

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles pour toute vente à distance effectuée à partir du site internet de commerce électronique entre l'AFPD (Agence Française des Pièces Détachées), ci-après dénommée le vendeur ou aussi désigné sous le terme "nous" par la suite, et le client, aussi désigné sous le terme "vous" par la suite (Art. L.121-16 du Code de la consommation).

Art. L.121-16 du Code de la consommation

"1° "Contrat à distance" tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat"

Ces conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment et s'appliquent à toute vente postérieure à leur publication sur le site internet.

Chaque achat sur le site internet est régi par ces conditions générales applicables à la date de la commande. En validant votre commande, vous acceptez sans réserve ces conditions générales de vente après les avoir lues.

En accédant au site internet, vous vous engagez à respecter ces conditions générales ainsi que les conditions d'utilisation y figurant.

En cas de besoin, **nous vous recommandons de nous joindre en nous écrivant un message depuis le service client du site ou votre espace client accessible sur le site.**

ARTICLE 1 - INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

Les produits présentés sur le site internet correspondent à toutes pièces détachées ou accessoires pour les appareils électroménager ou connexes.

Les offres de vente, constituées de la présentation des produits et des prix indiqués, sont valables dans la limite des stocks disponibles.

ARTICLE 2 - PRIX

Les prix des produits sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), hors participation aux frais de préparation et d'expédition. Les prix mentionnés sur le site internet sont valables au moment de leur consultation ou pendant la période indiquée sur le site internet. Les prix facturés sont ceux en vigueur au moment de la commande.

Les frais d'expéditions sont calculés en temps réel. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Les prix des produits sont sujets à changement sans préavis. Nous nous réservons le droit à tout moment de modifier ou d'interrompre le service sans préavis.

Les produits demeurent notre propriété jusqu'au complet paiement du prix. Néanmoins, les risques vous seront transférés à compter de la réception de la commande.

ARTICLE 3 - COMMANDE

Vous devez vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements que vous fournissez lors de la commande, et notamment la référence de votre appareil, l'adresse de livraison, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone. Nous ne pourrions être tenus pour responsables d'erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent.

La commande se fait selon un système de double clic, permettant en première étape d'ajouter le ou les produits au panier. Puis après vérification, vous avez la possibilité de confirmer la commande pour exprimer votre acceptation par un second clic.

ARTICLE 4 - VALIDATION

La commande vous engage dès sa validation qui s'effectue lorsque vous appuyez sur le bouton "Payer". Lorsque vous cliquez sur le bouton "Payer" à la fin du processus de commande, le contrat est définitivement formé. Ce clic valide ces conditions générales de vente et marque votre acceptation ainsi que la mention claire figurant sous le bouton l'indique. Un lien hypertexte permet d'ailleurs de les consulter à cette fin. En cliquant, vous acceptez l'intégralité des présentes conditions générales de vente pleinement et sans réserve. Les données enregistrées par le site internet constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et nous.

ARTICLE 5 - PAIEMENT

Pour régler la commande, vous devez payer immédiatement par carte bancaire (Mastercard, Visa ou CB). Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des transactions financières.

Vous nous garantissez que vous disposez des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement lors de la validation du bon de commande.

Nous nous réservons le droit de suspendre la gestion d'une commande et de sa livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

Nous nous réservons également le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

ARTICLE 5.1 - DÉFAUT DE PAIEMENT

Les dates de paiement convenues ne peuvent être retardées sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure, à l'application de pénalités de retard calculées sur la base d'un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, sans que cette pénalité nuise à l'exigibilité des sommes dues en principal.

En outre, tout retard de paiement aura pour conséquence la facturation au client défaillant de frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues quels que soient les délais convenus, majorées d'une indemnité de 20 % du montant à titre de clause pénale, ainsi que la possibilité de résilier le contrat unilatéralement au tort du client.

ARTICLE 6 - SÉCURISATION

Le paiement en ligne est sécurisé par un prestataire financier, accepté en standard par les principaux navigateurs.

Pour une sécurité optimale du paiement, votre navigateur vous redirige vers le site de notre prestataire financier. Vous devrez indiquer votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration, ainsi que les trois derniers chiffres, au dos de la carte, situés à gauche de la signature. Les données relatives à la carte bancaire ne sont ni détenues, ni conservées par nous lors du paiement et après le paiement.

Un refus d'autorisation par le centre bancaire emporte l'annulation de plein droit et sans indemnité de la commande.

Si un incident survient lors de l'enregistrement de la commande, celle-ci est nulle et non avenue et le consommateur doit répéter la procédure de passation de commande.

ARTICLE 7 - DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

La disponibilité des produits est indiquée sur le site internet. En revanche, le délai de livraison ou la date de livraison ne sont pas affichés, nous n'en avons pas la connaissance exacte car la plupart des transporteurs ne s'engagent pas sur le délai de livraison.

Nous précisons donc que le produit sera "expédié dès le ...". Cela signifie que le produit sera normalement remis au transporteur au plus tôt à partir de cette date. Nous mettrons tout en œuvre pour qu'il soit expédié à cette date, mais il peut arriver qu'il soit expédié un ou quelques jours plus tard en fonction des contraintes de nos grossistes. A partir de cette date d'expédition, le transporteur aura besoin de quelques jours pour acheminer et vous livrer le produit. Le plus souvent, la livraison est effectuée en 2 jours ouvrés. Vous recevez normalement le colis 4 à 5 jours après votre commande, ce délai, qui peut être plus court ou plus long, n'est qu'indicatif.

ARTICLE 7.1 - PRODUITS INDISPONIBLES

Les produits présents sur le site internet et affichés comme disponibles sont considérés comme existants en stock au moment de la passation de commande.

Toutefois, si un produit venait à manquer (dernier produit endommagé ou déstocké entre la passation de la commande et son traitement, etc...), nous pourrions être amenés à le remplacer par un produit équivalent, de même qualité et compatible lorsque cela est possible, sans que vous ne puissiez demander de compensation financière. Il reste naturellement possible d'exercer votre droit de rétractation (Art. 10 de ces conditions générales des ventes).

Si nos grossistes n'étaient plus en mesure de nous approvisionner et qu'il ne soit pas possible de livrer un produit équivalent, la vente du produit sera annulée et son montant remboursé (Art. 11.1 de ces conditions générales des ventes). Vous serez averti par courrier électronique,

En cas d'indisponibilité temporaire d'un produit, nous vous informerons dès que nous aurons connaissance de ne pas pouvoir disposer d'un stock suffisant pour honorer la commande par courrier électronique pour savoir si vous acceptez de patienter et le délai approximatif de livraison. En cas de refus, ou passé un délai de 5 jours ouvrés sans réponse de votre part, la vente du produit sera annulée et son montant remboursé (Art. 11.1 de ces conditions générales des ventes).

ARTICLE 7.2 - INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour exécuter correctement certaines commandes, nous avons parfois besoin d'informations complémentaires. Il arrive que plusieurs pièces correspondent à votre commande et qu'une seule soit compatible avec votre appareil. Dans ce cas, pour identifier la bonne pièce, nous vous demanderons de nous communiquer par courrier électronique :

- une photo de la plaque signalétique de l'appareil ;
- une précision sur le produit commandé comme l'emplacement de la clayette ou du balconnet d'un réfrigérateur ;
- ou encore une photo de la pièce que le produit commandé doit remplacer.

Il est parfois impossible de traiter votre commande sans cette ou ces informations.

Sans réponse de votre part, nous vous enverrons une relance par courrier électronique. Puis généralement nous essayerons de vous joindre par téléphone, quitte à vous laisser un message en cas de non réponse.

En cas d'adresse de courrier électronique erronée, nous pourrions aussi être amené à vous demander par SMS de communiquer votre adresse de messagerie correcte si vous avez donné un numéro de mobile correct.

Si nous étions dans l'incapacité de traiter votre demande, parce que vous n'avez pas fourni des informations complémentaires nécessaires à son traitement et qu'au terme d'une semaine, après de multiples relances par courrier électronique ou téléphone, nous n'avions pas été en mesure de vous joindre, nous considérerons que vous ne donnez pas suite à votre commande et souhaitez l'annuler (Art. 11.1 de ces conditions générales de vente).

Si les informations que vous nous avez communiquées correspondent à un autre produit que celui que vous avez commandé, nous vous informerons par courrier électronique du tarif s'il est différent et du délai de livraison de ce produit s'il existe un délai. Vous serez libre de valider ou non ce changement.

En cas d'acceptation de notre proposition et si le prix est plus bas, la différence sera remboursée (Art. 11 de ces conditions générales des ventes). En cas d'acceptation et si le prix est plus élevé, la différence devra être réglée par carte bancaire à partir du lien communiqué par courrier électronique.

En cas de refus ou sans action de votre part (absence de réponse, absence de paiement, etc.) malgré nos relances et passé un délai de 5 jours ouvrés, la vente du produit sera annulée (Art. 11.1 de ces conditions générales des ventes).

ARTICLE 7.3 - ERREURS, INEXACTITUDES ET OMISSIONS

Il peut arriver que des informations, des inexactitudes ou des omissions typographiques, relatives aux descriptions des produits, aux prix, aux promotions, aux offres, aux frais d'expédition, aux délais de livraison et à la disponibilité des produits, figurent sur notre site internet.

Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur, inexactitude ou omission, ainsi que de modifier ou de mettre à jour les informations, ou d'annuler les commandes si des informations du service ou de tout site internet Web associé sont inexactes à tout moment et sans préavis, y compris après que vous nous ayez soumis votre commande.

ARTICLE 8 - LIVRAISON DU COLIS

Nous mettons tout en œuvre pour que la livraison se déroule le mieux possible en choisissant le transporteur qui propose le meilleur service au meilleur coût.

Pour autant, vous avez de votre côté certaines obligations qui faciliteront la livraison et éviteront des procédures administratives longues, complexes et coûteuses. Les articles 8.1 à 8.11 suivants décrivent les modalités de la livraison et la conduite à tenir en cas de problème.

Les risques afférents aux produits sont transférés au client au moment où ce dernier en prend physiquement possession.

ARTICLE 8.1 - FRAIS DE LIVRAISON

Les frais de livraison sont calculés sur la totalité de la commande et dépendent du mode de livraison que vous avez choisi ou de celui proposé par défaut. Ils vous seront indiqués à la fin de la commande avant que vous la confirmiez.

L'annulation ou le remboursement d'un produit ne peut conduire au remboursement des frais de port que si la commande ne comporte alors plus aucun produit.

ARTICLE 8.2 - ERREUR D'ADRESSE

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée pendant la commande. Vous devez vérifier et vous assurer que l'adresse saisie est exacte et complète.

En cas d'erreur d'adresse ou si le livreur n'est pas en mesure de vous livrer à l'adresse que vous avez indiquée, et quelle qu'en soit la raison, votre responsabilité sera engagée (Art. 15 de ces conditions générales de vente).

ARTICLE 8.3 - SUIVI DE LA LIVRAISON DU COLIS

Votre colis est envoyé par transporteur, le plus souvent La Poste en lettre suivie, Colissimo, Delivengo, Chronopost, DHL ou autres. Lorsque le colis est remis au transporteur, nous vous envoyons un courrier électronique avec un numéro de colis. Grâce à ce numéro, vous pouvez suivre votre colis, en consultant le site internet du transporteur :

- pour les lettres suivies, Colissimo, Delivengo : <https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois>
- pour Chronopost : <https://www.chronopost.fr/fr/suivi-colis>
- pour DHL : <https://www.dhl.com/fr-fr/home/suivi.html>

Pour certains pays étrangers, les informations de suivi sont partielles et s'arrêtent parfois à la frontière, ce qui n'empêche en rien le bon acheminement de votre colis.

ARTICLE 8.4 - RETARD DE LIVRAISON

Si vous êtes inquiet d'un retard de livraison, vous devez tout d'abord vérifier si vous avez reçu le courrier électronique de confirmation d'expédition vous informant de l'expédition de votre colis et vous donnant le numéro de suivi chez le transporteur. Vous pouvez aussi retrouver cette information et une copie des courriers électroniques que nous vous avons envoyé dans votre espace client accessible sur le site internet.

Si votre colis a déjà été expédié, assurez vous qu'il n'a pas été perdu (Art. 8.5 de ces conditions générales).

Passé un délai de 30 jours après la commande, vous pouvez nous enjoindre d'effectuer la livraison par courrier envoyé en recommandé avec accusé de réception. Si deux semaines après, nous n'avons toujours pas été en mesure de nous exécuter, vous pourrez demander l'annulation de la commande et son remboursement.

Attention, la présente clause n'a pas vocation à s'appliquer si le retard de livraison est dû à un cas de force majeure. Les délais de livraison qui seraient annoncés sur le site internet ne peuvent malheureusement pas être honorés dans le cas de forces majeures, telles qu'un incendie, une grève totale ou partielle, un accident, des intempéries, catastrophes naturelles, défaillance du prestataire de transport ou de notre fournisseur.

En toute hypothèse, la livraison dans les délais suppose que vous soyez à jour de vos obligations à notre égard. De plus, nous ne saurions en aucun cas être tenus responsables des conséquences d'un retard d'acheminement.

ARTICLE 8.5 - PERTE DU COLIS

En cas de retard de livraison, si la livraison a été faite par la Poste, vous devez commencer par vérifier auprès de votre bureau de poste si le colis n'est pas en instance de livraison.

Si vous pensez que votre colis a été perdu, vous devez d'abord vérifier qu'il s'est bien écoulé au moins 5 jours ouvrés depuis la date du statut "expédié" sur la page de suivi de commande sur le site internet du transporteur. Dans ce cas, vous devez nous prévenir depuis votre espace client accessible sur le site pour que nous ouvrons une réclamation auprès du transporteur concerné.

Une enquête auprès d'un transporteur peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés à compter de sa date d'ouverture. Si durant cette période, le produit est retrouvé, il sera ré-acheminé dans les plus brefs délais à l'adresse de livraison sauf si vous préférez annuler la commande (Art. 11.1 de ces conditions générales des ventes).

Si en revanche le produit n'est toujours pas localisé à l'issue de ces 21 jours ouvrés, le colis sera considéré comme perdu et nous procéderons à un renvoi de la commande sauf si vous préférez annuler la commande (Art. 11.1 de ces conditions générales des ventes).

ARTICLE 8.6 - CONTRÔLE DU COLIS LORS DE LA LIVRAISON

En fonction du transporteur retenu, la remise du colis peut se faire en point de retrait contre signature, à domicile en main propre (avec ou sans signature) ou directement dans votre boîte aux lettres.

Quel que soit le mode de remise du colis, **vous devez vérifier l'état de l'emballage ainsi que le contenu du colis** afin d'identifier une avarie ou un produit manquant par rapport au bon de livraison, un colis endommagé, un produit cassé, comme par exemple une vitre brisée, une pale de moteur tordue, ...

Parfois le livreur n'accepte pas que vous ouvriez le colis avant de valider la réception ou ne veut pas attendre. Or il en a l'obligation, les tribunaux et plus particulièrement la cour de cassation l'ont rappelé à différentes reprises : **"le destinataire a le droit d'exiger, avant de prendre la livraison, la vérification tant intérieure qu'extérieure des colis"** (cass civ 22/11/1933).

Conduite à tenir lors de la réception du colis

Ouvrez le colis avant de signer le bon de livraison. S'il y a des dommages ou des pièces manquantes, inscrivez des réserves sur le bon de livraison. Attention, pour être valables, les réserves doivent être complètes et précises.

Proscrivez les formules vagues du style « carton abîmé », ce qu'il faut regarder c'est ce qu'il y a dans le carton. Les formules « sous réserve de déballage » ou « sous réserve de bon fonctionnement » n'ont pas de valeur. Dater les réserves et faites apparaître votre nom de façon lisible, et portez les réserves sur l'ensemble des feuillets du bon de livraison.

Avec des réserves valides, le transporteur sera automatiquement présumé responsable.

Dans le cadre d'une livraison effectuée par la Poste, si le colis arrive ouvert et/ou endommagé, notamment avec la présence du scotch jaune "La Poste", il est préférable de refuser le colis.

Si vous confiez la réception du colis à un tiers comme un voisin, un concierge d'immeuble, une hôtesse d'accueil sur le lieu de travail, etc., celui-ci reçoit le colis à votre nom et pour votre compte et vous devez donc l'avertir auparavant des présentes consignes liées à la réception.

ARTICLE 8.7 - REFUS D'UN COLIS LORS DE LA LIVRAISON

Si une avarie, un produit manquant par rapport au bon de livraison, un colis endommagé, un produit cassé, comme par exemple une vitre brisée, une pale de moteur tordue, ... est découverte avant l'ouverture ou lors de l'ouverture devant le livreur, vous devez indiquer sur le bordereau des réserves claires, significatives, précises et complètes (Art. 8.9 de ces conditions générales de vente) et préciser vos réclamations, avant de le signer, de faire contresigner le livreur et de refuser le colis. A défaut de réserves précises sur le bordereau de livraison, la marchandise sera considérée comme livrée conforme.

Le retour des produits pour casse ou dommage pendant le transport est assuré par le transporteur à l'issue du refus du colis.

Vous devez nous informer du refus du colis et des raisons dans les 48 heures par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

A réception du colis, nous vérifierons les dommages et la conformité des réserves.

Vous devez impérativement respecter les délais et suivre la procédure pour que le ou les produits soient remboursés. A défaut de vous conformer à une de ces conditions, votre responsabilité sera engagée et vous perdrez votre droit à

remboursement et vous pourrez uniquement demander la réexpédition du colis à vos frais (Art. 15.2 de ces conditions générales de vente).

Si les formalités sont respectées et que les réserves sont conformes, nous procéderons à un renvoi de la commande sauf si vous préférez annuler la commande (Art. 11.1 de ces conditions générales des ventes).

ARTICLE 8.8 - CONTRÔLE DU COLIS APRÈS LIVRAISON

Si le livreur refuse d'attendre le déballage complet de la marchandise, vous devez indiquer clairement sur le bordereau des réserves claires, significatives, précises et complètes (Art. 8.9 de ces conditions générales de vente) et préciser vos réclamations, avant de le signer et faire contresigner le livreur. A défaut de réserves précises sur le bordereau de livraison, la marchandise sera considérée comme livrée conforme.

Si par la suite vous découvrez à l'ouverture du colis une avarie, un produit manquant par rapport au bon de livraison, un colis endommagé, un produit cassé, comme une vitre brisée, une pale de moteur tordue, ... Vous devez impérativement adresser au transporteur vos réclamations (Art. 8.9 de ces conditions générales de vente) et préciser les dégâts ou les articles manquants par lettre recommandée avec demande d'avis de réception sous 48 heures, non compris les jours fériés, qui suivent la date de la livraison, afin de permettre la conservation des recours contre ce dernier (Art. L133-3 du Code de commerce).

Article L133-3 du Code de commerce

“La réception des objets transportés éteint toute action contre le voiturier pour avarie ou perte partielle si dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le destinataire n'a pas notifié au voiturier, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée.”

En parallèle de cette démarche, vous devez par ailleurs nous faire parvenir une copie de cette lettre et de la preuve de son envoi au transporteur dans les trois jours ouvrables, non compris les jours fériés, qui suivent la date de la livraison. Vous devez aussi préciser pourquoi le produit est non conforme. Il vous appartient de prouver la non-conformité du produit (Art. 1353 du code civil et Art. 9 du code de la procédure civile) à la description faite sur le site internet ou à l'usage que vous pouvez légitimement en attendre. Vous n'êtes pas tenu de prouver la cause du défaut ni d'établir son origine. Vous devrez joindre tous les justificatifs nécessaires : copie de la facture disponible sur le site internet, photographies du produit, du carton, etc.

Article 1353 du code civil

“Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.”

Article 9 du code de la procédure civile

“Il incombe à chaque partie de prouver conformément à la loi les faits nécessaires au succès de sa prétention.”

Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les produits seront réputés en bon état et exempts de tout vice apparent et nous ne pourrions accepter aucune réclamation. Le défaut de réclamation dans le délai susmentionné éteint toute action contre le transporteur. Si vous ne respectez pas cette formalité, il n'est plus possible de demander au transporteur réparation du préjudice, y compris devant les tribunaux. La livraison sera donc réputée complète et les produits livrés seront réputés exempts de tout vice apparent. En conséquence, nous n'accepterons plus aucune réclamation pour cause d'avarie, de produit manquant, colis endommagé ou de produit cassé à la réception. Vous conservez toutefois le bénéfice de la garantie de conformité et des vices cachés pour des dysfonctionnements qui se révéleraient à l'usage et que vous ne pouvez déceler lors de la livraison.

Attention vous devez conserver et laisser les marchandises en l'état, y compris l'emballage pour une éventuelle expertise. En cas de casse, le livreur passe souvent récupérer les marchandises à la demande de son assurance. Il faut donc tenir les marchandises abîmées à sa disposition.

Si les formalités sont respectées et que les réserves sont conformes, nous procéderons à un renvoi de la commande sauf si vous préférez annuler la commande (Art. 11.1 de ces conditions générales des ventes).

ARTICLE 8.9 - BIEN RÉDIGER LES RÉSERVES AUPRÈS DU TRANSPORTEUR

Pour être recevables, les réserves doivent être très précises. S'il manque un ou plusieurs produits dans votre commande, vous pouvez faire le choix de garder ou non votre colis. Vous devez alors indiquer si le colis a été ouvert ou non (il peut-être légèrement troué à un endroit par exemple : il faut le préciser) et expliquer quel est le ou les produits manquants en indiquant sa ou ses références et la marque du fabricant. Dans le cas où vous trouveriez un produit endommagé, vous devez préciser au maximum le type de dégradation. Est-ce que le produit est brisé, enfoncé, rayé et à quel endroit ? Expliquez également si le carton est dégradé, s'il a été ouvert, s'il est mal fermé, etc.

Ci-dessous, vous trouverez des exemples de réserves qui sont jugées comme non-recevables par les transporteurs :

- "Colis refusé" : il n'est pas expliqué pourquoi le produit est refusé ;
- "Colis ouvert" : on ne sait pas s'il manque des produits ou pas et si oui lesquels ;
- "Manque X produits" : sans la référence du ou des produit(s) en question, cette réserve est jugée incomplète par les transporteurs ;
- "En mauvais état" : il manque la mention du produit abîmé et le type de dégradation ;
- "Tôle enfoncée" : il manque la référence du produit abîmé.

ARTICLE 8.10 - ERREUR DE LIVRAISON

Dans un premier temps, assurez vous que le produit livré ne correspond effectivement pas à la pièce qui a été commandée.

En pareille situation, vous devez formuler le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande ou sur le courrier électronique de confirmation de commande.

La réclamation devra être faite par message depuis votre espace client accessible sur le site.

Vous préciserez dans votre réclamation pourquoi le produit est non conforme. Il vous appartient de prouver la non-conformité du produit (Art. 1315 du code civil et Art. 9 du code de la procédure civile) à la description faite sur le site internet ou à l'usage que vous pouvez légitimement en attendre.

Article 1353 du code civil

"Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver."

Article 9 du code de la procédure civile

"Il incombe à chaque partie de prouver conformément à la loi les faits nécessaires au succès de sa prétention."

Vous devez joindre impérativement au courrier électronique les 3 photos suivantes :

- la photographie de la plaque signalétique de votre appareil qui permet de l'identifier avec un n° qui s'appelle le plus souvent « PNC » ou « Prod No » ou « Product Number » ou « 12NC » ou « code SERVICE » ou « FD » avec 8 à 12 chiffres selon la marque et le modèle de votre appareil,
- la photographie de la pièce reçue avec l'étiquette du sachet ou de l'emballage sur laquelle apparaît sa référence,
- la photographie de la pièce reçue ainsi que celle qu'elle doit remplacer, permettant de constater qu'elle n'est pas compatible.

Ces éléments nous permettront de vérifier :

- si nous avons fait une erreur lors de la préparation du colis,
- si la pièce qui a été envoyée est celle que le constructeur recommande pour votre appareil par erreur

- si vous avez saisi la bonne référence pour votre appareil lors de la commande - il suffit parfois de deux chiffres manquants ou différents à la fin du numéro pour que la pièce soit différente).

Toute réclamation ne respectant pas les règles ci-dessus, formulée au-delà du délai ou qui ne permettra pas d'identifier la non-conformité du produit, sera rejetée et nous dégagera de toute responsabilité.

Nous vous re-demanderons par mail si vous ne fournissez pas toutes les photos nécessaires. Mais si votre demande ne peut être justifiée et ne permet pas d'identifier la non-conformité du produit, elle sera rejetée et nous dégagera de toute responsabilité.

Si vous recevez une commande qui ne vous est pas destinée, vous êtes alors dans l'obligation de la rendre (Art. 1302-1 du code civil). A défaut, nous serons en droit de vous facturer le produit reçu.

Article 1302-1 du code civil

“Celui qui reçoit par erreur ou sciemment ce qui ne lui est pas dû doit le restituer à celui de qui il l'a indûment reçu.”

ARTICLE 8.11 - RETOUR D'UN COLIS EN CAS D'ERREUR DE LIVRAISON

Suite à l'acceptation de la réclamation de notre part, nous vous enverrons un courrier électronique qu'il faudra joindre dans le colis à retourner avec la ou les pièces.

Pour le retour du colis, vous devez vous conformer strictement à l'article 15.1 de ces conditions générales de vente.

Il vous appartient d'organiser le retour du produit dans l'emballage d'origine (tel que vous l'avez reçu) par un envoi en Colissimo à effectuer auprès de votre bureau de Poste.

A réception et après vérification que la pièce est complète, n'a pas été montée, ni endommagée, nous procéderons au renvoi de la bonne pièce sauf si vous préférez annuler la commande (Art. 11.1 de ces conditions générales des ventes).

Les frais que vous engagez pour le retour vous seront remboursés sur présentation d'une copie par mail de la facture de la Poste correspondant à l'envoi du colis en Colissimo pour le poids correspondant aux pièces envoyées établie à nos coordonnées : AFPD, 4 rue Charles de Gaulle, 59990 Saultain, France

Sans justificatif et sur demande de votre part, les frais de retour vous seront remboursés forfaitairement pour un montant de 7 € par crédit d'un avoir sur votre compte.

Si vous en faites la demande, le remboursement pourra se faire sur votre adresse mail ou téléphone mobile via Paypal. Vous disposez de trente jours pour procéder à la récupération de vos fonds sur le compte Paypal si vous ne possédez pas de compte Paypal. Vous pourrez trouver toutes les informations sur <https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/claim-mobile-payment>

Le remboursement sur une carte de crédit d'un montant supérieur à celui de votre achat n'est pas possible. Il n'est pas non plus techniquement possible pour des raisons comptables de faire un remboursement par chèque ou par virement.

Si vous décidez d'organiser le retour de toute autre manière, les frais que vous engagerez ne seront pas remboursés.

ARTICLE 9 - GARANTIES DE CONFORMITÉ ET DES VICES CACHÉS

Les produits achetés sur le site internet sont garantis par le constructeur contre tout défaut ou vice de matière ou de fabrication, à l'exclusion :

- du remplacement des consommables (piles),
- d'une utilisation anormale ou non conforme des produits,
- des défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le fabricant, les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné (utilisation professionnelle, collective...),
- des défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure, notamment liés à une surtension, à l'exposition des produits à l'eau, à la chaleur ou au soleil, les conséquences d'une utilisation non conforme aux lois et règlements des produits.

La date de départ de la garantie est celle de la livraison ou de la mise à disposition.

ARTICLE 9.1 - PROCÉDURE DE RETOUR POUR GARANTIE

Vous devez nous envoyer un mail en nous précisant votre n° de commande, le produit concerné et le problème qui l'affecte.

A réception de la demande de prise en garantie, et après vérification, vous recevez une confirmation par courrier électronique qui décrira la procédure à suivre pour le retour et l'adresse à laquelle retourner la commande. A réception de ce courrier électronique, vous disposez de 5 jours ouvrés pour retourner le produit.

Les frais de retour de la commande sont à votre charge. Pour justifier de l'envoi dans les délais et sa bonne réception, il est recommandé d'effectuer le retour du colis en colissimo recommandé (colis suivi avec signature à réception). En cas de non réception ou d'avarie du colis constaté par notre centre logistique, vous devrez gérer la prise en charge par l'assurance du transporteur utilisé de son propre fait.

L'effet de la garantie est strictement limité au remplacement du produit présentant un défaut de fabrication nettement établi.

ARTICLE 9.2 - VÉRIFICATION ET EXCLUSION DE GARANTIE

Un technicien de notre service après-vente ou d'un de nos grossistes vérifiera que la garantie s'applique au produit, et notamment que le produit ne fonctionne plus et que les pannes, défauts ou incidents ne résultent pas d'une des exclusions suivantes :

- les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe ou résultant d'un cas de force majeure, et notamment : foudre, choc, chute, surtension, incendie, tempête, gel, explosion, inondation, humidité, chaleur excessive, dégât d'eau, grève, catastrophe naturelle, impossibilité d'être approvisionné, cette liste n'ayant pas de caractère limitatif ;
- des dommages liés à une utilisation du produit ou à son stockage dans un environnement inapproprié : dus à la corrosion, à l'oxydation, à un mauvais branchement ou à un problème d'alimentation, à l'exposition à l'humidité, l'alimentation électrique inadéquate, une chaleur excessive, cette liste n'ayant pas de caractère limitatif ;
- des dommages liés à du vandalisme, au contact avec des agents corrosifs, à la chute ou à un choc du produit ;
- une installation ou une mise en service défectueuse, et notamment l'utilisation anormale de l'appareil sur lequel le produit a été monté ;
- des interventions, modifications, des dégradations ou tentatives de réparation résultant de votre intervention ou celle d'un tiers ;
- une utilisation incorrecte ou une exploitation non-conforme à l'usage auquel le produit est destiné ou aux normes techniques ou de sécurité en vigueur dans le pays où il est utilisé ;
- un défaut de maintenance, un manque d'entretien ou un mauvais entretien notamment lorsque la périodicité de l'entretien n'a pas été respectée ;
- le non-respect des consignes de sécurité applicables ;
- une installation électrique ne respectant pas les normes et réglementations ;
- l'utilisation à des fins professionnelles ou commerciales ;
- le retrait, la modification ou l'effacement de l'étiquette d'origine du produit ;
- les défauts résultant d'un dommage lié au transport ;
- les dommages des parties extérieures : vernis, laque, peinture... ;
- l'usure normale du produit, variable en fonction de la nature du produit ;
- les produits pour lesquels la facture d'achat n'est pas présentée, ou lorsque ce document est raturé et/ou illisible.

La garantie ne s'applique pas aux pièces d'usure, ni à l'usure normale du produit, et ne couvre pas les finitions esthétiques afférentes à l'installation (éraflures, tâches, usure mécanique normale, corrosion, moisissures, altérations optiques et autres défauts mineurs). Les piles et les consommables tels que fusibles, lampes, filtres, joints, courroies, flexibles, etc. ne sont pas pris en garantie. Dans toutes ces hypothèses, nous ne saurions être tenus pour responsables du défaut du produit et des éventuels dommages occasionnés.

En outre, les frais exposés au titre des opérations de remplacement du produit ne sont pas pris en charge dans le cadre des présentes garanties.

La garantie ne comprend pas les frais pour le remplacement du produit neuf ou réparé, ni les coûts d'installation ou d'échange sur le site internet. Nous ne prenons pas en charge les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage et les essais non consécutifs à un dommage garanti.

ARTICLE 9.3 - REFUS DE PRISE EN CHARGE EN GARANTIE

Si la garantie ne s'applique pas au produit suite à l'expertise, le produit vous sera retourné après le paiement des frais de réparation, d'expédition et d'expertise pour un montant forfaitaire de 40 €. Vous devrez régulariser le paiement dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date où vous aurez été informé de ce refus, à défaut il sera procédé à la destruction du produit.

La garantie ne s'applique pas si le produit est retourné sans les accessoires.

ARTICLE 9.4 - PRISE EN CHARGE DE LA GARANTIE

En cas d'acceptation de prise en charge en garantie, selon le produit commandé, nous réparerons, remplacerons, ou rembourserons le produit dans un délai maximum de trente jours suivant la date de confirmation du défaut.

Nous sommes tenus de répondre à des défauts de conformité des produits (Art. L.217-4 et suivants du code de la consommation) et à leurs défauts cachés (Art. 1641 et suivants du code civil).

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 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.”

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité (arrêté du 18 décembre 2014), vous :

- bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût (Art. L.217-9 du code de la consommation) ;
- êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

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.”

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés du produit (Art. 1641 du code civil) et dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (Art. 1644 du code civil).

Article 1644 du code civil

"[...], l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix."

ARTICLE 10 - DROIT DE RÉTRACTATION

Vous disposez de **14 jours à compter de la date de livraison du ou des produits** (Art. L221-18 du code de la consommation) pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour des produits concernés.

Article L.221-18 du code de la consommation

"Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat."

Dès que le paiement de votre commande est confirmé, nous vous envoyons un courrier électronique de confirmation de la commande. Nous y joignons systématiquement, en pièce jointe, une copie des présentes conditions générales de vente qui vous informent de votre droit de rétractation et qui contient en annexe un formulaire de demande de rétractation que vous pouvez utiliser. Vous pouvez aussi retrouver ces documents sur votre espace client accessible sur notre site internet.

ARTICLE 10.1 - ENVOI DE LA DEMANDE DE RÉTRACTATION

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez obligatoirement nous faire connaître votre décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (Art. L221-21 du code de la consommation).

Le courrier électronique de confirmation de la commande propose un formulaire de demande de rétractation que vous trouverez en annexe de ces conditions générales de ventes.

Le formulaire de rétractation doit être complété et signé. Puis vous devez l'envoyer **par courrier**, en joignant une copie de la facture, disponible sur votre espace client accessible sur le site.

Article L221-21 du code de la consommation

"Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable."

Vous devez apporter la preuve de l'envoi de votre demande de rétractation dans les délais et sa bonne réception (Art. L221-22 du code de la consommation). Aussi **il est recommandé d'envoyer la demande de rétractation par courrier recommandé avec accusé réception.**

Article L221-22 du code de la consommation

"La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur."

ARTICLE 10.1.1 - RÉTRACTATION PAR TÉLÉPHONE OU COURRIER ÉLECTRONIQUE

Les demandes par téléphone ou courrier électronique ne seront pas acceptées conformément à la législation (Art. L221-21 du code de la consommation). Nous ne proposons pas la possibilité de saisir la demande de rétractation en ligne car la Loi nous oblige alors à fournir *“un accusé de réception de la rétractation sur un support durable”*, ce que nous ne savons pas faire.

Article L221-21 du code de la consommation

“Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l’envoi, avant l’expiration du délai prévu à l’article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l’article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d’ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.”

Ne perdez pas de temps à nous envoyer vos demandes de rétractation par mail, nous vous demanderons systématiquement de la faire parvenir par courrier.

Notez qu’il n’est possible de vous rétracter qu’à partir du moment où vous avez reçu la commande.

ARTICLE 10.2 - RETOUR DU COLIS SUITE À L’ACCORD DE RÉTRACTATION

A réception de la demande de rétractation, vous recevrez une confirmation par courrier électronique qui décrira la procédure à suivre pour le retour et l’adresse à laquelle retourner la commande. A réception du courrier électronique, vous disposerez de 14 jours pour retourner la commande (Art. L221-23 du code de la consommation).

Les frais de retour du ou des produits sont à votre charge. Pour justifier de l’envoi dans les délais et sa bonne réception, il est recommandé d’**effectuer le retour du colis en colissimo recommandé** (colis suivi avec signature à réception).

Article L221-23 du code de la consommation

“Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l’article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s’il a omis d’informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s’ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu’en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l’article L. 221-5.”

ARTICLE 10.3 - CONDITIONS À RESPECTER POUR LE RETOUR

Pour le retour du colis, vous devez vous conformer strictement à l’article 15.1 de ces conditions générales de vente.

Article L221-23 du code de la consommation

“Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l’article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5."

ARTICLE 11 - REMBOURSEMENT ET AVOIR

REMBOURSEMENT

Le remboursement d'une commande, qu'il soit total ou partiel, est effectué par recrédit du compte bancaire rattaché à votre carte bancaire dès que vous en recevez confirmation par mail, et au plus tard dans les 14 jours ouvrés suivants.

Le montant du remboursement ne peut pas être supérieur au montant payé lors de la commande. Ce remboursement constitue notre seule obligation envers vous, à l'exclusion de toute indemnité ou dommage-intérêts que vous réclameriez.

Il peut se passer 2 à 3 jours le temps que la banque recrédite votre compte et que vous puissiez constater le remboursement.

De plus, si le remboursement a lieu moins de 7 jours après la commande, il arrive que la banque annule simplement l'opération de paiement. Dans ce cas, vous ne verrez pas le remboursement de la commande, mais vous ne verrez pas non plus le débit de la commande. Sans débit de la commande, il est normal qu'il n'y ait pas de recrédit.

AVOIR

Dans certaines circonstances, la commande n'est pas éligible à un remboursement mais à un avoir.

L'avoir est :

- valable uniquement sur le site internet,
- non échangeable, non prolongeable, non cumulable avec un code de réduction, non fractionnable,
- valable 12 mois à compter de sa date d'émission,
- à dépenser pour une commande d'un montant au moins égale au montant de l'avoir.

Pour utiliser l'avoir, il faut saisir l'adresse mail utilisée pour votre commande dans la page "panier" après avoir coché la case "J'ai un code promo ou un avoir".

Vous pouvez consulter le montant de votre avoir sur votre espace client accessible sur le site.

ARTICLE 11.1 - ANNULATION D'UNE COMMANDE

Si vous décidez d'annuler la commande, vous bénéficierez d'un avoir, c'est notamment le cas :

- si vous avez demandé l'annulation de la commande avant son envoi quelle qu'en soit la raison ;
- si vous avez préféré l'annulation de la commande après avoir retourné le colis pour avarie ou manquement ;
- si vous avez préféré l'annulation de la commande après que le colis ne soit déclaré perdu ou accuse un retard de plus de 21 jours ouvré après son envoi ;
- si vous avez préféré l'annulation de la commande après avoir retourné une commande non conforme ;
- si malgré notre relance par courrier électronique et notre appel téléphonique, au terme de 5 jours ouvrés, vous ne donnez pas suite à nos demandes comme :
 - accepter d'un délai en cas de pièce indisponible ;
 - fournir des informations permettant d'identifier la pièce à vous envoyer ;

- accepter le changement si le produit commandé n'est pas compatible avec votre appareil ;
- et en pareil cas, payer un éventuel complément de prix.

La commande sera remboursé si l'annulation n'est pas de votre fait, et notamment :

- si la commande est annulée partiellement ou totalement car un produit ne peut plus être approvisionné ;
- si vous choisissez d'annuler la commande partiellement ou totalement car un produit n'est pas immédiatement disponible ;
- si la livraison n'a pas été effectuée plus de 30 jours après la commande et qu'après mise en demeure, vous avez demandé son annulation.

Attention si le client a acheté le pack "Sérénité", une carte électronique, une carte de puissance ou un programmeur, l'avoir sera partiel (voir article 11.4).

Dans le cas où une commande annulée aurait fait l'objet d'un envoi, les frais de traitement, de préparation, de reconditionnement et d'envoi du colis seront déduits de l'avoir pour un montant forfaitaire de 20 €, sinon des frais de traitement et d'annulation de 12 € seront retenus.

L'avoir est fait selon les règles en vigueur (Art. 11 de ces conditions générales de vente).

ARTICLE 11.2 - AVOIR APRÈS RETOUR DE PRODUIT (HORS RÉTRACTATION)

Vous bénéficierez d'un avoir, dans les cas suivants :

- vous n'avez pas récupéré votre colis dans les délais auprès du bureau de poste ou du relais-colis ;
- l'adresse de livraison que vous avez renseignée était inexacte ou le transporteur n'a pas été en mesure de vous livrer à cette adresse ;
- vous avez refusé le colis avec des réserves non conformes ou sans respecter les formalités ;
- vous avez retourné la commande avec des réserves non conformes ;
- vous n'avez pas respecté les conditions de rétractation (délai de retour du colis, etc.).

Attention, si vous avez souscrit le pack "Sérénité" ou que le produit est une carte électronique, de puissance ou un programmeur, l'avoir sera partiel (Art. 11.4 de ces conditions générales de ventes).

Dans le cas où une commande annulée aurait fait l'objet d'un envoi, les frais de traitement, de préparation, de reconditionnement et d'envoi du colis seront déduits de l'avoir pour un montant forfaitaire de 20 €, sinon des frais de traitement et d'annulation de 12 € seront retenus.

L'avoir est fait selon les règles en vigueur (Art. 11 de ces conditions générales de vente).

ARTICLE 11.3 - REMBOURSEMENT APRÈS UNE RÉTRACTATION CONFORME

Nous rembourserons tous les paiements préalablement reçus pour le ou les produits retournés, y compris la participation aux frais de livraison en "transport classique" (Art. L221-24 du code de la consommation). Les offres de transports plus onéreuses ou les options de livraison ne pourront pas faire l'objet d'un remboursement. En cas de rétractation avec un retour partiel de la commande, les frais de port ne seront pas remboursés.

Conformément aux dispositions légales, nous ne procéderons au remboursement des produits retournés qu'après que ceux-ci aient été reçus, contrôlés et vérifiés, et sous un délai maximum de 14 jours.

Si la rétractation a été faite entre le 15ème jour et le 30ème jour, le client bénéficiera d'un avoir.

Le remboursement de la commande est fait selon les règles en vigueur (Art. 11 de ces conditions générales de vente).

Article L221-24 du code de la consommation

“Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.”

Attention, si le produit est une carte électronique, de puissance ou un programmeur, le remboursement ne sera que partiel (Art. 11.4 de ces conditions générales de ventes).

En cas de retour partiel d'une commande, les frais de port ne sont pas remboursés.

ARTICLE 11.4 - CAS D'EXCLUSION DE RÉTRACTATION OU REMBOURSEMENT

Refuser un colis ou ne pas le récupérer au bureau de poste par exemple ne permet pas d'exercer son droit de rétractation.

Le droit de rétractation n'est pas applicable si vous agissez dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux services exécutés avant la livraison avec votre accord et renoncement exprès à votre droit de rétractation.

En cas de retour d'une carte électronique, de puissance ou d'un programmeur, le montant de la prestation de programmation ne sera pas remboursé (Art. L221-28 du code de la consommation).

Lors de la commande, si le panier comprend une carte électronique, de puissance ou un programmeur, il est précisé que la carte sera programmée et que la prestation de programmation est d'un montant de 40 €. Lors de la validation du panier, vous acceptez que la programmation soit faite immédiatement et renoncez au droit de rétractation la concernant, il est notamment précisé que *“Vous donnez votre accord pour la programmation de la pièce immédiatement, sans possibilité de rétractation.”*

En application de la même réglementation, le pack “Sérénité” ne sera pas remboursé car la prestation débute dès la livraison. Lors de la validation du panier, vous acceptez que le service soit mis en œuvre immédiatement et vous renoncez au droit de rétractation la concernant, il est notamment précisé que *“Vous acceptez la mise en œuvre immédiate du pack “Sérénité”, sans possibilité de rétractation.”*

Article L221-28 du code de la consommation

“Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; [...]”

ARTICLE 12 - ANNULATION AVANT ENVOI

Vous pouvez demander l'annulation de votre commande avant son envoi. Votre demande devra nous parvenir et avoir été traitée avant que votre commande ne soit traitée.

Si vous avez reçu un courrier électronique qui vous informe que la commande a été transmise à la logistique, alors la livraison ne peut plus être annulée.

Vous pouvez refuser le colis lors de sa présentation par le livreur si vous souhaitez éviter les formalités et les frais liés à la procédure de rétractation.

Dans le cas où l'annulation aura été possible, le client bénéficiera d'un avoir. (Art. 11.1 de ces conditions générales des ventes).

ARTICLE 13 - ECHANGE GRATUIT

Si le ou les produits que vous avez reçus ne conviennent pas, vous pouvez demander leur échange dans les 3 jours ouvrés suivant la livraison par message depuis votre espace client accessible sur le site.

Vous recevez ensuite un mail d'acceptation que vous joignez au colis de retour. Pour le retour du colis, vous devez vous conformer strictement à l'article 15.1 des conditions générales de vente.

Dès que nous recevons le colis, votre compte client est crédité d'un avoir du montant de votre commande majoré de 7 € pour tenir compte de vos frais de retour.

Il vous suffit alors de repasser la commande pour la bonne pièce.

ARTICLE 14 - PACK "SÉRÉNITÉ"

Pour certains produits, il vous sera proposé de souscrire au pack "Sérénité".

Le pack "Sérénité" est un service qui vous offre des avantages exclusifs. Si vous y souscrivez, l'ensemble des produits de la commande bénéficie des avantages.

ARTICLE 15 - RETOUR ET RÉEXPÉDITION DE COLIS

Tous les produits que vous souhaitez nous réexpédier, pour quelques raisons que ce soient, doivent respecter les règles de l'article 15.1 de ces conditions générales de vente. En cas de non respect ou si vous deviez demander la réexpédition d'un colis, les règles applicables sont décrites dans l'article 15.2 de ces conditions générales de vente.

ARTICLE 15.1 - RETOUR D'UN COLIS

Le ou les produits retournés doivent être en parfait état, dans leur emballage d'origine non endommagés, accompagnés de l'ensemble des accessoires et notices et en parfait état de revente. Le ou les produits ne doivent pas avoir été branchés, utilisés ou abîmés. Attention, l'emballage d'origine du produit (souvent un carton avec la référence du produit dessus) ne doit pas être utilisé comme carton de retour sur lequel l'étiquette de retour serait collée, il convient de le remettre avec son emballage d'origine et de l'envoyer dans un carton spécifique pour le transport.

Le courrier électronique que nous vous avons envoyé pour vous donner l'accord de retour doit obligatoirement être présent dans le colis.

En cas de non réception ou d'avarie du colis constatée par notre centre logistique, vous devrez gérer la prise en charge par l'assurance du transporteur, nous libérant ainsi de notre obligation de remboursement.

Aucun retour en relais colis ou envoi en contre remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif.

Attention, aucun colis n'est traité au siège social. Sauf indication différente dans le courrier électronique de confirmation de retour, ne renvoyez pas le colis au siège, des frais forfaitaires de réexpédition de 12 € vers notre centre logistique seraient retenus.

Vous devez impérativement respecter les délais et suivre la procédure qui est précisée dans les conditions générales de vente pour que le ou les produits soient remboursés. A défaut de vous conformer à une des conditions, votre responsabilité sera engagée, vous perdrez votre droit à remboursement et vous pourrez uniquement demander la réexpédition du colis à vos frais (Art. 15.2 de ces conditions générales de vente).

ARTICLE 15.2 - RÉEXPÉDITION D'UN COLIS

Si vous n'avez pas été livré de votre fait (erreur d'adresse, non récupération du colis, etc...) ou que la commande que vous avez refusée ou retournée ne peut être remboursée pour quelque raison que ce soit, vous pouvez demander par courrier électronique que le colis vous soit réexpédié.

L'envoi de votre colis sera effectué après le paiement des frais de traitement, de préparation et d'envoi du colis d'un montant forfaitaire de 12 €. Ces frais s'appliquent même dans le cas où les frais de livraison de la commande auraient été gratuits.

Dans le cas où votre colis n'aurait pas pu être livré, nous vous enverrons un courrier électronique pour vous avertir de la non-livraison et de la possibilité d'une ré-expédition. Si vous ne donnez pas suite dans les 5 jours ouvrés (absence de réponse, absence de paiement, etc.) à notre demande, nous considérerons que vous souhaitez annuler votre commande (Art. 11.2 de ces conditions générales de vente).

Toutefois, si le produit ne peut pas faire l'objet d'un remboursement car il est impossible de le remettre en vente en l'état (trace de montage, accessoire manquant, carton d'origine manquant ou endommagé, etc.), nous nous réservons le droit de le détruire. Vous ne pourrez réclamer aucun remboursement ou dédommagement dans ce cas.

ARTICLE 16 - ESPACE CLIENT

Pour vous connecter à votre espace client, cliquer sur l'icône "Espace client", en haut à droite sur la page du site.

Pour vous connecter, complétez le formulaire, avant de la valider en cliquant sur le bouton "Se connecter" :

- Adresse mail : saisissez l'adresse de courrier électronique que vous avez utilisé lors de votre commande,
- Code postal : saisissez le code postal de l'adresse de livraison que vous avez enregistré lors de votre commande.

L'espace client vous permet de consulter vos commandes, les courriers que nous vous avons envoyé, de télécharger divers documents : factures d'achat, conditions générales de vente, formulaire de rétractation, livres offerts pour toute commande, etc...

ARTICLE 17 - INFORMATIONS OBLIGATOIRES

L'offre de contrat proposée par notre site internet inclut les éléments suivants (Art. L.221-5 du code de la consommation) :

- notre identification ;
- les frais de livraison ;
- les modalités de paiement ;
- les modalités de livraison ou d'exécution, l'existence du droit de rétractation ;
- la durée de validité de l'offre ;
- la durée minimale du contrat.

ARTICLE 18 - SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition par :

- par message depuis le service client ou votre espace client accessible sur le site
- courrier à : AFD, 4 rue Charles de Gaulle, 59990 Saultain, France
- téléphone au 0806 11 01 87 du mardi au vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 16h30.

Notre société est une SAS au capital de 1200 € créée le 21 octobre 2016, immatriculée sous le SIRET 82327781900038.

ARTICLE 19 - INFORMATIONS NOMINATIVES

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles. Pour appliquer ce droit, vous devez en faire la demande en indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible la référence client, par courrier. Nous nous engageons à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées sur son site internet.

Les informations nominatives collectées sont à la seule destination des salariés habilités de la société et du groupe auquel elle appartient ainsi que ses partenaires techniques et/ou commerciaux actuels ou à venir. Le cas échéant, vous pouvez exercer un droit d'opposition afin que ces données ne soient pas communiquées aux dits partenaires techniques et/ou commerciaux. Les informations que vous nous communiquez ne peuvent être utilisées que dans le strict cadre de l'autorisation qui a été accordée.

Ces données nominatives pourront être utilisées par ses services internes et ceux de l'ensemble des sociétés du groupe, afin :

- d'informer des promotions, opérations spéciales et événements à venir sur le site internet par le biais de newsletters ;
- d'assurer le traitement et le suivi des commandes ;
- de réaliser des sondages, des enquêtes de satisfaction, des études marketing, dans le but de proposer des offres mieux adaptées ;
- d'envoyer des offres commerciales de notre part et de nos partenaires commerciaux si vous avez donné votre consentement express (notamment par une case vide à cocher).

Mais aussi par des services et entreprises externes qui nous sont liés par contrat, pour :

- assurer le suivi et la livraison des commandes par les prestataires mandatés pour l'exécution de tâches sous traitées.

ARTICLE 20 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble du contenu du site internet du vendeur (illustrations, textes, libellés, marques, images, vidéos) est la propriété du site internet, de ses cocontractants ou partenaires. Toute reproduction partielle ou totale du contenu par quelque procédé que ce soit et sur n'importe quel support est sujette à une autorisation préalable et expresse du site internet. Toutes les informations, les contenus, les dossiers et les logiciels offerts par le vendeur sont protégés par les lois européennes et internationales concernant la propriété intellectuelle et le copyright. Le vendeur ne peut donner la permission de copier, afficher ou distribuer tout contenu pour lequel un requérant ne possède pas de droits de propriété intellectuelle. Toute utilisation de ces contenus en fraude des droits détenus par des tiers sur ceux-ci est constitutive du délit de contrefaçon, sévèrement sanctionné par le Code de la Propriété Intellectuelle. Le site internet ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de la violation par un utilisateur de droits détenus par des tiers et perpétrée à raison des activités de ce dernier sur le site internet.

ARTICLE 21 - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Dans le but d'améliorer ses services, le vendeur peut être amené à procéder à des mesures d'audience du site internet (nombre de pages vues, temps de visite sur le site internet, activité sur le site internet...) à partir de technologies de cookies.

Les cookies ne permettent pas au vendeur d'identifier ses clients en tant qu'individus, mais ils enregistrent certaines informations relatives à la navigation sur le site internet du vendeur (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) qui seront lues lors de futures visites internet. La durée de conservation de ces informations dans l'ordinateur du client est de 1 an.

Les données relatives à la navigation du client et à ses recherches peuvent faire l'objet de traitements voire de cessions de données à des fins de ciblage publicitaire par le vendeur ou ses partenaires, dans le respect du droit de la protection des données personnelles. Dans ce cas, le vendeur peut utiliser les cookies à des finalités liées à la publicité, les mesures statistiques, la publicité géolocalisée ou encore l'analyse de comportements dans le but de personnaliser la publicité qui est adressée au client.

ARTICLE 22 - INFORMATION SUR LES MOYENS DE CONTRÔLER SES TRACES

Le vendeur informe ses clients que les versions récentes des principaux navigateurs permettent de s'opposer à l'enregistrement de cookies mais également d'effectuer des sessions de navigation à l'issue desquelles tous les cookies installés et gravés lors de cette session sont automatiquement effacés indépendamment de leur durée de vie prévue.

Les navigateurs disposent d'outils permettant de gérer les cookies et également :

- de bloquer les cookies issus de site internet "tiers", c'est à dire ceux qui sont affichés par un autre site internet que celui qui affiche le contenu principal ;
- de créer des "listes noires" de sites internet pour lesquels le client pourrait souhaiter bloquer les cookies.

ARTICLE 23 - RESPONSABILITÉ

Le vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu due à la survenance d'un événement de force majeure. Concernant les produits achetés, le vendeur n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.

Le choix et l'achat d'un produit sont placés sous l'unique responsabilité du client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité du vendeur, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation si applicable (Art. L 221-18 et suivants du code de la consommation).

Article L.221-18 du code de la consommation

“Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.”

Le client admet expressément utiliser le site internet à ses propres risques et sous sa responsabilité exclusive. Le site internet fournit au client des informations à titre indicatif, avec des imperfections, erreurs, omissions, inexactitudes et autres ambivalences susceptibles d'exister. En tout état de cause, le vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- de tout dommage direct ou indirect, notamment en ce qui concerne les pertes de profits, le manque à gagner, les pertes de clientèle, de données pouvant entre autres résulter de l'utilisation du site internet, ou au contraire de l'impossibilité de son utilisation ;
- d'un dysfonctionnement, d'une indisponibilité d'accès, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise configuration de l'ordinateur du client, ou encore de l'emploi d'un navigateur non mis à jour par le client;
- du contenu des publicités et autres liens ou sources externes accessibles par les clients à partir du site internet.

L'ensemble des produits vendus sur le site internet font l'objet d'une représentation photographique. Toutefois, le vendeur attire l'attention du client sur la possibilité que la perception du produit par le client ne corresponde pas exactement au produit en lui-même. Les photographies et visuels des produits présentés sur le site internet n'ont aucun caractère contractuel, la responsabilité du vendeur ne saurait donc être engagée si les caractéristiques des produits diffèrent des visuels présents sur le site internet ou si ces derniers sont erronés ou incomplets.

ARTICLE 24 - DROIT APPLICABLE - LITIGE

Les présentes conditions générales de vente sont régies par et soumises au droit Français.

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de leur exécution pourront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation du vendeur en vue d'un règlement amiable.

Il est expressément rappelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour intenter les actions judiciaires. Sauf disposition contraire, d'ordre public, toute action judiciaire relative à l'exécution des présentes conditions générales de vente devra être soumise à la compétence des juridictions du ressort du lieu du domicile du défendeur, donc le tribunal de Valenciennes.

Après démarche préalable écrite du client vis-à-vis du vendeur, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation (Art. L 612-1 du Code de la consommation) dont le règlement n'aurait pas abouti.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ou si la demande est manifestement infondée ou abusive (Art. L 612-2 du Code de la consommation).

Le client est informé que le vendeur a désigné comme médiateur de la consommation : CM2C, 14 rue Saint Jean, 75017 Paris. Les modalités de saisine du Médiateur sont expliquées sur son site internet <https://www.cm2c.net>

Article L 612-1 du Code de la consommation

“Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat.”

La médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, le client dispose également de la possibilité d'utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) dont l'adresse du site internet est la suivante : ec.europa.eu/consumers/odr

ARTICLE 25 - DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation, le client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Article L 223-2 du Code de la consommation

“Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur.”

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr>

ANNEXE

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Je soussigné(e) :

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Téléphone: Email :

notifie par la présente la rétractation de ma commande :

Numéro de commande : Passée le : / /

pour les produits suivants :

Produits	Code article	Quantité	Prix

Raison de la rétractation* :

 Joindre votre facture pour faciliter le traitement de votre demande (disponible sur votre espace client)

Complétez, signez puis renvoyez le tout à : **AFPD, 4 rue Charle de Gaulle, 59990 SAULTAIN, France.**
Vous devrez pouvoir justifier de l'envoi dans les délais et de sa bonne réception.

Conformément à l'article 15.1 des conditions générales de vente, le ou les produits retournés devront être :

- en parfait état de revente,
- ne pas avoir été branchés (vérification de trace sur les cosses), utilisés ou abîmés,
- retournés dans leur emballage d'origine non endommagé.

L'emballage d'origine du produit (souvent un carton avec la référence du produit dessus) ne doit pas être utilisé comme carton de retour. Il convient d'envoyer les pièces dans un carton spécifique pour le transport.

Les conditions d'exercice du droit de rétractation sont décrites aux articles 10 et suivants des conditions générales de vente ou aux articles L221-1 à L221-29 du code de la consommation.

J'ai pris connaissance des conditions de rétractation et je les accepte.

Fait le : / / A:

Signature :

* cette mention facultative permettra de mieux traiter votre demande