

# Conditions Générales de Vente Market Place

## 1 ÉDITEUR ET HÉBERGEUR DU SITE DE VENTE « The Full ROOM »

Le site [www.thefullroom.com](http://www.thefullroom.com) est édité par la société Decod, SAS au capital de 239 214,59 Euros immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 453 758 047, dont le siège est situé 79 rue du Faubourg Poissonnière, 75009 PARIS. The Full Room est joignable du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 75 84 03 02 (appel non surtaxé pour la prise de commande, le suivi des commandes et la garantie) ou à l'adresse email suivante [serviceclient@thefullroom.com](mailto:serviceclient@thefullroom.com).

N° individuel d'identification TVA Intracommunautaire : FR15 453 758 047

Le directeur de publication est Monsieur Thomas Griffoin.

Design du site : Mayanne Trias

Développement : Clic-Clic Network

Hébergement : Idianet – SARL au capital de 7 622 Euros – RCS 424 866 606 / Téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h : 01 45 20 15 30

## 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

L'utilisation des services proposés par la Marketplace The Full Room à compter du 1<sup>er</sup> avril 2017 éditée par Decod (ci-après « The Full Room ») par des consommateurs livrables en France métropolitaine est régie, (i) par les présentes Conditions générales et (ii) par tout autre document montrant un accord du Client et de The Full Room (ci-après ensemble « les Parties »). La langue contractuelle utilisée par The Full Room est le français. En cas de contradiction entre plusieurs documents marquant l'accord des Parties, le plus récent prévaut. Les présentes conditions générales d'utilisation peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par The Full Room, les conditions applicables étant celles en vigueur à la date de la commande par le Client. Le fait que The Full Room ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales ne vaut pas renonciation à se prévaloir de ladite stipulation.

## **3 Définition du service proposé par la marketplace the full room**

### **3.1 Mise en relation avec les Vendeurs sélectionnés par The Full Room**

The Full Room est une place de marché (ci-après la « Marketplace ») permettant aux consommateurs de France métropolitaine (les « Acheteurs ») de rentrer, par son intermédiaire, en relation avec des vendeurs professionnels, également inscrits sur le Site (ci-après "Vendeurs "), dans le but d'acheter des produits neufs (ci-après les "Produits") proposés à un prix ferme et exposés dans les décorations virtuelles (les « Rooms ») imaginées par The Full Room, des agences de style ou des passionnés de décoration (les « Roomies ») et diffusées sur la Marketplace ».

### **3.2 Conclusion des ventes avec les Vendeurs**

Les Vendeurs sont distincts de The Full Room et cette dernière n'est à aucun moment ni propriétaire, ni détentrice des objets proposés à la vente. Les commandes de Produits sont directement transmises aux Vendeurs et conclues uniquement avec ces derniers.

Ainsi, les Produits achetés via le Service ne pourront être repris ni échangés par The Full Room.

### **3.3 Service fourni par The Full Room aux consommateurs**

Le rôle de The Full Room est de proposer aux consommateurs des espaces d'exposition de Produits et de mettre à leur disposition des outils de communication avec les Vendeurs présélectionnés par ses soins pour les qualités esthétiques, techniques et fonctionnelles de leurs produits.

Accessoirement et sans que cela ne constitue son activité principale, The Full Room propose des services de commodités d'achat comme la visualisation personnalisée des produits chez soi (le « Room Staging ») ou la livraison groupée.

## **4 Identité du vendeur**

## 4.1 Mention de l'identité du vendeur sur le site

L'identité du Vendeur de chaque Produit peut être consultée en cliquant sur le Produit considéré sur le Catalogue The Full Room ou dans l'une des Room d'exposition virtuelle ainsi que lors de la commande.

Pour chaque Vendeur, The Full Room met à disposition du consommateur sur son site les informations suivantes :

- Son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités,
- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
- La date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- La période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché;
- Les informations relatives aux garanties légales et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;
- Les modalités de paiement, de livraison, d'exécution et de traitement des réclamations des consommateurs, dès lors qu'elles sont différentes de celles habituellement pratiquées
- Le médiateur de la consommation auquel peut recourir le consommateur

## 4.2 Garanties

Les Vendeurs présents sur la Marketplace The Full Room ont été sélectionnés sur la base des critères suivants :

- La qualité de l'offre de produit du Vendeur en termes esthétiques, techniques et fonctionnels, notamment du fait des normes nationales ou européennes devant être observées pour les produits proposés à la vente
- Son inscription au Registre du Commerce et des Sociétés, via son extrait Kbis, ou à tout autre registre national ou européen garantissant son habilitation légale à commercer
- Sa capacité à vendre en ligne, c'est-à-dire sa maîtrise logistique de la livraison des produits en France Métropolitaine
- La solvabilité du vendeur à la date de son adhésion, c'est-à-dire l'absence d'inscription de privilèges et l'absence d'une procédure collective à son encontre.

Afin de vous garantir la qualité des services proposés sur la Marketplace, les Vendeurs dont la moyenne des notes de satisfaction attribuées par les consommateurs sur The Full Room est inférieure à 2 sur 5 au cours des 6 derniers mois, de même que ceux pour lesquels The Full Room aura été informée de plus de 5 réclamations au cours de la même période sont exclus de la plateforme.

Les Vendeurs sélectionnés par The Full Room se sont engagés à respecter les obligations ci-dessous envers les consommateurs qui utilisent les services de la Marketplace The Full Room.

## **5 CARACTERISTIQUES DES PRODUITS**

Les Produits proposés sur la marketplace The Full Room consistent en des articles d'ameublement et de décoration intérieure des catégories suivantes :

- Canapé
- Assise
- Table
- Meuble meublant
- Luminaire
- Literie
- Accessoire de décoration
- Textile de décoration
- Art de la table
- Revêtement sol et mur

Chaque Produit The Full Room est précisément décrit quant à sa spécificité et sa qualité dans la fiche article qui lui est dédiée et qui est accessible via la rubrique « Produits » du site.

## **6 Information sur le classement des Produits sur la Marketplace**

Le référencement, le classement et le déréférencement des Produits présentés sur The Full Room est établi sur la base des critères suivants présentés par ordre d'importance :

- Le choix des Roomies de placer les Produits dans leur Room,
- Le nombre d'occurrence où les Produits sont placés dans des Rooms,
- L'intérêt des visiteurs du site via le nombre de clic sur les Produits,
- L'intérêt des visiteurs du site via la recommandation directe pour chaque produit,
- Le nombre de ventes déjà générées par chaque Produit,
- Le nombre total de produits du même Vendeur vendu sur la Marketplace rapporté au nombre total de produits en exposition dans des Rooms

La liste des critères de classement et leur ordre d'importance est librement modifiable par The Full Room en fonction des contraintes d'exploitation de la Marketplace.

## **7 Avis des consommateurs sur les Produits**

The Full Room propose un système de notation permettant aux Acheteurs d'évaluer la qualité de leurs relations avec les Vendeurs de la façon suivante :

- Avant la vente, chaque fiche article permet le renvoi sur une page descriptive du Vendeur (« La Boutique ») qui propose, en sus de la liste complète des produits du Vendeur, un système de recommandation directe des Produits du Vendeur et un système de consultation de la recommandation du Vendeur comprenant la moyenne de toutes les recommandations données pour chaque produit du Vendeur et la liste de tous les commentaires donnés sur ses produits et sur ses services, classés par date décroissante
- Après la vente, The Full Room envoie un mail de confirmation de vente invitant l'Acheteur à se connecter sur la page The Full Store du Vendeur afin d'y laisser un commentaire sur le produit ou le service une fois que celui-ci aura été livré.
- (mise en place des avis clients en 2019)

Les avis de consommateurs sont datés de même que leurs mises à jour. Ces avis font l'objet des contrôles suivants par The Full Room avant leur mise en ligne :

- Visite effective d'une page article du Vendeur par l'Acheteur qui laisse un commentaire sur la page The Full Store du Vendeur, via son adresse IP.
- Achat effectif d'un article du vendeur par l'Acheteur qui laisse un commentaire sur la page The Full Store du Vendeur, via son identifiant.
- Le cas échéant, prise de contact éventuelle avec le vendeur pour contrôler la réalité du commentaire.
- Absence de récurrence d'un même Acheteur dans les commentaires, via son adresse IP.
- Absences d'insultes, d'invectives ou de tout autre attitude irrespectueuse envers le Vendeur.

Les avis ne répondant pas aux critères de contrôle seront supprimés par The Full Room, qui se réserve le droit d'interdire l'accès au système de notation à tout Acheteur en faisant un usage manifestement abusif.

## **8 INFORMATION SUR LES PRIX**

Les prix affichés sur le Site sont indiqués en euros toutes taxes françaises comprises (TVA française et autres taxes éventuellement applicables en vigueur au jour de l'enregistrement de la commande), hors frais de port, participation aux frais de traitement de commande et frais d'emballage. La rubrique « Mon panier » et le récapitulatif de commande précisent les frais d'emballage et d'envoi à la charge du Client en plus du prix des produits.

## **9 PAIEMENT**

Les commandes sont payables comptant au moyen des outils de paiement en ligne proposé sur la marketplace The Full Room. Si vous le souhaitez, vous pouvez régler par chèque, en adressant votre commande par courrier postal à l'adresse de votre vendeur et en y joignant une copie de la pièce d'identité du titulaire du compte (article L131-15 du Code monétaire et financier). Les chèques sont à libeller à l'ordre de votre vendeur.

En cas de paiement par chèque, la livraison et les délais indiqués par le Vendeur ou par The Full Room courent à partir de l'encaissement du chèque.

## **10 Accès au service**

### **10.1 Prérequis techniques**

La connexion de l'Acheteur à la plateforme The Full Room nécessite uniquement un accès à Internet via une connexion ADSL et un ordinateur disposant d'un navigateur du marché tel que Internet Explorer, Chrome, Firefox ou Safari.

L'usage de la plateforme The Full Room ne nécessite pas de compétences particulières hormis la navigation régulière sur Internet.

### **10.2 Conditions d'accès**

Tout consommateur peut librement accéder au Service, sauf dans les cas suivants qui nécessite l'ouverture d'un compte sur la Marketplace The Full Room :

- Achat d'un produit auprès d'un Vendeur
- Utilisation des systèmes de notation de Produits, de Rooms, de Roomies ou de Vendeurs
- Utilisation du Room Staging

L'ouverture d'un compte nécessite les données suivantes :

- Identifiant
- Adresse e-mail
- Mot de passe
- Civilité,
- Nom,
- Prénom,
- Date de Naissance

L'accès à la plateforme s'effectue par la saisie de l'identifiant choisi par le consommateur et du mot de passe.

Toute connexion, transmission de données ou actes effectués sous l'identifiant et le mot de passe du consommateur est présumé avoir été effectué par ses soins.

Il est recommandé de modifier régulièrement ce mot de passe dans la rubrique « Mes informations personnelles » de l'espace « Mon compte ». The Full Room peut imposer des standards de complexité des mots de passe ainsi que des durées maximums de validité pour contribuer à la sécurité du site. De façon générale, il est recommandé d'adopter un mot de passe combinant des lettres minuscules et majuscules avec des chiffres et au moins un signe de ponctuation et d'exclure du mot de passe tout mot ou chiffre identifiant son titulaire ou l'un de ses proches.

## **11 Comment passer commande auprès d'un vendeur présent sur la marketplace**

L'Acheteur déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le Site. L'Acheteur garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il communique lors de son achat.

Pour acheter des Produits sur la marketplace The Full Room, l'Acheteur doit sélectionner par un clic le produit sur dans une Room, dans la rubrique Produit ou dans tout autre espace d'exposition du site puis renseigner le formulaire accessible à la rubrique « mon panier » (les rubriques obligatoires sont signalées par un astérisque) et prendre connaissance des Conditions générales de vente du (des) Vendeur(s). Il est invité à relire attentivement le récapitulatif qui s'affiche ensuite à l'écran, avant de confirmer sa commande et procéder au paiement en ligne. La vente des Produits sur The Full Room est définitivement conclue à compter du paiement ; jusqu'à ce dernier, il est possible d'annuler la commande en cours ou de rectifier des erreurs.

Une fois le paiement effectué, un accusé de réception est envoyé à l'adresse email mentionnée sur le formulaire de commande. Le formulaire de rétractation est disponible dans les CGV.

## **12 Information sur les modalités de LIVRAISON**

### **12.1 Livraison par le vendeur**

Les Vendeurs présents sur The Full Room s'engagent à respecter des délais de livraison indiquée pour chaque article sur chaque fiche article, à compter de la date à laquelle la vente est devenue définitive (voir plus haut paragraphe « Commande »).

Les produits The Full Room sont livrés à l'adresse indiquée sur la commande. La livraison ne peut être effectuée ni dans des hôtels, ni à des boîtes postales. Veuillez vous assurer de l'exactitude cette adresse avant de confirmer la commande et de procéder à son règlement.

Le choix du transporteur et du mode de transport utilisé pour l'acheminement des Produits sera librement effectué par le Vendeur.

Conformément aux articles L 114-1, R 114-1, 121-16 et L121-20-3 du Code de la consommation, pour toute livraison d'une commande d'un Client, en cas de dépassement de la date de livraison annoncée dans le mail de confirmation de la commande transmis par le Vendeur, de plus de 7 jours, le Client peut annuler sa commande et en demander le remboursement.

Un retard de livraison ne peut donner lieu, ni à une indemnisation quelconque, ni à l'annulation de la commande en cours, ni au remboursement de cette dernière, s'il est avéré que le retard a été causé par le fait du Client ou du destinataire du colis ou d'un tiers et dans des cas de force majeure tels que ceux visés par la jurisprudence.

## **13 RÉCLAMATIONS - SAV**

Les conseils ci-dessous sont importants pour préserver la preuve d'éventuelles anomalies lors de la réception ou du déballage des Produits qui vous ont été livrés.

Nous vous recommandons de vérifier le nombre, les références et l'état des Produits à la réception et en présence du transporteur ou du facteur, puis d'exprimer vos réserves sur le bon de livraison ou de remise. S'il n'est pas possible de vérifier les Produits en présence du transporteur ou du facteur, nous vous recommandons d'apposer la mention « sous réserves » sur les bordereaux de livraison ou de remise susceptibles d'être présentées à votre signature lors de livraison de votre commande puis, dès la livraison, de déballer et vérifier attentivement l'état et la conformité des Produits. Nous vous recommandons de nous informer dès réception des colis et par écrit tout défaut ou de toute non-conformité. Si un défaut vous paraît susceptible de



provenir des services postaux, nous vous conseillons déposer une réclamation auprès de votre bureau de Poste et de nous en adresser une copie.

Il est rappelé que conformément à l'article L133-3 du Code de commerce, les avaries de transport et pertes partielles doivent être dénoncées au transporteur par lettre recommandée dans les trois jours (hors jours fériés) de la livraison à peine de forclusion. Il est aussi rappelé que conformément à l'article 1648 du Code civil, les réclamations concernant des vices cachés doivent être présentées dans les deux ans de la découverte du vice caché.

Les coordonnées auxquels peuvent être adressées toutes demandes concernant le SAV ainsi que les réclamations sont celles du Vendeur.

## 14 DROIT DE RÉTRACTATION

### 14.1 Conditions de rétractation

**Article L221-18 du Code de la consommation :** Dans les quatorze jours de la réception du produit, le client peut informer son vendeur de sa décision de renoncer à la vente, en lui retournant le formulaire de rétraction joint à l'email de confirmation de commande et reproduit également en fin des présentes Conditions générales, ou par tout autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

Il est rappelé que vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour

- où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien,
- ou s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par vos soins au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier aux coordonnées de votre vendeur, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet à la rubrique « Retour d'un Produit ».

Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

## **14.2 Effets de rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien :

- De préférence à l'adresse du Vendeur indiqué dans votre bon de commande,
- ou au Siège Social de The Full Room (79 rue du Faubourg Poissonnière, 75009 PARIS) pour les produits dont le poids est inférieur à 10kg,
- ou à notre Succursale (23 Boulevard Constantin Descat, 59200 Tourcoing), pour les produits dont le poids est supérieur à 10kg,

sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

## **15 PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES (C.N.I.L)**

Dans le cadre de l'utilisation du site, l'internaute doit fournir des informations à caractère personnel, dont la finalité est de permettre à The Full Room de l'identifier pour transmettre ses commandes aux Vendeurs et le contacter dans le cadre du SAV, de la mise en œuvre du droit de rétractation, de l'offre de service « Room Service » et de la démarche d'amélioration de la qualité de la relation Acheteur / Vendeur suite un achat ou à l'utilisation d'un des systèmes de notation proposé par The Full Room.

Il est rappelé que le Client, de même que toute personne concernée par les données, peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant au siège du The Full Room et/ou à chaque Vendeur. Le délai de réponse est fixé à deux mois, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005. Toute personne peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

The Full Room est conduit à adresser aux internautes des e-mails destinés à les informer notamment sur ses produits et services. Il est possible de refuser de recevoir ces e-mails d'information, en adressant un e-mail, ou un courrier par voie postale, aux adresses indiquées ci-dessus.

En vue d'adapter le Site aux demandes de ses visiteurs, sont effectuées des mesures du nombre de visites, de pages vues ainsi que de l'activité des visiteurs sur le Site et de leur fréquence de retour. La technologie des « témoins » ou « cookies » peut être utilisée. L'Utilisateur peut refuser ces « témoins » ou les supprimer sans que cela entraîne une difficulté d'accès aux pages du Site. Pour s'opposer à l'enregistrement de « témoins » ou être prévenu avant de l'accepter, il est recommandé de lire la rubrique d'aide de votre navigateur qui précise la marche à suivre. Il peut aussi être procédé également à l'analyse de la fréquentation du Site à partir de l'exploitation des données de connexion, sans qu'il soit possible de relier ces données avec des données personnelles quelle qu'en soit la nature.

## **16 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

En aucun cas le Client n'est autorisé à télécharger ou à modifier tout ou partie du Site et notamment son contenu (produits listés, descriptions, images, vidéos...).

Ce Site ou toute partie de ce Site ne doit en aucun cas être reproduit, copié, vendu ou exploité pour des raisons commerciales sans l'autorisation expresse et écrite de The Full Room, de même que les produits présentés.

D'une manière générale, tous les droits d'auteur, marques et autres signes distinctifs et droits de propriété ou de propriété intellectuelle figurant sur le Site, resteront la propriété pleine et entière de The Full Room.

Le Client est donc tenu au respect des droits de propriété intellectuelle et ne pourra aucunement utiliser les marques figurant sur le Site et sur les Produits le cas échéant, ou déposer de marque

qui porterait préjudice au titulaire des droits, sauf disposition contractuelle contraire. Il en est de même pour tout autre droit de propriété intellectuelle

## **17 COORDONNEES DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

The Full Room relève du Médiateur de la consommation ci-après :

**Médiateur du e-commerce de la FEVAD**

60 rue la Boétie

75008 PARIS

Mail : [mediateurduecommerce@fevad.com](mailto:mediateurduecommerce@fevad.com)

## **18 LOI APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS**

Toutes les commandes issues des présentes Conditions générales seront soumises aux tribunaux français et au droit français, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises. Tous litiges auxquels pourront donner lieu leur conclusion ou leur exécution seront tranchés par les tribunaux compétents.

## **19 MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de *[nom du Vendeur, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]* :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

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