

Préambule

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre la société DECOPLUS, 46 rue du Faubourg du Temple - 75011 Paris, SAS au capital de 418 400 €, inscrite au registre du Commerce de Paris sous le numéro RCS 419 826 193, n° TVA FR 364 198 26193, et les clients souhaitant passer commande sur le site www.decoplus-parquet.com. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions applicables dans les show-rooms DECOPLUS.

La société DECOPLUS se réserve le droit de modifier à tout moment ces conditions générales de vente. En validant sa commande sur www.decoplus-parquet.com, le client déclare avoir lu et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente.

1/Commandes

Le client passe sa commande selon le processus en vigueur sur le site et confirme le récapitulatif détaillé de celle-ci.

Pour accéder à tout le contenu du site www.decoplus-parquet.com et pouvoir passer commande, le client doit s'inscrire. Lors de son inscription, le client doit saisir son adresse e-mail, choisir un mot de passe et remplir les champs du formulaire pour que celui-ci soit validé et conforme. Le mot de passe lui est strictement personnel et reste confidentiel.

Lors de sa première commande, le client est tenu de fournir toutes informations nécessaires à la livraison : adresse, code d'accès... et N° de téléphone auquel il peut être joint entre 9h et 19h pour prise de rendez-vous.

Les informations enregistrées par www.decoplus-parquet.com sont considérées comme valant preuve des transactions conclues entre la société et ses clients.

DECOPLUS ne saurait être mis en cause et tenu pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la passation de la commande en ligne.

2/Tarifs et disponibilités

Les prix affichés sur tout le site www.decoplus-parquet.com s'entendent hors frais de livraison qui sont à la charge du client.

Ces prix sont applicables dans le cadre de la vente à distance. Si par extraordinaire, ils étaient inférieurs à ceux pratiqués dans les show-rooms DECOPLUS, ils ne pourront, en aucun cas, faire l'objet d'une demande d'application lors d'un achat dans ces show-rooms.

Tous les articles présentés sur DECOPLUS sont proposés dans la limite des stocks disponibles. A défaut, DECOPLUS s'engage, par tout moyen à sa convenance, à proposer un produit de substitution similaire que le client peut accepter ou non après en avoir été informé. DECOPLUS ne s'engage aucunement à honorer les commandes reçues en cas de rupture de stock.

3/Confirmation de la commande

DECOPLUS confirme la commande du client par l'envoi d'un e-mail reprenant tous les éléments de cette commande.

La commande du client fera l'objet d'une validation par DECOPLUS, après vérification de la disponibilité des produits demandés, des informations nécessaires à la livraison et facturation, et réception conforme du règlement de ladite commande.

Dans le cas où des éléments manquants ne parviendraient pas à temps, DECOPLUS se réserve le droit d'annuler cette commande.

4/Paiement

Tous les produits commandés sur le site Internet de DECOPLUS sont payables à la commande. En aucun cas DECOPLUS n'est tenu de livrer le client si la commande n'est pas réglée dans sa totalité. Mode de paiements acceptés : chèque, carte bancaire et virement bancaire.

4 modes de paiements possibles :

- Par carte bancaire en ligne (Carte bleue / visa ou Eurocard / Mastercard) avec notre partenaire Grâce au mode de transmission crypté et sécurisé de notre partenaire e-transactions du Crédit Agricole, DECOPLUS s'engage à utiliser des modes de transmission de paiement parmi les plus performants.
A aucun moment, DECOPLUS n'a accès aux informations concernant le paiement. Lorsque vous réglez par Carte Bancaire, vous êtes en lien direct avec l'interface de notre partenaire Crédit Agricole. Les données bancaires transmises par cryptage ne sont donc pas conservées par DECOPLUS. La commande du client est traitée immédiatement après validation de l'encaissement par le centre de gestion de paiement de DECOPLUS.
- Par carte bancaire V.A.D. (Vente A Distance) - transaction téléphonique (Carte bleue / visa ou Eurocard / Mastercard) : lors d'un entretien téléphonique avec un Conseiller DECOPLUS, le client peut régler un acompte à la suite de la réception d'un e-mail sécurisé lui permettant de procéder au règlement.
- Par virement bancaire : A sa demande, le client peut obtenir auprès d'un conseiller clientèle les coordonnées bancaires de DECOPLUS nécessaires au règlement de sa commande. Lesdites coordonnées bancaires figurent également sur le bon de commande. A réception du règlement, DECOPLUS s'engage à valider la commande par l'envoi d'un bon de commande avec règlement acquitté.
- Par chèque : Dans ce cas, la commande ne sera validée qu'à réception du chèque du client et après le délai légal de répudiation en vigueur soit 24 jours. Après avoir passé commande sur www.decoplus-parquet.com, le client reçoit par mail un bon de commande à renvoyer avec le règlement à l'adresse suivante : DECOPLUS Service Commandes 7-9, Place de la Gare 94210 - La Varenne Sainte Hilaire. **Attention** : En cas de paiement par chèque, le client dispose de 5 jours pour nous envoyer son règlement. Compte tenu des stocks limités, sa commande sera automatiquement annulée en l'absence de règlement dans les délais prévus par les conditions générales de vente. Après avoir reçu et s'être assuré de la provision lors de la remise à l'encaissement du règlement par chèque (délai de répudiation), DECOPLUS préparera la commande du client et enverra aussitôt un bon de commande acquitté.

5/Livraison / Enlèvement

Tarifs Livraisons :

DECOPLUS propose plusieurs services de livraison à ses clients par des transporteurs indépendants en France, Corse, Belgique, Suisse et étranger.

Pour les livraisons en France métropolitaine, le tarif apparaît lors de la passation de commande selon l'adresse de livraison renseignée et le poids commandé.

Pour les livraisons à l'étranger, il en est de même lors de la passation de commande sur le site. Ce tarif sera alors confirmé par DECOPLUS pour accord du client.

Enlèvements :

Le client peut enlever lui-même sa commande directement au dépôt, uniquement sur rendez-vous, à l'adresse suivante : 240-242 rue de Rosny _ 93100 MONTREUIL

Délai de livraison :

Vous indiquez vos préférences de livraison lors de votre commande.

Le délai dépend aussi de votre mode de règlement :

- Par CB, votre commande sera prête à être expédiée ou disponible à notre entrepôt dans les 48h ;
- Par chèque/virement : nous posons une simple option sur le stock disponible, votre commande est définitivement confirmée à réception du règlement.

Après enregistrement et remise à l'encaissement du règlement du client la commande est expédiée dans un délai minimum de 2 jours ouvrés, selon la disponibilité des plannings de transport.

Toutefois, le client peut choisir à sa convenance ses préférences de livraison dans un délai d'1 mois maximum après avoir validé sa commande.

Au-delà de ce délai, des frais de stockage seront facturés au client à concurrence de 30 Euros HT/semaine et par tranche d'un volume égal ou supérieur à 60 m². Aussitôt prête, la société de transport prendra contact avec le client au numéro de téléphone indiqué pour convenir d'un rendez-vous.

Le transporteur ne livre pas à l'étage ni à l'intérieur d'une habitation ou bureau. La commande sera livrée « devant » ou « au pied de l'immeuble » de l'adresse indiquée, contre remise d'un reçu signé de la part du client.

La livraison s'effectue généralement au moyen d'un 19Tonnes. Si une autorisation de circulation (limitation du tonnage sur voies communales et chemin ruraux) devait être obtenue, celle-ci serait à demander par l'acheteur au service technique de mairie du lieu de livraison. Dans le cas où un 19T ne serait pas autorisé à circuler, un surcoût de basculement de remorque de 150€ HT par tranche de 800 kg pourrait être exigé de l'acquéreur pour pouvoir le livrer via une plus petite unité.

Pour les départements 04 / 05 / 07 / 31 / 38 / 39 / 64 / 65 / 66 / 73 / 74 / 88, lorsque la livraison a lieu en zone "Haute Montagne" et non en plaine, un surcoût de monté du camion sera exigé en plus du prix normal de la livraison à hauteur de 125€ HT.

Supplément de transport grandes longueurs : en raison des grandes longueurs des planchers, terrasses ou lambourdes, et selon les quantités que vous commandez, il peut vous être facturé un supplément de transport qui peut ne pas correspondre au forfait habituel, mais qui peut être le double ou le triple du forfait.

Ce délai est donné à titre indicatif, sous réserve des disponibilités des stocks et planning transporteur. En cas de rallongement de délai connu à l'avance, DECOPLUS s'engage à en informer le client dès que possible par téléphone ou par mail.

En cas de force majeure, ou autre fait relevant de la responsabilité du transporteur indépendant, DECOPLUS ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'un retard indépendant de sa volonté et non prévu avec le client.

En cas de non-respect du délai indicatif dépassé de plus de 30 jours, indépendant du comportement du client, ce dernier peut annuler sa commande par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

DECOPLUS, 7-9 Place de la Gare _ 94210 La Varenne.

Si la lettre d'annulation parvient à DECOPLUS alors que l'expédition ou la livraison est déjà effectuée, l'annulation ne sera pas prise en compte par DECOPLUS Parquet. Le cas échéant, DECOPLUS dispose d'un délai de 14 jours pour rembourser le client.

Pour être livré, le client doit impérativement transmettre, lors de la commande, toutes les informations demandées nécessaires à la livraison, notamment un numéro de téléphone où il pourra être contacté pour une prise de rendez-vous.

En passant commande, le client s'engage à réceptionner les produits qu'il a commandés à l'adresse de livraison indiquée. Si la demande est faite par le transporteur, le client doit pouvoir prouver son identité pour réceptionner la commande.

Lors de la livraison, le client s'engage à en contrôler le contenu et la conformité du bon de livraison par rapport à sa commande. Si les produits livrés sont bien conformes avec la commande passée sur le site Internet de DECOPLUS, le client s'engage implicitement à signer le bon de livraison ou le reçu remis par le transporteur. Cette signature signifie que le client reconnaît avoir pris possession de sa commande et qu'il en est satisfait. Il s'engage donc à ne porter aucune réclamation devant DECOPLUS, qui ne saurait être tenue pour responsable. En cas de défaut de signature, le transporteur ne délivrera pas la marchandise. Les frais inhérents à une nouvelle livraison seront à prendre en charge par le client.

Procédure de livraison et réception de la marchandise :

Notre transporteur livre en semi-remorque en bas de votre logement de 9h à 18h. Si ce calibre de camion ne pouvait circuler dans votre rue, merci de nous en avertir au minimum 72h à l'avance afin de réorganiser la livraison de façon adéquate.

La livraison se fait en bas ou devant l'habitation dont l'adresse est indiquée sur le bon de commande, à l'exception des produits hors gabarit (dont la longueur est supérieure ou égale à 2 mètres ou/et le poids est supérieur ou égal à 1 tonne), pour lesquels le transporteur ne déchargera pas. Le client devra dès lors s'organiser en amont, pour rendre possible, par ses propres moyens, le déchargement de la marchandise.

Lorsque le transporteur vous livre déballez et vérifiez systématiquement le nombre de colis et le bon état de vos produits avant de signer le récépissé de livraison. Si vous constatez des dégâts ou une avarie de transport, vous pouvez refuser la totalité de votre commande. Si vous acceptez une livraison partielle, il est impératif de noter sur le récépissé "livraison partielle cause avarie de transport" et de mentionner, en présence du chauffeur, les remarques explicites et réserves caractérisées du ou des problèmes constatés, ainsi que de tenir à disposition le ou les paquets endommagés. Dans le cas où ces conditions ne seraient pas respectées, aucune réclamation ne sera prise en compte.

L'impossibilité de livrer le client de son fait (manquement à un rendez-vous de livraison, non retrait de colis après avis de passage...) entraîne pour celui-ci la perte de la participation aux frais d'envoi.

Problèmes lors de la livraison / enlèvement :

- Marchandises endommagées
- Articles manquants
- Articles défectueux

Dans les cas de problèmes ci-dessus listés, le client devra porter des réserves précises sur son bon de livraison et refuser tout ou partie de la commande si celle-ci s'avère être défectueuse ou incomplète.

En l'absence de ces réserves dans le cas d'un refus ou d'un retour même partiel, aucune réclamation ne saurait être prise en compte par DECOPLUS et le client ne pourra obtenir ni remplacement, ni remboursement.

En cas de livraison non conforme à la commande en qualité ou en quantité, le client doit en informer sous 48H DECOPLUS, en indiquant la référence de la commande, en contactant nos conseillers dans la rubrique "Contact" du site, ou par courrier adressé à DECOPLUS - Service Clientèle - 7-9, Place de la Gare 94210 La Varenne.

6/Annulation de commande - Délai de rétractation - Retour des produits

➤ Annulation de commande :

Le client ne peut annuler sa commande lui-même sur le site Internet de DECOPLUS. Toutefois, il peut demander l'annulation d'une commande validée et non expédiée dans un délai de 8 jours après avoir passé commande, en contactant le service après-vente de DECOPLUS dans la rubrique "Nous contacter" ou directement à l'adresse suivante : sav@decoplus-parquet.com, en précisant son numéro de commande. Le client recevra alors un email de confirmation prenant en compte sa demande. Si l'encaissement avait déjà eu lieu, DECOPLUS dispose d'un délai maximum de 14 jours pour effectuer le remboursement. Dans le cas où la commande n'aurait pas encore été réglée, le client n'en subira aucune incidence.

Si la demande d'annulation de la commande intervient alors qu'elle a déjà été expédiée, le client dispose d'un délai de 14 jours, à compter de la livraison de la marchandise, pour faire valoir son droit de rétractation.

➤ Droit de rétractation-Retour produit :

Conformément aux dispositions légales prévues par les articles L 221-18 et suivants du Code de la Consommation, le client peut décider de renoncer à son achat, dans un délai de 14 jours à compter de la date de livraison.

Il doit retourner la marchandise au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, les frais de retour restant à sa charge. Le remboursement intégral de sa commande sera effectué dans un délai de 14 jours maximum à compter de la réception des marchandises par DECOPLUS.

Il doit en informer le service après-vente de DECOPLUS dans ces mêmes délais en contactant le service après-vente de DECOPLUS dans la rubrique « Nous contacter » ou directement à l'adresse suivante : sav@decoplus-parquet.com, et prévenir du retour des marchandises en précisant son numéro de commande.

Le client, pour exercer son droit de rétractation pourra utiliser, s'il le souhaite, le formulaire de rétractation suivant :

Je soussigné(e)/(Nom, Prénom) :

Adresse e-mail:

Adresse postale :

N° de tél :

Déclare par la présente exercer son droit de rétractation portant sur la commande n° [indiquer le numéro de commande] correspondant à : [indiquer le ou les produits pour lequel vous exercez votre droit de rétractation].

Cette commande a été reçue le [____].

Date de signature du formulaire :

Signature du Client :

Le Client devra alors dater et signer sa demande de rétractation avant de l'envoyer, dans le délai de 14 jours à compter de la réception des marchandises de l'achat desquelles il se rétracte, à l'adresse DECOPLUS PARQUET 7 Place de la Gare 94210 LA VARENNE.

DECOPLUS confirmera la prise en compte de cette demande par l'envoi d'un e-mail donnant des précisions quant au retour des marchandises.

Le retour s'effectuera par les moyens du client à l'adresse, aux horaires, et jours suivants, sauf spécifications contraires :

DECOPLUS Parquet Logistique

240-242 rue de Rosny

93100 MONTREUIL

Du Lundi au vendredi, entre 9h30 - 12h30 et 14h30 - 18h00

L'adresse de retour sera confirmée par email au client.

Cette faculté de rétractation ne peut jamais jouer si les produits livrés ont manifestement fait l'objet d'un usage même mineur.

Les produits doivent impérativement être retournés correctement protégés, dans leur emballage d'origine, dans un parfait état de revente (non abîmés, endommagés ou salis par le client) accompagnés de tous accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations à l'adresse sus indiquée, accompagnés de la facture.

Ne pourront également être repris, les colis pour lesquels aucun élément joint ne permet d'identifier l'expéditeur (n° commande, nom, prénom, adresse).

Les frais et risques liés au retour du produit sont à la charge de l'expéditeur.

Le retour des produits donnera lieu à un remboursement égal au prix d'achat du ou des produit(s) achetés.

Le remboursement ne comprend donc pas les frais éventuels de livraison.

Dès le traitement du retour, DECOPLUS enverra un email au client l'informant du montant du remboursement.

➤ Echange :

Compte tenu des stocks limités DECOPLUS ne peut garantir l'échange.

Toutefois DECOPLUS s'engage à satisfaire au mieux la demande du client en proposant des solutions amiables de dédommagement ou de substitution.

Lot & fins de série / déstockage :

Les articles vendus dans les catégories "Lot & fins de série / Déstockage" sont vendus en l'état. Ils ne sont ni repris, ni échangés même partiellement.

7/Conditions de garanties et Service après-vente

Une facture, servant de garantie, est adressée à la livraison.

Le plancher en bois est un produit naturel et vivant. Les imperfections, telles que la variation de couleur, d'aspect, de finitions, etc... ne sauraient être reconnues comme un défaut. C'est la preuve que le produit est authentique. Les chocs sur les systèmes d'emboîtement (bords abîmés, cassés...), s'ils n'empêchent pas l'installation du parquet, ne sont pas assimilés à des défauts valant vices de fabrication.

Tous les parquets vendus par DECOPLUS font l'objet de contrôles qualités très stricts et rigoureux garantissant l'utilisation du produit livré dans des conditions d'usage normal.

Ainsi, DECOPLUS garantit :

- La conformité des produits livrés par rapports aux réglementations techniques en vigueur dans le secteur du bâtiment (DTU).
- La qualité : le "choix" de l'essence, le niveau de finition, le système d'emboîtement.

Le client ne pourra demander à exercer un quelconque droit de garantie si les conditions d'usage de ces produits n'ont pas été respectées, notamment si les produits :

- N'ont pas été transportés et stockés correctement ;
- Ont été installés en dépit de défauts d'usinage constatés ;
- N'ont pas été installés conformément à leur usage : règles et usage de pose, taux d'humidité ambiant et au sol non-conformes ;
- S'ils n'ont pas été installés avec des produits recommandés et vendus par DECOPLUS tels les colles, les isolants, les vernis, huiles et cires et tout autre produit d'installation et de finitions ;
- S'ils ont subi un mauvais entretien, un usage non adapté, usure normale : chocs, éraflures, déplacement d'objets lourds etc...

En aucun cas, les produits ne doivent être installés alors que des vices apparents ont été constatés, au risque d'annuler tous droits de garantie. Si les conditions de garanties ont été respectées et les vices apparents constatés par DECOPLUS, le client pourra prétendre à un remplacement du produit défectueux à l'identique, dans la limite des stocks disponibles.

Le cas échéant, DECOPLUS s'engage à annuler la commande et rembourser le client.

Produits déclassés :

Il s'agit de lots provenant d'abandons de collection, d'une surproduction, hors collection. Ces lots peuvent contenir des défauts naturels du bois plus ou moins prononcés, des défauts d'usinage et de fabrication dans des proportions variables.

Pour les produits "déclassés", DECOPLUS recommande de prendre une marge d'au moins 20% par rapport à la surface à couvrir. En aucun cas, DECOPLUS n'est tenu de rembourser ni même d'échanger ces produits.

Remboursement de la différence :

DECOPLUS s'engage à vous rembourser la différence de prix que vous aurez constaté, dans un magasin situé en France, dans les 15 jours qui suivent votre achat, sur présentation d'un devis vérifiable.

Le prix, objet de la comparaison, doit être moins cher, et porter sur une référence identique, de même provenance, de même finitions certifiées et disponibles à la vente dans les mêmes conditions par un distributeur inscrit au registre du commerce du territoire français. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux produits vendus en lots de fins de série avec un tarif valable pour une quantité déterminée, ni à une opération de promotion limitée dans le temps. Cette mesure ne couvre pas non plus les produits accessoires et finitions. Le remboursement se fera sous 30 jours après la confirmation de remboursement. Un seul remboursement par client / foyer pour un même article.

Echantillons : Le bois est une matière vivante présentant des singularités tels que des nœuds, de l'aubier, des fentes, différentes couleurs, différentes structures, différentes caractéristiques, etc.... Un échantillon ne peut correspondre et être représentatif de toutes ces différences. L'échantillon n'est donc pas contractuel.

8/Réserves sur les produits et propriété

DECOPLUS se réserve le droit de modifier le contenu de son catalogue de produits et les caractéristiques de ces produits et leurs prix H.T. à tout moment.

Le client est informé des principales caractéristiques du produit sur chacune des fiches de produits.

Toutefois, il peut demander des informations complémentaires en contactant le service client DECOPLUS sur l'adresse sav@decoplus-parquet.com. Les photos et textes présentant les articles ne sont pas contractuels. Les conseils d'experts sont donnés à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de DECOPLUS, y compris en cas d'erreurs.

Les produits restent la propriété de DECOPLUS jusqu'à l'encaissement effectif du règlement de la commande. Si le client ne fait pas parvenir son règlement dans les délais indiqués lors de sa commande, DECOPLUS s'autorise à annuler ladite commande.

9/Confidentialité – traitement des données à caractère personnel

DECOPLUS, en sa qualité de responsable du traitement, est amenée à récolter un certain nombre d'informations à caractère personnel afin d'assurer le bon suivi des devis et le cas échéant la livraison effective des produits commandés sur son site.

L'inscription est nécessaire pour naviguer dans les pages sécurisées du site.

La collecte (que ce soit par la communication faite par les visiteurs du site Internet de DECOPLUS ou que ce soit par le biais de cookies) de ces informations nominatives à caractère personnel permet ainsi d'améliorer la qualité du service et de mieux répondre aux attentes du client.

Ces données ne sont pas utilisées à des fins publicitaires et DECOPLUS s'engage à ne pas les communiquer à des tiers.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » qui transpose dans le droit français la directive « vie privée et communications électroniques », le client a le droit à s'opposer au traitement de ses données. Lorsqu'il accepte le traitement de ses données à caractère personnel, il conserve un droit d'accès, de rectification et de suppression desdites données mais aussi le droit à la portabilité de celles-ci.

Le client dispose également d'un droit d'opposition, pour motif légitime, au traitement informatisé des données à caractère personnel ainsi communiquées ou récoltées.

Pour exercer les droits dont dispose le client, celui-ci peut :

- Adresser un courrier, auquel il aura joint sa pièce d'identité, précisant sa demande à l'adresse suivante : DECOPLUS - Service clientèle - 7-9, Place de la Gare 94210 La Varenne.
- Depuis son espace client

10/Propriété Intellectuelle

Tous les éléments du site www.decoplus-parquet.com, sont protégés par le droit d'auteur et sont la propriété exclusive de DECOPLUS. Toute reproduction, même partielle est interdite, sauf accord écrit de la part de DECOPLUS.

Le client qui dispose d'un site Internet a la possibilité d'y intégrer un lien vers la page d'accueil du site www.decoplus-parquet.com, après avoir obtenu l'accord de la part de DECOPLUS.

11/Durée d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par DECOPLUS.

Elles peuvent être modifiées à tout moment par DECOPLUS.

12/Responsabilité - Litiges - Droit applicable et compétences

DECOPLUS ne pourra être tenue pour responsable des dommages de quelque nature que ce soit résultant d'un mauvais fonctionnement ou de la mauvaise utilisation des produits commercialisés.

De même, DECOPLUS ne pourra être tenue responsable, d'aucun dommage indirect tel que la perte d'exploitation, y compris si son éventualité avait été portée à son attention.

En tout état de cause, la responsabilité de DECOPLUS sera limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs quant à la présentation de ses produits sur le site www.decoplus-parquet.com.

Les parties conviennent que la commande et les présentes Conditions Générales de Vente, qui en font partie intégrante, sont soumises au droit français.

En cas de litige, le Client devra s'adresser en priorité au service clients de DECOPLUS par mail à l'adresse suivante sav@decoplus-parquet.com ou par courrier recommandé avec AR à l'adresse suivante : DECOPLUS 7 Place de la Gare 94210 LA VARENNE.

Conformément aux articles L.151-1, L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation issus de la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013, le Client consommateur peut gratuitement, en cas de contestation, saisir le médiateur de la consommation, après épuisement des voies de recours amiables et dans l'année qui suit sa réclamation auprès du service après-vente, ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Ainsi, le consommateur peut recourir gratuitement au service de médiation MEDICYS dont DECOPLUS relève :

- Soit par voie électronique à l'adresse <https://app.medicys-consommation.fr/?prold=1197c268-6840-401b-b1a6-0d8951b91948>
- Soit par voie postale : Concord - 73, Boulevard de Clichy - 75009 Paris".