

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

du Magasin Connecté

Carrelage · Sanitaire · Meuble de salle de bain · Revêtements

Version 1.0	Date d'entrée en vigueur Juin 2026	Applicable à Tous clients
------------------------------	---	--

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») régissent l'accès et l'utilisation du magasin connecté mis à disposition par CARROBASSIN, société EURL au capital de 6000 €, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 538 284 514, dont le siège social est situé 1233 AVENUE DU PARC DES EXPOSITIONS, 33260 LA TESTE-DE-BUCH (ci-après « la Société »).

Le Magasin Connecté permet aux clients de visiter le magasin (carrelages, sanitaires, meubles de salle de bain, revêtements de sols et de murs), d'accéder à des informations techniques, et de passer commande sur le site www.carrobassin.com.

ARTICLE 1 — ACCEPTATION DES CONDITIONS

L'accès au Magasin Connecté implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGU par l'utilisateur (ci-après « le Client »). En utilisant le Magasin Connecté, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et les accepter sans réserve.

La Société se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Les modifications entrent en vigueur dès leur publication sur le Magasin Connecté. Il appartient au Client de les consulter régulièrement.

ARTICLE 2 — DESCRIPTION DES PRODUITS ET SERVICES

2.1 Gamme de produits

Le Magasin Connecté présente les catégories de produits suivantes :

- Carrelages intérieurs et extérieurs (sols, murs, piscines, terrasses) ;
- Appareils sanitaires (baignoires, douches, lavabos, WC, receveurs) ;

- Meubles de salle de bain (vasques, miroirs, colonnes, meubles sous-vasque) ;
- Revêtements de sols (parquet, vinyle, stratifié, moquette) ;
- Revêtements muraux (faïence, pierre naturelle, briques de parement, enduits décoratifs)
- Accessoires et robinetterie.

2.2 Informations produits

Les fiches produits disponibles sur le Magasin Connecté contiennent des informations indicatives : visuels, dimensions, poids, coefficients d'absorption, résistance au glissement (classes R), usage recommandé (intérieur/extérieur, sol/mur). Ces informations sont fournies par les fabricants et mises à jour régulièrement. La Société ne saurait être tenue responsable d'éventuelles erreurs ou omissions de nature technique.

 Les couleurs affichées à l'écran sont fournies à titre indicatif. La teinte exacte des produits peut légèrement varier selon les lots de fabrication et les conditions de rendu de votre écran. Nous recommandons de demander un échantillon physique avant toute commande importante.

ARTICLE 3 — ACCÈS AU MAGASIN ET PROCÉDURES DE FERMETURE

3.1 Accès au magasin connecté en autonomie

Les horaires classiques d'accès seront :

Les Lundi, mardi, mercredi, jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h. Le magasin sera fermé le vendredi.

Et le Samedi de 10h à 12h et 14h à 17h .

Dans le cadre du dispositif de magasin connecté, les Clients autorisés se voit accorder un accès en dehors des heures d'ouverture habituelles, notamment via un code d'accès. Cet accès est strictement personnel, incessible et ne peut en aucun cas être partagé ou délégué à un tiers.

Ces horaires d'accès au magasin seront du lundi au dimanche 7j/7j , de 13h/24h dans le créneau de 7h30h/20h30.

Pour tout accès au magasin il est impératif de faire une réservation en ligne sur le site www.carrobassin.com au moins 24h avant.

3.2 Obligation de fermeture des accès

À son arrivée comme à son départ, le Client est tenu de s'assurer que toutes les issues (portes d'entrée, portails, issues de secours non dédiées à la sortie) sont correctement fermées et verrouillées. Il lui appartient notamment de :

- vérifier que la porte d'entrée principale est bien fermée et verrouillée derrière lui à chaque passage, à l'entrée comme à la sortie ;
- s'assurer qu'aucune autre personne non autorisée n'est présente dans les locaux lors de la fermeture ;
- contrôler que l'ensemble des accès secondaires (porte de livraison, issue latérale, etc.) sont également sécurisés avant de quitter les lieux.

⚠ OBLIGATION IMPÉRATIVE — ALARME ET FERMETURE

Avant de quitter les locaux, le Client doit OBLIGATOIREMENT :

1. S'assurer que la porte d'entrée est bien fermée et verrouillée.
2. Enclencher le système d'alarme à l'aide du code confidentiel qui lui a été communiqué.
3. Vérifier que le voyant de confirmation de mise en veille de l'alarme est actif.

Le non-respect de ces consignes engage la pleine et entière responsabilité du Client.

3.3 Code d'alarme — Confidentialité et usage

Le code d'alarme communiqué au Client , qui sera le même que le code d'accès, est strictement confidentiel. Le Client s'engage à :

- ne jamais divulguer ce code à un tiers, quelle qu'en soit la raison ;
- utiliser ce code uniquement pour armer ou désarmer l'alarme dans le cadre de ses visites autorisées ;
- informer immédiatement la Société au 05 56 222 970 en cas de perte, de compromission ou d'utilisation suspectée du code par un tiers ;
- ne pas tenter de modifier le code sans autorisation expresse de la Société.

La Société se réserve le droit de modifier le code d'alarme à tout moment, notamment en cas de suspicion de compromission, et d'en informer le Client par le moyen le plus approprié.

3.4 Responsabilité du Client en cas de manquement

En cas de non-respect des obligations définies aux articles 3.2 et 3.3, le Client engage sa responsabilité civile et, le cas échéant, pénale. Il sera notamment tenu responsable :

- de toute intrusion, dégradation ou vol survenu dans les locaux à la suite d'un défaut de fermeture ou de mise en alarme lui étant imputable ;
- des frais d'intervention des services de sécurité ou des forces de l'ordre déclenchés par une alarme intempestive résultant d'une erreur de manipulation de sa part ;
- des préjudices subis par la Société ou des tiers en conséquence directe de son manquement.

En cas d'anomalie, d'oubli de fermeture ou de problème avec l'alarme,
contactez immédiatement la Société au :06 69 37 63 19

disponible 7j/7 — 24h/24.

ARTICLE 4 — SÉCURITÉ ET VIDÉOSURVEILLANCE

4.1 Dispositif de vidéosurveillance

Conformément aux articles L. 251-1 et suivants du Code de la sécurité intérieure, les locaux du magasin sont équipés d'un système de vidéosurveillance autorisé par le préfet du département. Des caméras sont installées dans les zones accessibles au public (entrée, espaces d'exposition,) afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.

La présence de ce dispositif fait l'objet d'une information claire matérialisée par des panneaux affichés de manière visible aux entrées et dans les zones surveillées, conformément à la réglementation en vigueur.

4.2 Finalités du traitement des images

Les images captées par le système de vidéosurveillance sont collectées et traitées aux fins exclusivement suivantes :

- prévention des actes de malveillance, d'intrusion ou de vandalisme ;
- protection des biens exposés et du matériel de la Société ;
- sécurité des personnes présentes dans les locaux (clients, visiteurs, personnel) ;
- constitution de preuves en cas d'incident, d'accident ou d'infraction.

4.3 Conservation et accès aux enregistrements

Les enregistrements vidéo sont conservés , dans le respect des RGPD, pendant une durée maximale de 7 jours à compter de leur date de captation, sauf réquisition judiciaire ou administrative nécessitant une conservation prolongée.

Le Responsable du traitement est : CARROBASSIN — DPO : carrobassin@gmail.com

L'accès aux images est strictement limité aux personnes habilitées par la Société ainsi qu'aux autorités judiciaires, de police ou de gendarmerie dans le cadre d'une procédure légale.

4.4 Droits des personnes filmées

Toute personne filmée par le système de vidéosurveillance dispose, conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, des droits suivants :

- droit d'accès aux images la concernant, dans la limite de ce qui ne porte pas atteinte aux droits des tiers également présents sur les enregistrements ;
- droit de rectification ou d'effacement, dans les conditions et limites prévues par la réglementation applicable ;

- droit d'opposition au traitement, sous réserve de motifs légitimes.

Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande écrite au responsable du traitement à l'adresse : carrobassin@gmail.com ou par courrier postal au siège social de la Société, accompagnée d'une copie d'un justificatif d'identité. La Société dispose d'un délai d'un mois pour répondre à compter de la réception de la demande.

4.5 Comportement sous vidéosurveillance — Responsabilité du Client

En accédant aux locaux, le Client reconnaît avoir été informé de la présence du dispositif de vidéosurveillance et accepte que les images le concernant puissent être utilisées à des fins probatoires en cas d'incident. Tout acte de dégradation, de vol, de manipulation non autorisée de produits ou de violation des présentes CGU est susceptible d'être constaté par ce dispositif et de faire l'objet d'un signalement aux autorités compétentes.

⚠ AVERTISSEMENT — ZONE SOUS VIDÉOSURVEILLANCE

L'ensemble des accès, espaces d'exposition et zones de stockage sont placés sous vidéosurveillance permanente, y compris en dehors des heures d'ouverture. Toute intrusion, dégradation ou vol sera signalé aux autorités compétentes et les enregistrements pourront être utilisés comme éléments de preuve.

ARTICLE 5 — UTILISATION DU MAGASIN CONNECTÉ

5.1 Accès et navigation

Le Magasin Connecté est accessible à toute personne physique ou morale souhaitant consulter les produits et services proposés par la Société.

5.2 Création d'un compte client

Pour créer un compte, le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour sur le site e-commerce WWW.CARROBASSIN.COM. Il est responsable de la confidentialité de ses identifiants et de toute activité effectuée depuis son compte. En cas de perte ou d'utilisation non autorisée, le Client doit en informer la Société dans les plus brefs délais.

Le Client s'engage à utiliser le Magasin Connecté conformément à sa destination et à la réglementation applicable. Il est notamment interdit de :

- diffuser des contenus illicites, injurieux ou portant atteinte aux droits de tiers ;
- tenter d'accéder frauduleusement aux systèmes informatiques de la Société ;
- perturber ou saturer volontairement les serveurs ou le réseau ;
- extraire massivement les données du catalogue à des fins commerciales non autorisées.

ARTICLE 6 — SÉCURITÉ EN MAGASIN : MANIPULATION DES PRODUITS

⚠ AVERTISSEMENT SÉCURITÉ — À LIRE ATTENTIVEMENT

Les produits exposés en magasin — en particulier les dalles grand format, les carrelages de grande taille et les matériaux de revêtement en pierre naturelle — peuvent peser plusieurs dizaines de kilogrammes. Leur manipulation non encadrée présente des risques sérieux de blessure pour les personnes et de détérioration des marchandises.

4.1 Interdiction formelle de manipuler les dalles lourdes

Il est STRICTEMENT INTERDIT aux Clients de manipuler, déplacer, incliner, soulever ou tenter d'extraire sans assistance du personnel de la Société toute dalle, carrelage grand format (dimensions supérieures ou égales à 60 × 60 cm), plaque de pierre naturelle, ou tout autre produit dont le poids unitaire est susceptible de dépasser 15 kilogrammes.

En revanche le client pourra manipuler les présentoirs pivotant et coulissant.

4.2 Responsabilité du Client en cas de non-respect

En cas de non-respect des présentes dispositions, la responsabilité du Client est expressément engagée dans les conditions suivantes :

Situation	Conséquences
Dégradation de produits exposés	Le Client est tenu de réparer intégralement le préjudice subi par la Société, notamment le coût de remplacement des produits endommagés au prix public en vigueur.
Accident corporel du Client	Si le Client est victime d'un accident résultant de sa propre initiative de manipulation sans autorisation, la Société décline toute responsabilité, l'accident étant imputable à la faute exclusive du Client.
Accident impliquant un tiers	Le Client sera tenu responsable des dommages corporels ou matériels causés à des tiers du fait de sa manipulation non autorisée.
Chute de produits sur le personnel	Toute manipulation non autorisée ayant conduit à blesser un employé engage la responsabilité civile et éventuellement pénale du Client.

4.5 Mineurs

Les mineurs ne sont pas autorisés à accéder aux zones d'exposition des produits lourds sans être accompagnés d'un adulte responsable. L'adulte accompagnant assume la pleine responsabilité du comportement du mineur en magasin, notamment en ce qui concerne le respect des consignes de sécurité.

ARTICLE 5 — COMMANDES ET MODALITÉS DE VENTE

5.1 Formation du contrat

Toute commande passée sur le Site constitue une offre d'achat ferme de la part du Client. Le contrat de vente est réputé formé à compter de l'envoi par la Société d'un e-mail de confirmation de commande récapitulant les produits commandés à l'adresse carrobassin@gmail.com, le prix total et les modalités de livraison. Cet e-mail est adressé à l'adresse électronique renseignée lors de la commande.

5.2 Disponibilité des produits

Les offres de produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site et dans la limite des stocks disponibles. Les stocks sont mis à jour en temps réel dans la mesure du possible. En cas d'indisponibilité d'un produit après validation de la commande, la Société en informera le Client dans les meilleurs délais par e-mail et lui proposera soit un produit de substitution équivalent, soit le remboursement intégral des sommes versées dans un délai de 14 jours.

5.3 Prix

Les prix affichés sur le Site sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison. Ils sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Le prix applicable est celui affiché sur le Site au moment de la validation définitive de la commande par le Client (clic sur « Confirmer et payer » ou équivalent). Les frais de livraison sont indiqués séparément et récapitulés dans le panier avant la validation finale de la commande.

5.4 Paiement

Le règlement s'effectue en ligne, au moment de la commande, par les moyens suivants : carte bancaire (Visa, Mastercard,), PayPal, ou tout autre moyen de paiement proposé sur le Site. Les transactions sont sécurisées par un protocole de chiffrement SSL. La Société ne conserve aucune donnée bancaire du Client. En cas de refus d'autorisation de paiement par les organismes bancaires, la commande sera automatiquement annulée et le Client en sera informé par e-mail.

ARTICLE 6 — LIVRAISON ET RETRAIT

6.1 Modes de livraison

La Société propose les modalités suivantes :

- Retrait en magasin sur rendez-vous (Click & Collect) ;
- Livraison à domicile par transporteur agréé (sur devis) ;
- Livraison et déchargement sur chantier (sur devis et sous réserve d'accessibilité et de conditions particulières).

6.2 Délais

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. La Société ne saurait être tenue responsable des retards imputables au transporteur, à des circonstances exceptionnelles (intempéries, grèves, pandémies) ou à des erreurs dans les informations de livraison fournies par le Client.

6.3 Vérification à la livraison

Le Client est tenu de vérifier l'état des produits à la livraison en présence du livreur et d'émettre, le cas échéant, des réserves précises et motivées sur le bon de livraison. Toute réclamation relative à des dommages apparents doit être formulée dans les 3 jours ouvrés suivant la livraison, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au transporteur, avec copie à la Société.

⚠ IMPORTANT — PRODUITS LOURDS ET LIVRAISON

Les palettes de carrelage, dalles grand format et produits de revêtement conditionnés peuvent peser plusieurs centaines de kilogrammes. La Société décline toute responsabilité en cas de dommage résultant d'une mauvaise manutention par le Client ou par des tiers non mandatés par la Société lors du déchargement. Prévoir l'équipement adapté.

ARTICLE 7 — DROIT DE RÉTRACTATION ET RETOURS

7.1 Droit de rétractation — Clients particuliers

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation, sans justification ni pénalité.

Pour exercer ce droit, le Client doit adresser une déclaration non ambiguë à la Société (formulaire de rétractation disponible en magasin et sur le site web, ou courrier). Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, non utilisés, non découpés et en parfait état, dans un délai de 14 jours suivant la notification.

7.2 Exclusions du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux :

- produits confectionnés sur mesure ou personnalisés (carrelage découpé, commande spéciale) ;
- produits nettement personnalisés selon les spécifications du Client ;

- produits clairement signalés comme non remboursables au moment de l'achat (fins de série, produits soldés).

7.3 Conditions de retour

Les produits retournés doivent être complets (avec tous les accessoires, notices et emballages d'origine). Les frais de retour sont à la charge du Client sauf en cas de produit défectueux ou non conforme à la commande. La Société procédera au remboursement dans un délai de 14 jours à compter de la réception des produits retournés.

ARTICLE 8 — GARANTIES

8.1 Garantie légale de conformité

Conformément aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, la Société est tenue de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Le Client bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir.

8.2 Garantie contre les vices cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil, la Société garantit les produits contre les vices cachés qui rendent les produits impropres à l'usage auquel on les destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne les aurait pas achetés, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix.

8.3 Garanties contractuelles fabricant

Certains produits bénéficient de garanties commerciales spécifiques accordées par leurs fabricants (carrelage, robinetterie haut de gamme, etc.). Ces garanties sont précisées sur les fiches produits et dans les documentations techniques remises lors de l'achat.

ARTICLE 9 — RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

9.1 Limitation de responsabilité

La Société met tout en œuvre pour assurer l'exactitude des informations diffusées sur le Magasin Connecté. Toutefois, sa responsabilité ne peut être engagée en cas d'inexactitude ou d'omission dans les informations fournies par les fabricants, d'indisponibilité temporaire du Magasin Connecté, de force majeure ou de faute du Client.

9.2 Responsabilité en matière de sécurité

La Société s'engage à maintenir son établissement dans un état conforme aux normes de sécurité applicables (allées dégagées, produits correctement stockés, signalétique adaptée). Elle procède régulièrement à des contrôles de ses installations.

Néanmoins, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas d'accident résultant directement ou indirectement du non-respect par le Client des présentes CGU, et notamment des dispositions de l'article 4 relatif à la manipulation des produits.

ARTICLE 10 — DONNÉES PERSONNELLES

10.1 Collecte et traitement

Dans le cadre de l'utilisation du Magasin Connecté, la Société est amenée à collecter et traiter des données personnelles (nom, prénom, adresse, e-mail, téléphone, données de navigation, historique d'achat). Ces traitements sont effectués conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés modifiée.

10.2 Finalités

Les données collectées sont utilisées aux fins suivantes :

- gestion des commandes et de la relation client ;
- personnalisation de l'expérience utilisateur sur le Magasin Connecté ;
- envoi de communications commerciales (sous réserve du consentement préalable) ;
- amélioration des services et des produits proposés ;
- respect des obligations légales et comptables.

10.3 Droits des personnes concernées

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose des droits suivants : droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité et d'opposition au profilage. Ces droits peuvent être exercés en contactant le Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse : carrobassin@gmail.com ou par courrier postal à l'adresse du siège social 1233 avenue du parc des expositions 33260 La TESTE de BUCH.

ARTICLE 11 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments du Magasin Connecté (textes, images, vidéos, logos, catalogues, bases de données, logiciels, interfaces) est protégé par les droits de propriété intellectuelle de la Société ou de ses partenaires. Toute reproduction, représentation, diffusion ou utilisation non autorisée, totale ou partielle, est strictement interdite et constitue une contrefaçon passible de sanctions civiles et pénales.

ARTICLE 12 — DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes CGU sont régies et interprétées conformément au droit français. En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGU, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable. À défaut, le litige sera soumis aux tribunaux compétents de BORDEAUX, auquel attribution de juridiction exclusive est faite.

ARTICLE 13 — DISPOSITIONS DIVERSES

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU était déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations resteraient en vigueur. Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir d'un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGU ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir à l'avenir.

—