" Conditions mises à jour le 26 août 2026 "

Conditions générales de vente pour les particuliers

Site édité par : Conrad

Siège social : Zone commerciale Englos les Géants, Avenue de la Boutillerie, 59320 Sequedin, France.
Service E-commerce
Directeur de la publication : Frank de Groot

Hébergeur :

Google Cloud France

8 rue de Londres

75009 Paris

Conrad Electronic
S.A.S. au capital de 50.000 €
Immatriculée au RCS LILLE MÉTROPOLE sous le numéro 350 082 632
SIRET : 350 082 632 00059 - Code APE : 4652Z
Identification TVA INTRA CEE : FR 02 350082632

Les présentes conditions (ci-après les « **Conditions Générales de Vente** ») sont conclues entre, d'une part, la société Conrad :

- inscrite au RCS de LILLE MÉTROPOLE sous le numéro 350 082 632,
- Siège social : Zone commerciale Englos les Géants, Avenue de la Boutillerie, 59320 Sequedin, France.
- Téléphone : 0 892 895 555 (0,40€/min, tarif indicatif depuis un poste fixe, susceptible d'être modulé en fonction des opérateurs) ou 03 59 75 00 91
- Courriel : contact@conrad.fr

et, d'autre part, les personnes non professionnelles (ci-après « l'« **Utilisateur** ») souhaitant effectuer un achat via le site Internet de Conrad : www.conrad.fr, (ci-après le « Site ».

CONRAD et l'Utilisateur sont ensemble dénommés les « Parties ».

CONRAD et l'Utilisateur conviennent que les présentes Conditions Générales de Vente, disponibles au jour de l'achat, régissent exclusivement leur relation.

1- Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir les modalités de vente entre CONRAD et l'Utilisateur, de la passation de la commande au service après-vente, en passant par le paiement et la livraison.

Ces Conditions Générales de Vente concernent à titre exclusif les personnes physiques non commerçantes.

Elles sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat de l'Utilisateur est celle en vigueur sur le Site à la date de passation de la commande.

2- Durée

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des Produits proposés par CONRAD.

3- Produits

Les Produits régis par les présentes Conditions Générales de Vente sont ceux qui figurent sur le Site et sur le catalogue papier de Conrad (ci-après les « **Produits** »).

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le Site.
L'utilisateur est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité de l'Utilisateur.

Les photographies et graphismes présentés sur le Site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de CONRAD.

4- La commande

Les commandes peuvent être adressées à CONRAD :

- par courrier : à l'adresse Zone commerciale Englos les Géants, Lieu-dit rue du Hem TSA 72001 SEQUEDIN, 59458 LOMME CEDEX
- par téléphone : au numéro 0 892 895 555 (0,40€/min, tarif indicatif depuis un poste fixe, susceptible d'être modulé en fonction des opérateurs) ou 03 59 75 00 91
- ou via le site Internet.

Les commandes par téléphone et par courrier font l'objet d'une validation à l'adresse électronique fournie par l'Utilisateur lors de la commande.

La commande du Produit sur le Site s'effectue en plusieurs étapes :

1. L'Utilisateur choisit sur le Site, les Produit(s) souhaité(s).

2. L'Utilisateur intègre ensuite le ou les Produit(s) à commander dans son panier, soit à partir du catalogue en ligne, soit à partir des références des catalogues papier.

3. L'Utilisateur passe commande en vérifiant le ou les Produit(s) sélectionné(s), les modèles, les quantités, les couleurs, et le prix libellé en euros toutes taxes comprises.
   L'Utilisateur a la possibilité de modifier son panier avant la validation finale, cette dernière étape formalisant le contrat de vente entre Conrad et l'Utilisateur.

4. L'Utilisateur peut ensuite procéder à la commande soit via un un compte client, soit en mode « invité » sans création de compte client. L'existence d'un compte client est présumée, même si l'Utilisateur peut choisir entre les deux options suivantes :

   - Commande par la création d'un compte client :
     La création de compte client s'effectue grâce à une adresse de courrier électronique en tant qu'identifiant et le choix d'un mot de passe sécurisé. L'accès au compte se fait par le renseignement cumulatif de ces deux éléments.
     En cas de perte de l'identifiant ou du mot de passe, l'Utilisateur devra renseigner son adresse email, et générer une réinitialisation du mot de passe. L'utilisateur recevra dans sa messagerie personnelle un lien lui permettant cette modification du mot de passe.
     Lors de l'inscription, l'Utilisateur accepte les conditions générales de vente et la politique de confidentialité en cochant les cases prévues à cet effet. L'acceptation est réitérée lors du passage de chaque commande lors de la validation du panier, et avant règlement.

   - Commande par le mode « invité » sans création de compte client :
     Dans ce cas, l'acceptation des Conditions Générales de Vente s'effectue lors du passage de chaque commande lors de la validation du panier, et avant règlement.

5. L'Utilisateur renseigne les informations relatives à l'adresse de livraison et à l'adresse de facturation si celle-ci est différente.

6. L'Utilisateur procède au règlement de sa commande grâce à l'un des moyens de paiement mis à sa disposition en vertu de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente.

7. Dès la validation de la commande, CONRAD envoie à l'adresse électronique de l'Utilisateur un récapitulatif détaillant le Produit, ses caractéristiques, le prix hors taxes et toutes taxes comprises.

Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente.

Pour les commandes d'une valeur allant jusqu'à quinze (15,00) euros (toutes taxes comprises), nous facturons un supplément pour commande minimale. Ce montant est de 2.95€ TTC.

Dans certains cas, notamment le défaut de provision, l'absence de paiement, un risque identifié sur le moyen de paiement, une adresse erronée ou tout autre problème sur le compte de l'Utilisateur, CONRAD se réserve le droit de bloquer la commande de l'Utilisateur jusqu'à la résolution du problème.

Une fois confirmée et acceptée par CONRAD, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande n'est pas modifiable.

En cas d'indisponibilité définitive du Produit commandé, CONRAD pourra proposer, un produit aux caractéristiques identiques ou supérieures à l'Utilisateur qui pourra accepter ou refuser cet article de substitution. En cas de reliquat de faible valeur, CONRAD se réserve la possibilité d'annuler le reliquat et le cas échéant de le rembourser.

Pour toutes questions concernant un contact après-vente (suivi de commande, SAV, retour de marchandises...), l'Utilisateur peut contacter le service clients CONRAD au 03 59 75 00 91 (appel non surtaxé) du lundi au jeudi de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 et le vendredi de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

5- Les tarifs

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site, lors de l'enregistrement de la commande par CONRAD. Les prix sont exprimés en Euros, hors taxes et toutes taxes comprises.

Ces prix s'entendent hors participation forfaitaire aux frais de traitement (port, emballage et confection du colis selon montants en vigueur).

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par CONRAD sur le Site.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux applicable pourra être répercuté sur les prix des produits. Toutefois les prix ne pourront être modifiés qu'une fois la commande de l'utilisateur validée. De même, si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales venaient à être créées ou modifiées, à la hausse comme à la baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits présents sur le Site et sur les documents de vente.

L'écotaxe, lorsqu'elle est applicable, est indiquée séparément et s'ajoute au prix indiqué toutes taxes comprises.

L'Utilisateur devra par ailleurs régler une somme forfaitaire correspondant à une participation aux frais d'envoi de la commande (sauf s'il bénéficie d'une offre spéciale l'exonérant), dont le montant sera précisé sur le bon de commande avant validation de cette dernière. Cette participation dépend des Produits commandés, dont le détail figure à l'article 7 des présentes.

Le prix final est fixé toutes taxes comprises et comprend le Produit avec les accessoires standards, les frais d'emballage et de port.

En cas d'affichage d'un prix erroné, manifestement dérisoire (vil prix), quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle, erreur technique, utilisation frauduleuse du système de bon d'achat), la commande de l'Utilisateur, même si elle a déjà été validée par CONRAD, sera annulée, ce dont CONRAD informera l'Utilisateur dans les meilleurs délais. L'utilisateur sera remboursé et, s'il le souhaite, aura alors la possibilité de repasser sa commande au prix corrigé et exact.

6- Le paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par l'Utilisateur.

L'Utilisateur dispose de plusieurs moyens de paiement au choix :

- En ligne à la commande par carte bancaire :
  Carte Bleue, e-cartebleue, Visa, Mastercard
  Le compte de l'Utilisateur ne sera débité que lors de l'expédition des articles disponibles. En cas de produits épuisés, le débit ne sera pas effectué.
  Le paiement en ligne s'effectue dans un environnement sécurisé par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement.

- En ligne à la commande par Paypal :
  Le compte Paypal de l'utilisateur est directement débité dès le passage de la commande. En cas de Produits définitivement épuisés, un remboursement sera effectué directement sur le compte Paypal de l'Utilisateur.

- Par virement aux coordonnées bancaires suivantes :IBAN : FR76 3002 7175 0300 0205 0260 269 / BIC : CMCIFRPP.
  L'expédition des Produits disponibles s'effectue après réception du virement. En cas de produits épuisés, un remboursement total ou partiel sera effectué.

7- La livraison

Tous les articles figurant sur la commande seront expédiés à l'adresse communiquée par l'Utilisateur selon les délais et la disponibilité des Produits affichés sur la fiche produit.

La livraison est assurée par un transporteur indépendant.

L'expédition des colis ne pourra territorialement s'effectuer qu'en France métropolitaine et Monaco.

Le service de livraison 24H n'est pas disponible pour les Produits de type bombes aérosol et les batteries.

En cas d'indisponibilité du Produit postérieurement à la commande, CONRAD indiquera à l'Utilisateur le nouveau délai de livraison prévisible, ou CONRAD proposera à l'Utilisateur un Produit analogue, comme indiqué à l'article 4 des Conditions Générales de Vente.

Conrad.fr ne livre pas les DROM-COM, merci de vous rendre sur le site conrad.com

Les frais d'expédition pour la France et Monaco sont calculés de façon forfaitaire en fonction du poids du colis, jusqu'à 8 kg. En cas de dépassement, une majoration fixe est appliquée aux frais d'expédition.

Modes de livraison	Participation aux frais de port et d'emballage TTC	Délai de livraison
Livraison dans un Point Relais®	7.95€	4 jours ouvrés à dater de la réception du paiement (+ 1 jour pour la Corse)
Livraison à domicile (GLS)	11.95€	3 à 4 jours ouvrés à dater de la réception du paiement (+ 1 jour pour la Corse)
Livraison 48 heures garantie à domicile (UPS)	12,95€	48h ouvrés pour toute commande passée avant 16h (uniquement en France Métropolitaine)
Livraison 24 heures garantie à domicile (UPS)	17,95€	24h ouvrés pour toute commande passée avant 16h (uniquement en France Métropolitaine)

Les colis lourds ou volumineux (pour les articles entre 8 et 30 kg, de plus de 30 kg ou de dimensions hors-normes) nécessitent une prise en charge logistique spécifique. Un supplément s'applique donc pour couvrir les coûts de ce transport spécialisé. Vous pouvez facilement repérer ces produits grâce à la mention textuelle « Supplément colis lourd ou volumineux ».

Ils sont envoyés par transporteur qui livre l'Utilisateur à domicile en 48H * 72h (le délai de livraison n'est garanti que pour les Produits disponibles en stock).

Pour ce service spécial, il est demandé à l'Utilisateur un supplément de 11 € TTC par article quelle que soit la quantité commandée pour les articles dont le poids se situe entre 8 et 30 kg ou de dimensions hors-normes et il est demandé un supplément de 60 € TTC par article quelle que soit la quantité commandée pour les articles dont le poids est supérieur à 30 kg.

S'il s'agit d'un colis lourd (+ de 15 kg), la livraison est effectuée à l'adresse de livraison indiquée par l'Utilisateur, à l'entrée du bâtiment, sous conditions normales d'accessibilité. En cas d'absence, un avis de passage sera déposé dans la boîte aux lettres de l'Utilisateur. Le transporteur fera systématiquement un second passage.

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré à l'Utilisateur au moment où celui-ci, ou un tiers autre que le transporteur proposé par CONRAD et désigné par l'Utilisateur, prend physiquement possession de ces biens, conformément aux dispositions de l'article L.216-4 du Code de la consommation).

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier lors de la réception la quantité, la qualité, le poids et les dimensions des marchandises livrées et, en cas d'avaries, d'exercer les recours éventuels à l'encontre du transporteur.
En cas de livraison directe par la société Conrad, l'Utilisateur devra signaler les avaries ou défauts auprès du livreur.

8- Droit de rétractation

L'Utilisateur dispose d'un droit de rétraction de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception ou de retrait de son colis.

Lorsque le délai de rétractation de l'utilisateur expire un week-end, jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable.

Dans le cas où la commande de l'Utilisateur porte sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où l'Utilisateur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par l'Utilisateur, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

8-1 Demande de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, l'Utilisateur doit préalablement notifier au service client de CONRAD sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté qui doit clairement préciser les Produits concernés par la demande de rétractation.

L'Utilisateur envoie le formulaire de rétractation disponible sur la page suivante : https://www.conrad.fr/binaries/content/assets/images/conrad-fr/pdf/formulaire-de-retractation-conrad.pdf

- soit par courrier à l'adresse : CONRAD ELECTRONIC Service Client CS 10189 59482 - HAUBOURDIN CEDEX
- soit par courriel à l'adresse : contact@conrad.fr.

Si l'Utilisateur utilise cette option, un accusé de réception de sa rétractation lui sera envoyé sans délai par courriel par Conrad.

Tous les Produits peuvent faire l'objet d'un remboursement excepté ceux exclus par la loi et portant une mention dans ce sens :

- Les Produits ayant fait l'objet d'une personnalisation sur demande de l'Utilisateur,
- Les supports d'enregistrements audio ou vidéo, les logiciels informatiques lorsque le blister de protection a été ouvert ou déchiré.

L'Utilisateur devra renvoyer ou rendre le bien, à CONRAD exclusivement à l'adresse ci-dessous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué à CONRAD sa décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si l'Utilisateur renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

GLS STRASBOURG
Retour Conrad
6B RUE DE L´INDUSTRIE
67720 HOERDT
FRANCE

L'Utilisateur peut retourner son Produit à CONRAD par La Poste sans avoir à en justifier le motif. Il peut cependant, de manière facultative, et à des fins purement commerciales, indiquer le motif de sa rétractation.

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, les frais de retour sont à la charge de l'Utilisateur.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Pour les colis supérieurs à 30 kg ou qui ne peuvent être retournés via La Poste, l'Utilisateur a la possibilité de contacter le service client Conrad par téléphone au numéro indiqué en en-tête ou courriel à l'adresse contact@conrad.fr pour bénéficier, s'il le souhaite, d'un service d'enlèvement des Produits au domicile en France métropolitaine. Ce service est facturé 50 € TTC (80 € TTC pour la Corse). L'Utilisateur peut également choisir de retourner ces Produits par ses propres moyens.

8-2 Effets de la rétractation

En cas de rétractation de l'Utilisateur du présent contrat, CONRAD lui remboursera tous les paiements reçus de l'Utilisateur, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'Utilisateur a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode de livraison en point relais) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où CONRAD est informée de la demande de rétractation de l'Utilisateur.

CONRAD différera le remboursement jusqu'à la réception du Produit dans son emballage d'origine.
CONRAD remboursera l'Utilisateur des Produits retournés et les frais d'expédition initialement payés, sous réserve du respect des conditions de retour ci-dessus mentionnées.
Le remboursement de l'Utilisateur sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé lors du paiement de la commande retournée, ou par virement bancaire si l'Utilisateur le fournit à CONRAD. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'utilisateur.

9- Les Garanties

Les Produits vendus par l'intermédiaire du Site sont conformes à la réglementation en vigueur en France.
Les Produits fournis par CONRAD bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales,
- de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande,
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation, dans les conditions et selon les modalités visées dans l'encadré ci-dessous.

Garantie légale de conformité :

Lorsque l'Utilisateur agit en garantie légale de conformité :

- Il bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir (Article L. 217-12 du Code de la consommation reproduit en Annexe 1)
- Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve de certaines conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation reproduit en Annexe 1.
- Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien ou six (6) mois pour les biens d'occasion (Article L.217-7 du Code de la consommation reproduit en Annexe 1). La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale ou de la garantie constructeur éventuellement consentie.

Garantie légale des vices cachés sur les produits vendus :

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit.
L'Utilisateur peut décider de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue prévue à l'article 1641 du Code civil reproduit en Annexe 1. 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.

L'Utilisateur qui souhaite procéder à un retour, hors droit à rétractation, et notamment dans le cadre de la garantie, doit prendre préalablement contact avec le service client de CONRAD en se rendant sur le Site et en utilisant l'espace « Aide et services » ou en téléphonant au 03 59 75 00 91.

En cas de retour d'un Produit défectueux à réception dûment constaté ou d'une erreur lors de l'envoi du Produit, les frais de retour seront à la charge de CONRAD, après son accord exprès selon la procédure prévue au paragraphe précédent.

Sauf en cas de garantie légale, toute opération résultant du défaut de conformité intervenant entre CONRAD et l'Utilisateur, non contestée dans les 24 mois à compter de la délivrance, ne peut donner lieu à réclamation.

Le Service Après-Vente (SAV) de CONRAD n'effectue pas de réparations et ne propose pas de pièces détachées. Selon les cas, le service après-vente de CONRAD retourne le Produit au fournisseur (délai d’environ 4 semaines), ou échange le Produit.

10- Protection des données personnelles

10-1 Collecte et traitement

Les données à caractère personnel concernant l'Utilisateur sont collectées et traitées par CONRAD. Elles sont nécessaires à la passation et au traitement de sa commande.

Les informations collectées par CONRAD, responsable du traitement, sont utilisées pour améliorer continuellement l'expérience d'achat sur le Site, et sont notamment utilisées pour traiter les commandes, livrer les Produits, traiter les paiements et communiquer avec l'Utilisateur concernant ses commandes, les Produits, les services et offres promotionnelles. CONRAD utilise également ces informations à des fins d'études statistiques pour améliorer le choix de Produits et proposer à l'Utilisateur les offres les plus pertinentes.

CONRAD s'engage à assurer la sécurité de ces données qu'elle conserve pour les besoins de la réalisation et du suivi des commandes et, le cas échéant lors d'opérations l'emailing réservées aux Utilisateurs ayant déjà achetés chez CONRAD.

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

CONRAD met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le web. À ce titre, le Site utilise un mode sécurisé de paiement type SSL (Secure Socket Layer).

Dans le cadre du suivi de la qualité et de la formation de notre service clients, certains appels téléphoniques peuvent être enregistrés. L'Utilisateur en sera informé.

10-2 Cookies

Lors de la consultation du Site, des informations relatives à la navigation de l'Utilisateur sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers de type « traceurs »et « Cookies » installés sur son terminal (ordinateur, tablette, smartphone, etc.).

Soucieux de servir ses clients au mieux, CONRAD émet des cookies afin :

- d'établir des statistiques de fréquentation (nombre de visites, de pages vues, d'abandon dans le processus de commande...)
- de suivre et d'améliorer la qualité de ses services
- d'adapter la présentation du Site aux préférences d'affichage du terminal de l'Utilisateur
- de mémoriser des informations saisies dans des formulaires, gérer et sécuriser l'accès à des espaces réservés et personnels tels que le compte de l'Utilisateur, gérer le panier de commande de l'Utilisateur
- de fournir à l'Utilisateur du contenu en rapport avec ses centres d'intérêt et de personnaliser les offres que CONRAD lui adresse
- de faciliter la navigation de l'Utilisateur et le passage de commande sur le Site.

La plupart des cookies sont destinés à permettre ou faciliter la navigation de l'utilisateur et sont nécessaires au fonctionnement du Site.

L'utilisation de cookies, propres ou tiers, n'étant pas nécessaires au fonctionnement du Site nécessite un consentement préalable et exprès de la part de l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut manifester son consentement ou s'opposer à l'utilisation des cookies en paramétrant son navigateur de manière appropriée.

10-3 Droit d'accès et d'opposition

Conformément aux dispositions du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD », l'Utilisateur a la faculté d'exercer les droits suivants :

- Un droit d'accès aux données personnelles le concernant,
- Un droit de rectification,
- Un droit d'opposition et d'effacement au traitement de ses données,
- Un droit d'opposition au profilage,
- Un droit à la limitation du traitement,
- Un droit à la portabilité de ses données.

Ces droits peuvent être exercés auprès de CONRAD, qui a collecté les données à caractère personnel, en contactant le service client CONRAD de la manière suivante :

- Soit par courrier : en cochant la case sur le bon de commande ou en écrivant à "CONRAD ELECTRONIC - SERVICE CLIENT - CS 10189 - 59482 HAUBOURDIN CEDEX", en indiquant votre nom, prénom, courriel et numéro de client.

- Soit par téléphone : au 0 892 895 555* 0.40€/min. Du lundi au jeudi (8h30 - 12h30 / 13h30 - 18h00) et le vendredi (8h30 - 12h30 / 13h30 - 17h30 ou au 03 59 75 00 91.

- Soit par courrier électronique via le formulaire de contact du Site.

Dans tous les cas, la demande doit impérativement être accompagnée d'un justificatif d'identité.

En cas de réclamation, l'Utilisateur peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles de CONRAD à l'adresse suivante : dpo@conrad.fr, ou directement auprès de l'autorité de contrôle.

11- Propriété intellectuelle

11-1 Titularité des droits

CONRAD conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Produits, photos et documentations techniques qui ne peuvent être communiqués ni exécutés sans son autorisation écrite.

Tous les éléments du Site, de toute nature, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets.

Ainsi, aucun des documents provenant du Site ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit, sauf pour un usage strictement personnel et non commercial et à condition que ne soient pas modifiées les droits d'auteur indiqués et que les documents ne soient ni tronqués, ni modifiés.

Les marques, logos, dessins et modèles figurant sur le Site sont la propriété exclusive de CONRAD. Leur divulgation ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque desdites marques et éléments distinctifs protégés par le droit d'auteur.

11-2 Violation de droits de propriété industrielle

Toute inobservation des tolérances octroyées par CONRAD ou toute atteinte aux droits de CONRAD constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de CONRAD susceptible d'être qualifiée de contrefaçon.

CONRAD ne pourra en aucune manière être tenue responsable des violations de droits d'auteur, de brevets, de droits de licence, de marques ou de tous droits similaires effectués de quelque manière que ce soit par l'Utilisateur ou par toute personne par lui substituée.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de CONRAD était engagée du fait de telles violations, CONRAD se réserve le droit de mettre en cause la responsabilité de l'Utilisateur et de demander à celui-ci le paiement de l'intégralité des préjudices, pénalités ou dommages-intérêts mis à charge.

12- Récupération des déchets

Conformément aux lois en vigueur, CONRAD recycle les anciens appareils en permettant à l'Utilisateur de faire l'échange, lors de l'achat, entre l'ancien et le nouvel appareil.
S'il s'agit d'un colis lourd (+ de 15 kg), la reprise de l'ancien appareil est effectuée à l'adresse de livraison indiquée par l'Utilisateur, à l'entrée du bâtiment, sous conditions normales d'accessibilité.
Voici les numéros d'enregistrement de la Société Conrad (IDU), en application de l'article L. 541-10 du code de l'Environnement, avec les organismes de recyclage des déchets suivants:

	Nom	**IDU**
Papier graphique	Citeo	**FR022142_03SAGI**
ABJ	Eco-mobilier	**FR022142_14KFEF**
Jouets	Eco-mobilier	**FR022142_12LXQQ**
DEA	Valdelia	**FR022142_10ZWPG**
Emballage	Citeo	**FR022142_01NVAT**
DEEE	Ecologic	**FR001616_05NRYA**
Piles et accumulateurs	Corepile	**FR001616_06BWF3**
Textile	Refashion	**FR022142_11HOVP**
Articles de sports & loisirs	Ecologic	**FR022142_13BYJB**
ABJ thermique	Ecologic	**FR022142_14KFEF**
Ampoules	ESR	**FR001616_05NRYA**
Produits chimique	Eco DDS	**FR022142_07QZCG**
BTP	Valobat	**FR022142_04PUBU**

La récupération sans frais s'opère selon les règles suivantes :

Dépôt dans un point de collecte prévu à cet effet :
Trouver le point de collecte le plus proche en vous rendant sur les sites des éco organismes avec lesquels travaille la société Conrad (voir liste ci-dessus) :
Confiez nous la reprise de votre ancien produit ("reprise 1 pour 1") selon les modalités suivantes

Préalable :
- ➔ Tout produit constituant un risque sanitaire ou sécuritaire lors de sa manutention ne sera pas repris.
- ➔ Dès sa reprise, vous acceptez de renoncer à la propriété du produit.

Règle de reprise “1 pour 1”:

- ➔ Pour un produit transportable sans équipement (moins de 30 kg, et dont les dimensions (largeur + longueur + hauteur) sont inférieures à 2 mètres), la reprise de votre ancien produit (élément d’ameublement ou équipements électriques et électroniques au sens défini par la REP) aura lieu dans un point de collecte de proximité, dans lequel vous devrez vous rendre pour le déposer (voir ci-dessus).
    - Accessibles en voiture à 30 min au plus, en zones urbaines (zones denses et très denses)
    - Accessibles en voiture à 40 min au plus, en zones rurales et semi-urbaines (zones peu denses et très peu denses)
- ➔ Si vous êtes trop éloignés géographiquement d’un point de collecte, il vous suffit d’informer le Service Client de votre souhait de nous confier la reprise de votre produit usagé, au plus tard dans les 24h après votre achat, afin que nous organisions une solution de renvoi sans frais.
- ➔ Pour un produit non transportable sans équipement (plus de 30 kg ou dont les dimensions (largeur + longueur + hauteur) sont supérieures à 2 mètres), il vous suffit d’informer le Service Client de votre souhait de nous confier la reprise de votre produit usagé, au plus tard dans les 24h après votre achat, afin que nous organisions la reprise par un transporteur au point de livraison*. Vous acceptez alors que vos données personnelles soient communiquées à des tiers pour les besoins de l’organisation logistique de cette opération.

* Le point de livraison s’entend par le lieu où le client s’est fait livrer : à domicile, en pied d’immeuble, au point relais ou en boutique.

13- Force majeure

CONRAD ne pourra être tenue pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l’exécution de l’une quelconque de ses obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d’un cas de force majeure, au sens de l’article 1218 du Code civil.
Dans cette hypothèse, CONRAD en informera l’Utilisateur et pourra, le cas échéant, annuler la livraison et rembourser corrélativement l’Utilisateur.
La suspension des obligations de CONRAD ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l’obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

14- Preuve, conservation et archivage des transactions

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de CONRAD et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

Les contrats conclus sur le Site sont archivés pour une durée de 10 ans. Les données relatives aux transactions bancaires sont archivées pendant 45 jours après la date de commande. L'Utilisateur inscrit peut à tout moment retrouver et télécharger les factures de ses différentes commandes dans la rubrique "Mon compte > Mes factures".

15- Droit applicable et langue

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.
Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile de l'Utilisateur.

Le Site est conforme à la législation française, et CONRAD ne garantit pas la conformité à la législation locale applicable, dans le cas d'un accès depuis un autre pays que la France.

Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

16- Médiation

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, l'Utilisateur a la possibilité de recourir gratuitement au service du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, dont CONRAD relève, par voie électronique : https://www.cm2c.net, ou par voie postale : CM2C -14 rue saint Jean- 75017 Paris.

17- Information précontractuelle – Acceptation de l'Utilisateur

L'Utilisateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Produits ;
- le prix des Produits ;
- les informations relatives à l'identité de CONRAD, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Hors les règles dérogatoires applicables aux personnes publiques, le fait pour une personne de commander sur le Site emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par l'utilisateur, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à CONRAD.

ANNEXE 1
DISPOSITIONS RELATIVES AUX GARANTIES LÉGALES

Article L. 217-4 du Code de la consommation :
Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.
Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 du 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.

Article L. 217-7 du Code de la consommation :
Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.
Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.
Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L. 217-9 du 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 L. 217-12 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. 217-16 du 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 du Code civil :
Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du Code civil :
L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.