

## Politique de vente

Découvrez nos  
**Conditions Générales de vente du site**  
« [www.lg.com/fr](http://www.lg.com/fr) »

Date de dernière mise à jour : 03/01/2023.

Le présent site internet [www.lg.com/fr](http://www.lg.com/fr) (ci-après « le Site ») est édité par la société LG Electronics France, SAS, au capital de 13.705.491,26 Euros, dont le siège social est situé 25 quai du Président Paul Doumer – CS 90139 – 92408 Courbevoie Cedex, identifiée sous le n°380 130 567 RCS de Nanterre, n° de TVA intra-communautaire FR58380130567 (ci-après « LG »). LG exploite le Site et l'offre de produits de LG (ci-après les « Produits ») et services (ci-après les « Services ») proposés sur le Site ainsi que le traitement des commandes (livraison, retours, service client...). Search Engine Business France (ci-après « SEBF »), agit en qualité de partenaire autorisé par LG Electronics France, et à ce titre assure la transmission des commandes et la gestion des paiements. N° de téléphone : 0 800 99 55 55, choix 2 (service et appel gratuits) Contact e-mail : <https://www.lg.com/fr/support/email>

### Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent la vente des Produits de LG aux clients (ci-après « Client ») sur le Site ainsi que la livraison des Produits.

Sont considérés comme Clients toute personne physique âgée d'au moins dix-huit (18) ans (i) ayant pleine capacité juridique pour s'engager, (ii) commandant sur le Site (iii) considérée comme consommateur au sens du Code de la consommation, à savoir agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et (iv) résidant sur le territoire de l'Union Européenne.

A ce titre, toute revente des produits LG achetés sur le Site est strictement interdite. En cas de non-respect de cette interdiction, LG se réserve le droit de prendre toute mesure à l'égard du Client, notamment, sans préjudice de tout autre droit, de restreindre la vente de Produits au Client, d'annuler toute commande, et/ou de suspendre le compte du Client.

### 1 – Commande

1.1. Identification préalable : Afin de passer commande, vous devez vous connecter sur le Site, et vous devez vous identifier par un compte client que vous aurez créé à partir du Site. A cet effet, vous devez renseigner un formulaire d'inscription accessible sur le Site. Votre adresse e-mail sera votre identifiant et vous devrez créer un mot de passe. Vous avez également la possibilité de commander sur le Site sans

créer de compte client, mais en renseignant les informations demandées. Ces informations sont strictement confidentielles et vous serez seul responsable des conséquences de l'utilisation de votre compte jusqu'à la désactivation de celui-ci. Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et notre relation commerciale. Vous vous engagez à fournir des informations correctes et complètes.

1.2. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de votre validation de commande.

Les photos des Produits sont communiquées à titre illustratif. Nous vous invitons à vous reporter au descriptif de chaque Produit pour en connaître les caractéristiques essentielles, disponible dans la rubrique « Caractéristiques du produit » affichée sur chaque page de Produit.

1.3. Sélection des Produits : Après avoir pris connaissance des caractéristiques essentielles du/des Produit(s), vous devez sélectionner les Produits pour lesquels vous souhaitez passer commande, puis les ajouter à votre panier. Vous aurez alors le choix entre continuer vos achats ou accéder directement à votre panier. Vous pourrez consulter le récapitulatif de votre commande puis procéder à la validation de celle-ci.

1.4. Mode de livraison : Au moment de la validation de votre commande, vous connaîtrez le mode de livraison lié au(x) Produit(s) choisi(s) tels que définis à l'article 6 des présentes CGV.

1.5. Validation de votre commande : En cliquant sur le bouton à l'issue du processus de commande, ainsi que sur la case à cocher, vous déclarez accepter la commande, notamment le prix du/des Produit(s) que vous devez obligatoirement payer, et avoir lu et accepté l'intégralité des présentes CGV en vigueur.

1.6. Après validation de votre commande, vous recevrez, à l'adresse e-mail renseignée par vos soins dans le formulaire d'inscription, un e-mail accusant réception de votre commande et récapitulant des informations de votre commande

1.7. Désactivation de compte : en cas de non-respect des présentes CGV, LG pourra désactiver votre compte de plein droit et sans indemnité, après vous en avoir avisé par courrier électronique avec accusé de réception resté sans effet pendant plus de trente (30) jours. En cas de manquement grave ou de fraude manifeste de votre part, votre compte sera désactivé sans formalité, ni délai, ni indemnité. Si vous souhaitez désactiver votre compte vous pouvez nous en informer par lettre recommandée avec accusé de réception au siège de LG ou en vous connectant sur le Site dans la rubrique « Mon Profil ».

## **2 – Prix**

2.1. Les prix des Produits sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes et redevances notamment éco-participation...).

2.2. Les prix sont modifiables à tout moment mais les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de commande.

2.3. Les Produits ne deviennent votre propriété qu'au complet paiement du prix. Nous vous rappelons qu'au moment où vous prenez possession physiquement des Produits commandés, les risques de perte ou dommages aux Produits vous sont transférés.

### **3 - Paiement**

3.1. La validation de votre commande implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

3.2. Le règlement de vos achats peut s'effectuer selon les moyens de paiement suivants :

- Par carte bancaire : CB, MasterCard ; ou

- Par le service de paiement en ligne PayPal, dans les conditions déterminées par ces services de paiement. SEBF se réserve la possibilité de vérifier les données personnelles fournies par le Client, notamment l'identité du propriétaire du moyen de paiement utilisé, afin de vérifier l'absence de fraude. Dans cette hypothèse, la commande pourra être annulée sans préjudice de l'exercice de toute autre action devant les autorités compétentes.

3.3. La somme réglée sera débitée à la commande par SEBF. Elle sera débitée de votre compte bancaire en fonction de vos conditions de débit avec votre banque (débit immédiat ou débit différé). Les cartes de crédit seront vérifiées et autorisées par l'établissement financier par lequel elles ont été émises. Si l'établissement financier de la carte n'autorise pas le paiement, la commande sera refusée. De même, si vous ne respectez pas les conditions générales de SEBF, votre commande pourra être annulée.

3.4. Sécurisation : Le Site ainsi que le site de commande et paiement font l'objet d'un système de sécurisation. LG et SEBF ont adopté le procédé de cryptage SSL (Secure Socket Layers) qui permet de protéger toutes les données relatives à vos commandes (y compris votre nom, adresse, numéro de carte bancaire et numéro de contrôle) afin que les informations que vous communiquez à LG en charge de la prise de commande et des paiements soient protégées lors de leur transmission à SEBF. Ces informations ne circulent jamais en clair sur Internet. Une petite icône en bas de votre fenêtre de navigation représentant un cadenas vous confirme de l'activation du mode sécurisé. Par ailleurs nous avons aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

3.5. Vous recevrez votre facture par e-mail. Une facture papier peut vous être adressée si vous en faites la demande à LG. Vous devez conserver la facture comme preuve d'achat pour l'exercice de vos droits à garantie, rétractation, et retour de quelque nature que ce soit.

3.6 Paiement de votre commande en plusieurs fois sans frais par CB

Alma, partenaire de SEBF, vous propose une solution de paiement en plusieurs fois sans frais avec votre carte bancaire.

Cette facilité de paiement est proposée :

- à partir de 100€ d'achats jusqu'à 6000€ pour les paiements en 3 fois
- à partir de 300€ d'achats jusqu'à 6000€ pour les paiements en 4 fois

Conditions :

Alma réserve cette offre aux particuliers (personnes physiques majeures) titulaires d'une carte bancaire émise en France possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les Cartes Bancaire, Visa, MasterCard sont acceptées. Les cartes prépayées et e-card ne sont pas acceptées.

Modalités de souscription :

Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de sélectionner le mode de paiement « Paiement en plusieurs fois sans frais avec ALMA ».

Vous êtes alors redirigé vers la page d'Alma affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.

Vous saisissez votre numéro de carte bancaire. Le clic sur le bouton "payer" est associé à la prise de connaissance des conditions générales client d'Alma ainsi que les conditions particulières Alma pour les clients de LG Electronics France. Si vous demandez à bénéficier d'une facilité de paiement proposée par Alma, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Alma, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi et la gestion de la facilité de paiement.

Alma se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de paiement en plusieurs fois, notamment pour éviter toute fraude.

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à la facilité de paiement octroyée par Alma.

Fonctionnement :

Le paiement en 3 sans frais par carte bancaire vous permet de régler votre commande de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour du paiement correspondant à un tiers ou à un quart de la commande,

- deux mensualités, correspondant chacune à un tiers de la commande, prélevées à M+1 et M+2 après pour le 3 fois.

Le paiement en 3 fois sans frais à partir de 100€ d'achat et jusque 6000€

Le paiement en 3 sans frais par carte bancaire vous permet de régler votre commande de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour du paiement correspondant à un tiers de la commande,
- deux mensualités, correspondant chacune à un tiers de la commande, prélevées à M+1 et M+2 après pour le 3 fois.

Exemple : Pour un achat de 120€ effectué le 01/04/2022, vous payez un apport de 40€ puis 2 mensualités de 40€ le 01/05/2022 et le 01/06/2022.

Le paiement en 4 fois sans frais à partir de 300€ d'achat et jusque 6000€

Le paiement en 4 sans frais par carte bancaire vous permet de régler votre commande de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour du paiement correspondant à un quart de la commande,
- trois mensualités, correspondant chacune à un quart de la commande, prélevées à M+1, M+2 et M+3 après pour le 4 fois.

Exemple : Pour un achat de 400€ effectué le 01/04/2022, vous payez un apport de 100€ puis 3 mensualités de 100€ le 01/05/2022, le 01/06/2022 et le 01/07/2022.

### 3.7 Paiement de votre commande en 10 fois par CB

Vous pouvez payer votre commande en 10 fois par un crédit à partir de 800€ d'achats jusqu'à 10 000€ avec ALMA. Notre partenaire ALMA vous propose une offre de crédit affecté sans assurance valable de 800€ à 10 000€ en 10 mois.

Modalités de souscription :

Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de sélectionner le mode de paiement « Paiement en 10 fois ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet ALMA, notre partenaire, affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider et signer. Vous saisissez vos informations personnelles, vous prenez connaissance des conditions générales du crédit ALMA auquel vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez en prendre connaissance, avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation par signature électronique. Vos données personnelles seront traitées par Alma SAS en tant que responsable de traitement afin d'étudier votre demande de crédit. Elles ne seront en aucun cas transmises à LG Electronics France. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles par Alma SAS ou pour exercer vos droits concernant ces données personnelles, consultez la Politique de Confidentialité d'Alma SAS.

Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par ALMA, les informations en rapport à votre commande seront transmises à ALMA, qui les utilisera à des fins d'étude de votre

demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. ALMA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 10 fois. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Un crédit vous engage et doit être remboursé, vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Le crédit est octroyé par la société Alma, société au capital de 316.532,47€, RCS Nanterre 839 100 575, Agréé ACPR sous le N° 90789.

Contact : [support@getalma.eu] (mailto:support@getalma.eu)

LG est un indicateur de crédit conformément aux dispositions R.519-2, 1° du Code monétaire et financier. LG diffuse les publicités envoyées par Alma relative à l'octroi de crédit par Alma.

ALMA - Alma SAS, sise au 176 Avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly-sur-Seine et immatriculée au RCS Nanterre sous le numéro 839 100 575

#### **4 – Droit de rétractation**

4.1. Délai légal du droit de rétractation : Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de vos Produits pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités. Ce délai commence à courir à compter de la prise de possession effective du colis par vos soins ou par un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, ou, si la commande a été livrée en plusieurs colis, après le jour où le Client ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client prend physiquement possession du dernier colis. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

4.2. Conditions d'exercice du droit de rétractation : En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai de quatorze (14) jours susvisé, seul le prix du ou des Produits acheté(s) seront remboursés.

Conformément aux dispositions légales, vous pouvez exercer votre droit de rétractation : En vous connectant sur l'espace client du Site à l'aide de votre adresse e-mail et votre mot de passe et en cliquant sur le bouton « Retour » ;

- En remplissant le formulaire-type de rétractation reproduit en Annexe 1 ; ou

4.3 Modalités d'exercice du droit de rétractation : Une fois le formulaire ou la déclaration de rétractation envoyée à LG Electronics France situé 25 quai du Président Paul Doumer – CS 90139 – 92408 Courbevoie Cedex ou via la demande de rétractation effectuée à l'aide du bouton « Retour » sur le Site, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception de votre commande, un transporteur procédera à l'enlèvement du ou des Produit(s) à l'adresse renseignée au moment de la

Commande ou un bon de retour vous sera envoyé afin que vous puissiez déposer votre colis dans un point relai.

Le produit sera enlevé ou le bon de retour vous sera envoyé dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours à compter de la réception de votre demande de rétractation.

Les Produits doivent être retournés intacts, dans leur état d'origine, complets (emballage, accessoires, notice...) et, si possible, accompagnés d'une copie de la facture d'achat pour une gestion optimisée, afin que LG puisse en contrôler la conformité (erreur, défectueux, endommagé et/ou incomplet) et permettre leur re-commercialisation à l'état neuf. En cas de dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit, votre responsabilité peut être engagée.

4.4. Produits exclus du droit de rétractation : Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les enregistrements audio, vidéo ou de logiciels informatiques descellés par le Client, les biens confectionnés selon les spécifications du client ou personnalisés et les biens descellés par le Client et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

4.5. Remboursement : En cas d'exercice du droit de rétractation, vous serez remboursé des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle LG a récupéré et contrôlé le(s) Produit(s) sur le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande.

Aucun retour en contre-remboursement ne sera accepté.

## **5 – Disponibilité des Produits**

5.1. Le Site étant réservé à la vente de Produits auprès des Consommateurs, le Site n'est pas destiné à la vente de Produits en quantité importantes.

En conséquence, la vente sur le Site est limitée à 3 (trois) produits par panier.

Egalement, la vente sur le Site est limitée à 3 (trois) produits par famille de produits par an (Téléviseurs, SoundBar, Xboom, Casques & Ecouteurs, Moniteurs, Vidéoprojecteurs, PC portables, Lave-linge, Sèche-linge, Lave-vaisselle, Réfrigérateurs, Cave à vin, Micro-ondes, Aspirateurs)

Toute revente des produits LG achetés sur le Site est strictement interdite. En cas de non-respect de cette interdiction, LG se réserve le droit de prendre toute mesure à l'égard du Client, notamment, sans préjudice de tout autre droit, de restreindre la vente de Produits au Client, d'annuler toute commande, et/ou de suspendre le compte du Client.

5.2. Nos offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles et hors exceptions signalées telles que les opérations promotionnelles.

5.3. Si pour des raisons indépendantes de notre volonté, le Produit que vous commandez n'est pas disponible ou s'il n'est disponible qu'avec retard par rapport au délai de livraison annoncé lors de votre commande, nous vous informerons immédiatement soit de l'indisponibilité du Produit, soit du délai supplémentaire de livraison par e-mail.

5.4. Si le réapprovisionnement du Produit concerné est anormalement long ou impossible, nous nous engageons à vous proposer de remplacer le Produit commandé par un Produit offrant les mêmes performances et dont la valeur est équivalente à celle du Produit d'origine. Si vous refusez ce remplacement ou si nous ne pouvons pas vous procurer un Produit de remplacement, la commande de ce Produit sera annulée et aucun débit bancaire correspondant ne sera effectué. Le reste de votre commande demeure ferme et définitif. L'ordre de paiement est donné à la banque au moment du départ d'entrepôt du Produit commandé.

## **6 – Livraison**

6.1. Sous réserve du complet paiement du Client, les Produits sont livrés en France Métropolitaine, hors Corse et hors DROM-COM à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande, dès lors que cette adresse fait partie de la zone de livraison précisée dans la rubrique « Informations de livraison » dans un délai de 7 (sept) à 10 (dix) jours ouvrés à compter de la validation de l'expédition ou de la validation de votre prise de rendez-vous en fonction du mode de livraison indiqué ci-dessous.

Il est précisé que la livraison des commandes est exclusivement gérée par Pantos Logistics France (20 Boulevard de l'Europe – 77380 Combs-la-Ville), partenaire de LG et les sociétés mandatées par Pantos (transporteurs UPS et/ou WARNING).

6.2. Les modes de livraisons se décomposent comme suit :

- Catégorie 1 : Livraison gratuite en France Métropolitaine, hors Corse et hors DROM-COM par UPS pour les Produits suivants : Audio/Vidéo (jusqu'à 13 kg), Moniteurs (jusqu'à 27 pouces), Vidéoprojecteurs, PC portables, et tous les Micro-ondes et Aspirateurs.
- Catégorie 2 : Livraison au pied de l'immeuble uniquement – Livraison Gratuite en France Métropolitaine, hors Corse et hors DROM-COM effectuée par WARNING pour les Produits TV (jusqu'à 55 pouces), Moniteurs (à partir de 28 pouces).
- Catégorie 3 : Livraison et Installation (déballage, montage, raccordement eau et/ou électricité, mise sous tension, mise à niveau) au domicile effectuée par WARNING pour les téléviseurs OLED (à partir de 55 pouces à l'exception des références suivantes : OLED55G1/G2, OLED65G1/G2, OLED77G1/G2, OLED77/Z2), TV (à partir de 65 pouces), Lave-Linge, Sèche-Linge, Lave-Vaisselle, Réfrigérateurs et Cave à Vin – Livraison gratuite en France Métropolitaine, hors Corse et hors DROM-COM. Prestations non incluses : travaux de plomberie/électricité et installation de supports muraux d'écrans ou murs d'image.
- Catégorie 4 : Livraison au domicile effectuée par WARNING pour les produits Audio/Vidéo (à partir de 12 kg) et les téléviseurs OLED suivants : OLED55G1/G2, OLED65G1/G2, OLED77G1/G2, OLED77/Z2.

Prestations non incluses : travaux de plomberie/électricité et installation de supports muraux d'écrans ou murs d'image.

6.3. Conditions particulières lors de la prise de rendez-vous S'il existe une ou plusieurs contraintes de livraison suivantes : au-delà du 4ème étage sans ascenseur ; et/ou - Livraison XL (accès inadapté par rapport aux dimensions du Produit commandé) Vous devez le signaler au transporteur au moment de la prise de rendez-vous. Il vous appartient de renseigner exactement et de façon complète toutes les informations nécessaires à la bonne livraison de votre commande. L'impossibilité d'acheminer les Produits à l'adresse de livraison, à défaut d'information de votre part sur les contraintes et la nécessité de recourir à des moyens spécifiques de livraison, n'engageront pas la responsabilité de LG. Vous aurez dans ce cas la possibilité de demander au transporteur de reprendre le Produit en application de votre droit de rétractation ou d'accepter la livraison en l'état. Le motif de ce retour devra être explicitement indiqué sur le bon de livraison. Votre Produit sera retourné conformément aux conditions décrites à l'article 4.3 ci-dessus. Le délai de livraison variera en fonction du transporteur conformément aux informations établies ci-dessous : Catégorie 1 Livraison par UPS : La date de livraison vous sera notifiée par sms et/ou e-mail. Il faut compter un délai de 7 à 10 jours ouvrés à compter de la confirmation d'expédition.

Catégorie 2 à 4 Livraison sur rendez-vous par WARNING :

Le transporteur prendra contact avec vous dans les plus brefs délais pour convenir avec vous d'un rendez-vous de livraison (entre 4 et 7 jours ouvrés à compter de la confirmation d'expédition). LG ne peut être responsable de retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité du Client après proposition de rendez-vous par le transporteur. 6.4. Si vous n'êtes pas chez vous au moment de la livraison Catégorie 1 Livraison par UPS : Le colis est alors déposé au point Relais le plus proche et vous êtes notifié par sms et/ou e-mail. Vous devrez alors vous présenter au point Relais indiqué muni d'une pièce d'identité pour le retirer. Chaque point Relais conservera le(s) Produit(s) pendant une période maximale de 14 jours à compter de leur dépôt. A l'issue de ce délai, si vous n'avez toujours pas retiré le(s) Produit(s), celui-ci sera retourné au transporteur et LG annulera automatiquement votre commande. Vous serez alors remboursé des sommes versées sur le même moyen de paiement que celui utilisé lors de votre commande. Catégories 2 à 4 Livraison sur rendez-vous par WARNING : Notre transporteur reprendra contact avec vous dans les cinq jours ouvrés suivant son premier passage afin de convenir d'un nouveau rendez-vous de livraison. En cas d'indisponibilité, vous devrez prévenir en amont le transporteur. La livraison dans un pays autre que ceux autorisés sur le Site depuis lequel la commande est passée n'est pas possible. Si vous n'êtes pas chez vous au moment de la seconde livraison, le transporteur nous retournera alors le(s) Produit(s) commandé(s) et LG annulera automatiquement votre commande. Vous serez alors remboursé des sommes versées sur le même moyen de paiement que celui utilisé lors de votre commande. 6.5. Le délai de livraison est indiqué sur votre récapitulatif de commande adressé par email conformément à l'article 1.6 susvisé. En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de livraison, vous bénéficiez de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article L. 216-2 du Code de la consommation. Dans ce cas, si vous avez reçu le Produit, après votre annulation, LG, par l'intermédiaire de SEBF, procédera au remboursement du Produit dans les conditions de l'Article L. 216-3 du Code de la consommation. Votre Produit sera retourné conformément aux conditions décrites à l'article 4.3 ci-dessus. 6.6. Reprise de votre ancien appareil : Les déchets d'équipements électriques et électroniques ne peuvent être jetés

avec les déchets municipaux non triés en raison de la présence de substances dangereuses et de leurs effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Sur demande de votre part lors de la prise de rendez-vous, le transporteur peut effectuer gratuitement la reprise de votre ancien appareil électrique ou électronique lors de la livraison du Produit acheté en remplacement dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. 6.7. Nous vous invitons également à consulter régulièrement votre suivi de commande et à contacter le Service client pour toute question ou en cas de problème : 0 800 99 55 55, choix 2 (service et appel gratuits). Votre suivi de commande est également accessible dans la rubrique "Mes Commandes" ; pour cela il vous suffit de vous identifier à l'aide de votre adresse e-mail et votre mot de passe. 6.8. Produits non conformes au moment de la livraison : Nous vous rappelons qu'au moment où vous (ou un tiers désigné par vous) prenez possession physiquement des Produits commandés, les risques de perte ou dommages aux Produits vous sont transférés. Nous vous conseillons de contrôler le Produit au moment de sa livraison et en cas de non-conformité (erreur, défectueux, endommagé ou incomplet), vous devez le notifier au transporteur sur le bon de livraison au moment de la livraison. Votre Produit sera retourné conformément aux conditions décrites ci-dessous : Vous devez effectuer une demande à l'aide du bouton « Retour » sur le Site, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception de votre commande ; à ce titre, nous vous demanderons d'indiquer un motif de retour de votre Produit. Un transporteur procédera à l'enlèvement du ou des Produit(s) à l'adresse renseignée au moment de la Commande ou un bon de retour vous sera envoyé afin que vous puissiez déposer votre colis dans un point relais. Le produit sera enlevé ou le bon de retour vous sera envoyé dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours à compter de la réception de votre demande de retour. Les Produits doivent être retournés intacts, dans leur état d'origine, complets (emballage, accessoires, notice...) et, si possible, accompagnés d'une copie de la facture d'achat pour une gestion optimisée, afin que LG puisse en contrôler la conformité (erreur, défectueux, endommagé et/ou incomplet) et permettre leur re-commercialisation à l'état neuf. En cas de dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit, votre responsabilité peut être engagée. Suite au contrôle du Produit retourné, si la non-conformité est imputable au Client, celui-ci sera informé de la méthode et du délai dans lequel il devra récupérer le(s) Produit(s) à ses frais. LG ne pourra pas être tenu pour responsable de la négligence du Client à cet égard. En toute hypothèse, les dispositions sur les garanties légales rappelées à l'article 7.1 ci-dessous s'appliqueront.

## **7 – Garanties**

### **7.1. Garanties légales**

Tous les Produits en vente sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

LG Electronics France, dont le siège social est situé 25 quai du Président Paul Doumer – CS 90139 – 92408 Courbevoie Cedex, est garant de la conformité des Produits au contrat dans le cadre de ces deux garanties légales.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, vous : - bénéficiez d'un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ; - pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ; - êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien pendant cette durée.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien.

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.

Si la réparation ou l'échange sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre dans le mois suivant sa prise en charge, le prix de votre Produit vous sera remboursé. Les dispositions de cet article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit de rétractation prévu à l'article 4 ci-dessus.

Article L. 217-4 Code de la consommation : 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. 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 ;

- 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.

3. Article L.217-9 Code de la consommation : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de

l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-12 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. 217-16 Code de 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.

Article 1641 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 1643 Code civil : Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644 Code civil : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648 alinéa 1er 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.

## 7.2. Garanties commerciales

Certains Produits bénéficient par ailleurs d'une garantie commerciale gratuite accordée par LG dite « Garantie Fabricant » dont l'étendue, la durée et les modalités d'exercice varient selon les Produits et sont jointes dans le Livret de garantie accompagnant le Produit.

## 8 - Service client

Pour toute information ou question, notre service client est à votre disposition.

Pour un suivi de commande, pour l'exercice du droit de rétractation ou pour faire jouer les garanties légales: vous pouvez nous contacter au 0 800 99 55 55, choix 2 (service et appel gratuits) depuis la France métropolitaine du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 13h, hors jours fériés.

Vous êtes informé que dans le cadre de l'activité du service client vos données sont accessibles par des sous-traitants, agissant pour le compte de LG, situés dans des pays hors Union Européenne. LG met en œuvre toute procédure requise pour obtenir les garanties nécessaires à la sécurisation de tels transferts.

Plus d'information sur le traitement de vos données dans la rubrique Politique de confidentialité : [www.lg.com/fr/privacy](http://www.lg.com/fr/privacy)

## **9 - Propriété Intellectuelle**

9.1 - Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations œuvres et images reproduits ou représentés sur le Site de LG sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle est autorisée. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site est strictement interdite.

9.2 - Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur le Site sont protégés au titre du droit des marques. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire de la marque.

9.3 - Certains Produits tels que notamment les logiciels font l'objet de droits d'utilisation personnels et spécifiques réglementant les copies, diffusions publiques, locations. Vous devez respecter les CGV de ces Produits et LG ne saurait être responsable des utilisations qui pourraient être faites des Produits dans ce cadre.

9.4 – Aucune disposition des présentes CGV ne peut être interprétée comme entraînant un quelconque transfert de droits de propriété intellectuelle au bénéfice du Client ou d'un tiers.

9.5 – Les Produits ainsi que leurs emballages et accessoires sont vendus sous la marque LG ou sous une marque appartenant à l'une des sociétés du groupe LG.

## **10 – Responsabilité**

Les Produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de LG ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le Produit est livré. Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits que vous envisagez de commander.

LG ne saurait en aucun cas être responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation du Produit.

Nous vous rappelons qu'il est prudent de procéder à la sauvegarde des données contenues dans les Produits achetés. LG ne saurait être responsable de toutes pertes de données, fichiers ou des dommages définis au paragraphe précédent. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les Produits,

notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de LG.

La responsabilité de LG ne saurait être engagée en cas d'impossibilité pour le Client de passer commande du fait de l'indisponibilité du Site ou, si la saisie d'une commande est interrompue, en cas de non-disponibilité du Produit une fois la connexion rétablie.

## **11 - Droit applicable – Litiges – Traitement des réclamations – Médiation**

11.1 Langue : Les présentes CGV sont rédigées en langue française. En cas de divergence entre une version traduite et la version française, la dernière prévaut.

11.2 Droit applicable : Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'application des CGV relèvera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des tribunaux français.

11.3 Traitement des réclamations : Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service client aux coordonnées suivantes : 0 800 99 55 55, choix 2.

11.4 Médiation des litiges de consommation : Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, LG adhère au Service du Médiateur accessible via le lien suivant : <https://www.lg.com/fr/mediation>

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige lié à une commande effectuée auprès de LG sur le Site doit être confié préalablement au Service client 0 800 99 55 55, choix 2.

Après démarche préalable auprès de LG, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Modalités de saisine du Médiateur : <https://www.lg.com/fr/mediation>

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

## **12 - Données personnelles**

Les informations nominatives et données personnelles vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Vos données sont ainsi conservées par LG Electronics France (25 quai du Président Paul Doumer, 92400 Courbevoie) et par Search Engine Business France (2

bis, rue Tête d'Or, 69006 Lyon) pour le traitement de vos commandes et de vos paiements. Enfin, elles sont également transmises et conservées par Pantos Logistics France (20 Boulevard de l'Europe – 77380 Combs-la-Ville) pour les besoins liés à livraison de vos commandes.

Vos données peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services client, logistique et paiements. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons. Le traitement de vos données personnelles est plus amplement décrit dans la Politique de Confidentialité. : [www.lg.com/fr/privacy](http://www.lg.com/fr/privacy)

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'un droit de portabilité, d'un droit de limitation ou d'opposition pour des motifs légitimes ou à des fins de prospection commerciale au traitement de vos données personnelles. Il vous suffit de nous écrire en ligne à [lg.donneespero@lgepartner.com](mailto:lg.donneespero@lgepartner.com) (ceci n'est pas une adresse de contact pour le suivi de votre participation ; elle est exclusivement dédiée aux données personnelles), ou par courrier à LG Electronics France – 25 quai du Président Paul Doumer – CS 90139 – 92408 Courbevoie Cedex (remboursement du timbre sur demande, au tarif lent en vigueur, pour toutes les requêtes concernant les données personnelles uniquement), en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence client.

Conformément à la Réglementation Applicable, la demande du Client doit être signée et doit préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. En cas de doute raisonnable, une photocopie d'une pièce d'identité peut être demandée au Client.

En cas de demande simple, une réponse sera alors adressée au Client dans un délai d'un (1) mois maximum. En cas de demande complexe, une réponse sera alors adressée au Client dans un délai de trois (3) mois maximum.

Vous disposez également d'un droit de définir des directives générales et particulières sur le sort de vos données à caractère personnel après votre mort ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

En fonction de vos choix émis lors de la création ou consultation de votre compte, vous serez susceptibles de recevoir des offres de LG. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande en le précisant dans Mon compte rubrique "Profil".

Notre Site est également conçu pour être particulièrement attentif aux besoins de nos clients. C'est entre autres pour cela que nous faisons usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler votre passage sur notre Site. Les cookies ne sont donc utilisés par LG que dans le but d'améliorer le service personnalisé qui vous est destiné.

## ANNEXE 1

### Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur le site [www.lg.com/fr](http://www.lg.com/fr) – sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de \_\_\_\_\_

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / pour la présentation de service(\*)  
ci-dessous :

Commandé le ...../ Reçu le ..... (\*)

Numéro de la commande : .....

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 : .....

(\*) *Rayez la mention inutile*

Découvrez nos

## Conditions d'utilisation des bons de réduction

Les bons de réductions sont des offres promotionnelles mises en place par LG. L'utilisation d'un bon de réduction est personnelle et utilisable qu'une seule fois pendant toute la durée de l'offre. La durée de validité de votre bon de réduction est inscrite sur l'offre promotionnelle communiquée. De plus, les bons de réductions sont valables uniquement sur la boutique en ligne LG. Vous trouverez les bons de réduction sur nos supports de communications (ex. notre Newsletter) ou sur votre compte MyLG, sous forme de code.

### Conditions de validité d'un bon de réduction LG

Réservé aux personnes physiques majeures résidant en France métropolitaine (hors Corse et hors DROM-COM ).

Sauf mention expresse contraire :

La durée de validité du bon est limitée.

La période de validité du bon est indiquée dans les conditions communiquées sur les supports de communication ou sur votre compte MyLG.

Le bon ne peut être utilisé qu'une seule fois.

Le bon ne peut être utilisé que sur la boutique en ligne LG ([www.lg.com/fr](http://www.lg.com/fr)).

Le bon de réduction n'est pas cumulable avec d'autres offres promotionnelles et ne concerne pas les membres VIP.

La réduction est éligible sur toutes les catégories de la boutique en ligne, dans la limite du stock disponible.

### Comment utiliser un bon de réduction LG ?

Pour utiliser le bon de réduction :

Choisissez vos produits et ajoutez-les à votre panier. Une fois vos achats terminés, rendez-vous dans votre panier.

Repérez l'encart dédié « utiliser un bon de réduction ». Entrez-y votre code puis validez. Si le bon de réduction entré est valide, vous bénéficierez de votre remise immédiatement sur le(s) produit(s) éligible(s).

Après la confirmation de votre commande ce bon de réduction ne sera plus utilisable.

### Pourquoi le bon de réduction LG ne fonctionne pas ?

Plusieurs raisons peuvent expliquer un dysfonctionnement des bons de réduction sur la boutique en ligne LG :

Votre bon de réduction est expiré. Pour plus de précisions, vérifiez les conditions du bon de réduction.

Votre bon de réduction n'est valable que sur les produits hors promotions. Pour plus de précisions, vérifiez les conditions du bon de réduction.

Votre bon de réduction entré comporte une ou plusieurs fautes de frappe. Vérifiez le bon de réduction initial et réessayez.