont exclus de la garantie :

- Les dommages esthétiques non consécutifs à un dommage d'origine interne garanti (ex : casse, choc, effritement, peinture, ...),
- Les dommages matériels d'origine externe au Produit,
- Le non-respect des instructions du constructeur ou du distributeur,
- Les dommages résultant de l'intervention sur le Produit par toute personne autre que le réparateur agréé par le constructeur,
- Les dommages résultant d'une erreur d'utilisation, d'un défaut de réglage, d'un mauvais branchement ou alimentation,
- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme des Produits,
- Les dommages résultant d'un défaut d'entretien du Produit,
- Les pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine du Produit,
- L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les Produits pour cause d'incompatibilité,
- La perte de répertoire, des données, des fichiers et des personnalisations éventuellement effectuées (téléchargements, photos...) dans la mesure où il existe des moyens de réaliser des sauvegardes de ces données, ce dont le Client reconnaît avoir été informé par le Magasin 5 SUR 5,
- Les conséquences résultant de l'utilisation des Produits contraire à la réglementation applicable en matière de propriété intellectuelle,
- L'oxydation qu'elle qu'en soit l'origine après contact à un environnement humide,
- Les frais d'entretien, de révision, d'amélioration ou de modification exigés par le Client.

## 8- PRET D'UN TELEPHONE MOBILE DE REMPLACEMENT

La société Cinq sur Cinq s'engage à fournir gratuitement au Client un téléphone mobile de prêt de même catégorie ou de catégorie inférieure durant l'immobilisation de son propre téléphone mobile SFR pour sa réparation. Le Client s'engage à utiliser le téléphone mobile de prêt conformément aux instructions données par le Magasin 5 SUR 5 et à ce titre à en user en bon père de famille en assurant sa conservation et sa garde.

Le Client s'engage à verser à titre de dépôt de garantie un chèque d'un montant de 120€ établi à l'ordre de la société Cinq sur Cinq. Ce chèque sera restitué au Client lors de la remise de son téléphone mobile après intervention technique et ne sera encaissé qu'en cas de vol, détérioration, perte ou non restitution de celui-ci. Cette prestation est fournie dans la limite des stocks des téléphones mobiles de prêt disponibles.

En cas de perte, de vol ou de détérioration du téléphone mobile de prêt, le Client s'engage à en informer le Magasin 5 SUR 5 sans délai et par tout moyen, à confirmer sa déclaration par lettre recommandée avec accusé de réception à la société Cinq sur Cinq et à porter plainte auprès des autorités compétentes en cas de vol.

## 9- ECHANGE/REMBOURSEMENT

Les stipulations qui suivent ne s'appliquent pas :

- aux téléphones mobiles acquis dans le cadre de l'offre SFR La Carte,
- aux renouvellements de mobile effectués dans le cadre de l'offre de renouvellement de mobile SFR Forfait bloqué,
- aux téléphones mobiles acquis dans le cadre de la Portabilité du numéro
- aux clés Internet 3 G + acquises dans le cadre d'une Offre Internet sans engagement.

### A – Téléphones mobiles

\* Restitution : Le Client dispose de 7 jours calendaires (date d'achat incluse) pour restituer son téléphone mobile dans le Magasin 5 SUR 5 d'origine sauf si un défaut de fonctionnement est constaté par le Magasin 5 SUR 5. La

restitution donne lieu au remboursement du téléphone mobile. Cette prestation est fournie dans la limite des stocks des téléphones mobiles identiques disponibles.

\* Echange : Le Client dispose de 7 jours calendaires (date d'achat incluse) après l'achat pour échanger son téléphone mobile dans le Magasin 5 SUR 5 d'origine (dans la limite d'un échange par achat) sauf si un défaut de fonctionnement est constaté par le Magasin 5 SUR 5. Dans le cas où le second téléphone mobile bénéficierait d'un prix inférieur au premier téléphone mobile acheté, le Client se verra remettre un avoir de la différence et non un remboursement. Cet avoir est valable 1 an sur un seul et unique achat dans l'ensemble de nos Magasins 5 SUR 5 à compter de sa date d'émission. Cet avoir ne peut donner lieu à contrepartie monétaire, sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement (y compris le rendu de monnaie, le crédit sur compte ou sur carte). Outre le respect de ce délai de 7 jours calendaires (date d'achat incluse), le Client ne pourra prétendre à l'échange ou au remboursement de son téléphone mobile que si celui-ci est restitué en parfait état (sans trace de choc et d'oxydation) dans son emballage d'origine et accompagné de ses accessoires, notice, mode d'emploi et étiquette sur laquelle figurent les numéros de série intacts.

### B – Accessoires

Les accessoires ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un remboursement. Néanmoins le Client dispose d'un délai de 7 jours calendaires (date d'achat incluse) après l'achat pour le restituer sauf si un défaut de fonctionnement est constaté par le Magasin 5 SUR 5. La restitution donne lieu à un avoir à valoir sur un achat dans les Magasins 5 SUR 5. La validité de cet avoir est de deux mois à compter de son émission.

Outre le respect de ce délai, le Client ne pourra prétendre à l'avoir de son accessoire que si celui-ci est restitué en parfait état dans son emballage d'origine et accompagné de ses accessoires, notice, mode d'emploi et étiquette sur laquelle figurent les numéros de série intacts.

## 10- RESERVE DE PROPRIETE

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1583 du Code Civil, la société Cinq sur Cinq reste propriétaire des Produits livrés jusqu'au paiement intégral de leur prix, nonobstant le transfert de la responsabilité civile et des risques desdits Produits au Client dès le jour de la livraison.

Le Client s'interdit de donner lesdits Produits en gage, de les modifier, de les vendre ou de les transférer à titre de garantie. En cas de saisie, le Client s'engage à aviser sans retard la société Cinq sur Cinq. A défaut de paiement, le Client autorise sans restriction la société Cinq sur Cinq à reprendre les Produits livrés. La société Cinq sur Cinq remboursera les acomptes reçus après avoir opéré une déduction pour dépréciation de valeur de 30 %.

## 11- FORCE MAJEURE

Les parties ne peuvent être responsables de perte, de dommage, de retard, de la non exécution ou de l'exécution partielle de leurs obligations résultant directement ou indirectement d'une cause pouvant être interprétée par les tribunaux français comme un cas de force majeure ou résultant du fait d'un tiers.

La partie victime d'un cas de force majeure informera l'autre dans les meilleurs délais de tout cas de force majeure ou fait d'un tiers. Les obligations de la partie victime seront alors suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité.

Les parties s'efforceront alors, dans la mesure du possible, de supprimer ou d'atténuer les effets du cas de force majeure ou fait d'un tiers.

Si un cas de force majeure ou le fait d'un tiers empêche l'une des parties d'exécuter une obligation essentielle, l'autre partie pourra annuler la commande par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité.

## 12- DROIT D'ACCES ET DE RECTIFICATION AUX FICHIERS INFORMATIQUES

Les données personnelles collectées font l'objet d'un traitement informatique.

Ces données sont utilisées par la société Cinq sur Cinq et ses prestataires pour le traitement des achats des Clients et peuvent faire l'objet d'opérations de marketing direct,

quel que soit le média utilisé, pour informer les Clients de ses offres et services.

Conformément à la loi relative à l'Informatique, aux Fichiers et à l'Informatique n°78-17 du 6 Janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données le concernant.

Le Client peut s'opposer à une telle utilisation de ces données auprès de notre société en écrivant à :  
CINQ SUR CINQ – Service Commercial  
Immeuble ANTARES - Jardin d'entreprises - BP 30099  
28002 CHARTRES Cedex

## 13- INDEPENDANCE DES CLAUSES

Si l'une quelconque des clauses de ces conditions générales devait être frappée de nullité ou déclarée inapplicable pour quelque cause que ce soit, seules la ou les clauses en cause seraient réputées nulles et non avenues, la convention étant maintenue intégralement pour tous ses autres effets.

## 14- ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Lorsque le Client est commerçant, tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution des présentes conditions générales est soumise au Tribunal de Commerce de Chartres.

Cette disposition ne s'applique pas en cas de litige avec un particulier pour lequel les règles légales de compétence s'appliquent.