

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles pour toute vente à distance effectuées à partir du site de commerce électronique entre l'Agence Française des Pièces Détachées, ci-après dénommée AFPD et son Client au sens de l'article L. 121-16 du Code de la consommation.

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

Chaque achat sur le site est régi par les conditions générales applicables à la date de la commande. L'AFPD considère qu'en validant sa commande, le Client accepte sans réserve ces conditions générales de vente après les avoir lues. En accédant au site, le Client s'engage à respecter les conditions générales ainsi que les conditions d'utilisation y figurant.

ARTICLE 1 - INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

Les produits présentés sur le site correspondent à tout le nécessaire pour dépanner les appareils électroménager.

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 sont valables au moment de leur consultation par le Client ou pendant la période indiquée sur le site. Les prix facturés sont ceux en vigueur au moment de la commande.

ARTICLE 3 – COMMANDE

Le Client vérifie l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit lors de la commande, notamment l'adresse de livraison. L'AFPD ne peut être tenu pour responsable d'erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent.

Les commandes engagent le Client dès leur validation qui s'effectue lorsque le Client appuie sur le bouton "Payer".

ARTICLE 4 – VALIDATION

Lorsque le Client clique sur le bouton "Payer" à la fin du processus de commande, il accepte l'intégralité des présentes conditions générales de vente pleinement et sans réserve. Les données enregistrées par le site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Client et l'AFPD.

ARTICLE 5 - PAIEMENT

Pour régler sa commande, le Client dispose soit du mode de paiement par carte bancaire ou par chèque bancaire. Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des transactions financières.

Le Client garantit le site qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement, lors de la validation du bon de commande.

Le site se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute 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.

Le site se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

ARTICLE 6 - SECURISATION

Le paiement en ligne sécurisé utilise le procédé de cryptage SSL par CM-CIC PAIEMENT, le système de paiement sécurisé du CIC – BSD, accepté en standard par les principaux navigateurs.

Les coordonnées des Clients ne sont connues ni du personnel du site ni d'un quelconque autre internaute.

ARTICLE 7 – DISPONIBILITÉ

En cas d'indisponibilité, l'AFPD informera le Client dès qu'elle aura connaissance de ne pas pouvoir disposer d'un stock suffisant pour honorer la commande en lui proposant s'il le souhaite d'annuler sa commande sans frais.

ARTICLE 8 – LIVRAISON

L'AFPD est garant du bon acheminement des produits depuis ses entrepôts jusqu'au destinataire final.

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande. Un délai de 2 à 8 jours ouvrables entre la passation de la commande s'ouvre alors. Il correspond aux délais de traitement de la commande et de livraison pour les produits stockés, à destination de la France métropolitaine.

En cas de délai plus important, un mail est adressé au Client qui pourra décider de maintenir sa commande ou de l'annuler sans frais. Sauf indication apportée avant finalisation de la commande, ou acquiescé en cas d'indisponibilité immédiate du produit commandé, le délai maximum de livraison ne pourra excéder 30 jours.

Le Client est tenu de vérifier l'état de l'emballage de la marchandise à la livraison.

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de la signature du Client.

Le Client devra confirmer cette anomalie en adressant un mail ou par courrier. En cas de réserve non conforme, l'AFPD se réserve le droit de refuser la prise en charge du litige.

ARTICLE 10 - GARANTIES DES PRODUITS

Les produits achetés sur le site 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. Afin de pouvoir bénéficier de la garantie, le Client doit conserver la facture d'achat. Pour le retour, le Client doit se conformer aux conditions de l'article 12.

L'effet de la garantie est strictement limité au remplacement des pièces ou du produit présentant un défaut de fabrication nettement établi. Les piles et les consommables ne sont pas pris en garantie.

Si la garantie ne s'applique pas à la pièce suite à l'expertise de notre sav, le Client sera averti par mail et pourra demander sa réexpédition selon les conditions de l'article 16.

ARTICLE 11 - SATISFAIT OU REMBOURSÉ - DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, dispose de 14 jours à compter de la date de livraison des produits pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour des produits concernés.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit faire connaître à l'AFPD sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté dans un délai de 14 jours à dater de la réception de sa commande.

A cet effet, l'AFPD joint au mail de confirmation de la commande un formulaire de demande de rétractation.

En cas de litige sur la procédure de rétractation, le Client devra apporter la preuve de cette notification. C'est pourquoi il est conseillé d'utiliser ce formulaire et de procéder à son envoi par courrier recommandé.

Ce formulaire est à retourner par courrier dûment complété et signé afin de faire part d'une volonté de rétractation à l'AFPD.

Attention refuser un colis ne permet pas d'exercer son droit de rétractation.

Le ou les produits retournés devront être envoyés en parfait état, dans leur ensemble, avec tous les accessoires et notice, intacts, dans leur emballage d'origine non endommagé et en parfait état de revente. Lorsqu'il existe, le sachet ne doit pas avoir été ouvert, ni descellé. Tout produit qui aura été abîmé ou utilisé ne sera ni repris ni échangé. A défaut, le Client perdra son droit de rétractation et ne sera donc pas remboursé. Il sera prévenu par mail et pourra demander la réexpédition selon l'article 16.

ARTICLE 12 - COMMENT RETOURNER UN PRODUIT

Après validation par l'AFPD du retour, le Client doit renvoyer le ou les produits dans les 8 jours francs.

Le ou les produits retournés devront être envoyés dans leur emballage d'origine et suffisamment protégés pour ne pas être abîmés pendant le transport qui reste sous la responsabilité du Client.

Le colis doit contenir impérativement la copie du mail d'acceptation de retour.

Les frais de retour sont à la charge du Client. Aucun retour en relais colis ou envoi en contre remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif. Afin d'assurer le suivi de votre colis, il est préconisé d'effectuer ce retour en Colissimo « Expert » (colis suivi avec signature à réception).

En cas de non réception ou d'avarie du colis constaté par notre centre logistique, le Client devra porter plainte auprès du transporteur utilisé de son propre fait et utiliser son assurance.

Attention, aucun colis n'est traité au siège social, sauf indication différente dans le mail de retour.

ARTICLE 13 - REMBOURSEMENT - DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de rétractation du présent contrat, l'AFPD rembourse au Client le montant des pièces détachées qu'il aura retourné.

L'AFPD procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale.

L'AFPD différera le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait repris possession du bien objet du contrat.

Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats :

- 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 ;
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Aussi, en cas de programmation de votre pièce, les frais de programmation de 39,90 € ne seront pas remboursés. Le prix des livres numériques de 9,90 € qui auraient été livrés après la commande sera retenu sur le montant du remboursement. L'offre de gratuité des livres est lié à l'achat d'une pièce détachée. Une commande qui ne contient plus de pièce ne bénéficie plus de l'offre et les livres seront facturés 9,90 € comme précisé lors de la commande.

ARTICLE 14 - RETOUR GRATUIT

Si la pièce détachée reçue ne correspond pas à votre modèle de machine, vous pouvez demander son échange. Il vous faudra suivre impérativement les conditions de retour qui sont explicité à l'article 12.

Selon le prix de la nouvelle pièce, un complément de prix pourra être demandé ou remboursé. Les frais de port engagé par le Client pour le retour seront remboursés pour un montant forfaitaire de 6 € ou au prix réel si une facture est envoyée, sans que le montant ne puisse excéder le prix d'un envoi en Colissimo par la poste.

ARTICLE 15 - ANNULATION DE COMMANDE OU COLIS REFUSÉ

Pour toute commande annulée ou si le colis est refusé lors de la livraison (hors casse, détérioration ou vol), il sera déduit du remboursement un montant forfaitaire de 20 € correspondant aux commissions bancaires, de traitement, de préparation, d'envoi et de re-conditionnement de la commande.

ARTICLE 16 - RÉEXPÉDITION DE COLIS

Le Client peut demander la réexpédition de son colis notamment dans les cas suivants :

- erreur de l'adresse saisie lors de la commande,
- retour du colis suite à sa non-livraison pour absence lors de la livraison et non récupération au bureau de poste,
- retour suite à rétractation ou retour pour prise en garantie qui n'ayant pas respecté la procédure, ne permet pas le remboursement ou l'échange.

Le retour sera effectué après le paiement de frais de réexpédition d'un montant forfaitaire de 20 euros correspondant aux frais de traitement, de préparation et d'envoi du colis.

ARTICLE 17 - INDISPONIBILITÉ

En cas d'indisponibilité d'un produit, l'AFPD se réserve le droit de substituer un bien ou un service "d'une qualité ou d'un prix équivalent" à la commande faite par le Client.

ARTICLE 18 - NOUS JOINDRE

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

- courriel à l'adresse : valentine@pcdt.fr
- courrier à : AFPD, 33 rue du Moulin, 59990 Sebourg
- téléphone au 0806 110 187

L'AFPD est une SAS au capital de 1200 € créée le 21 octobre 2016, immatriculée au RCS de Valenciennes sous le SIRET 82327781900012.

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, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles. Pour appliquer ce droit, le Client doit en faire la demande en indiquant ses nom, prénom, adresse et si possible votre référence Client, par courrier. L'AFPD s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées sur son site internet.

Les informations nominatives collectées par l'AFPD, 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 le Client peut exercer un droit d'opposition afin que ses données ne soient pas communiquées aux dits partenaires techniques et/ou commerciaux. Les informations communiquées à l'AFPD par le Client ne peuvent être utilisées que dans le strict cadre de l'autorisation qu'il a accordé. AFPD informe ses Clients que 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 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 la part de la Société et de ses partenaires commerciaux si le Client a donné son consentement express (notamment par une case vide à cocher)

Mais aussi par des services et entreprises externes liés à AFPD par contrat, pour :

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

ARTICLE 20 - ASSIMILATION DES SERVICES

Les services en ligne sont désormais soumis au régime juridique de la vente à distance qui ne concernait jusqu'alors que la vente de biens (article L. 121-16 du Code de la Consommation). Le site de l'AFPD applique le délai de rétractation de 14 jours francs (ou droit de retour) qui commence à courir à la livraison des biens, se compte à partir de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services (article L.121-20 du Code de la Consommation).

ARTICLE 21 - INFORMATIONS OBLIGATOIRES

L'offre de contrat proposée par le site de l'AFPD inclut les éléments suivants :

- l'identification du vendeur,
- 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.

Et ce de manière claire et compréhensible et sans équivoque conformément à l'article L.121-18 du Code de la Consommation.

ARTICLE 22 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble du contenu du site de l'AFPD (illustrations, textes, libellés, marques, images, vidéos) est la propriété du site, 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. Toutes les informations, les contenus, les dossiers et les logiciels offerts par l'AFPD sont protégés par les lois françaises et internationales concernant la propriété intellectuelle et le copyright. AFPD 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 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.

ARTICLE 23 - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

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

Les cookies ne permettent pas à AFPD d'identifier ses Clients en tant qu'individu, mais ils enregistrent certaines informations relatives à la navigation sur le site de l'AFPD (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) qui seront lues lors de futures visites. 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 l'AFPD ou ceux de ses partenaires, dans le respect du droit de la protection des données personnelles. Dans ce cas l'AFPD 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 24 - INFORMATION SUR LES MOYENS DE CONTRÔLER SES TRACES

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