

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles pour toute vente à distance en France Métropolitaine uniquement, effectuées à partir du site de commerce électronique entre l'Agence Française des Pièces Détachées, ci-après dénommée AFPD et ses clients 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.

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à la disposition du client par :

- Courriel à l'adresse : valentine@pcdt.fr
- Courrier à : AFPD, 33 rue du Moulin, 59990 Sebourg
- Téléphone non surtaxé au 0 806 110 187

ARTICLE 1 - INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

Les produits présentés sur le site correspondent au nécessaire pour dépanner son électroménager.

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

Les fournisseurs se réservent le droit de modifier une pièce détachée encore en vente considérant la durée de vie des appareils. En conséquence, le site peut être amené à livrer à ses clients un article de même prix, un peu différent mais compatible et de qualité équivalente. Dans ce cas, si le client n'est pas satisfait par le produit livré, il peut utiliser la procédure de rétractation ci-après relatée consistant en un droit d'échange ou de remboursement.

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. Les frais de port (ou autres frais précisés) sont à la charge du client y compris la TVA et autres taxes éventuelles.

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. Le site ne peut être tenu pour responsable d'erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent.

Lorsque le client clique sur le bouton "Payer" à la fin du processus de commande, il déclare accepter celle-ci ainsi que 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. Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des transactions financières.

ARTICLE 4 - PAIEMENT

Pour régler sa commande, le client dispose du mode de paiement par carte bancaire.

Le client garantit qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires à son mode de paiement.

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.

ARTICLE 5 - SÉCURISATION

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.

L'AFPD a renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement. Les coordonnées bancaires des clients ne sont connues ni du personnel du site ni d'un quelconque autre internaute. Les transactions sont sécurisées par 3DSecure à partir d'un certain montant.

ARTICLE 6 – DÉLAIS DE LIVRAISON

L'AFPD s'engage à envoyer les produits, sous réserve de disponibilité, dans les 5 jours ouvrables suivant l'encaissement du paiement de la commande.

Le délai de livraison n'est pas garanti, mais l'envoi par Colissimo est généralement effectué dans les 24 à 48 heures, plus rarement en 72 heures.

En cas d'indisponibilité et dès qu'elle aura connaissance, AFPD informera le client qu'elle ne dispose pas d'un stock suffisant pour honorer la commande et proposera une annulation sans frais si le client le souhaite.

ARTICLE 7 - GARANTIES DES PRODUITS

Si le client souhaite exercer la garantie pour un produit défectueux, il doit contacter le service clientèle où sa demande sera examinée. Après l'accord de l'AFPD, le matériel devra être renvoyé aux frais du client pour réparation. Le matériel réparé sera ensuite retourné au client aux frais de l'AFPD.

La durée de la garantie est d'un an, elle peut être étendue à deux ans sur option payante lors de la commande.

La preuve d'une panne causée par une négligence, une détérioration ou une utilisation inappropriée annule la garantie du constructeur.

ARTICLE 8 - SATISFAIT OU REMBOURSÉ - DROIT DE RÉTRACTATION

Le client dispose de 14 jours à compter de la réception du colis 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.

Le décompte du délai de 14 jours commence le lendemain de la livraison de la commande. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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 la commande.

A cet effet, l'AFPD joint au mail de confirmation de commande un formulaire de demande de rétractation. Ce formulaire est à retourner dûment complété et signé par courrier postal

impérativement afin de faire part d'une volonté de rétractation. En cas de litige sur la procédure de rétractation, il sera demandé au client d'apporter la preuve de cette notification.

L'AFPD adresse en retour sous 7 jours par mail un Bon de Retour qui précise les conditions et l'adresse de retour.

Le client doit alors renvoyer à ses frais le colis avec le ou les produits et tous leurs accessoires dans leur carton d'origine, ainsi que le Bon de Retour, à l'adresse précisée dans le Bon de Retour, au plus tard 14 jours après avoir reçu l'accord.

En cas d'exercice du droit de rétractation, les frais de retour demeurent à la charge du client. Tous les retours doivent être effectués par La poste et systématiquement en recommandé. Le client est responsable du retour, il ne peut prétendre à remboursement que si le colis est reçu en parfait état. Les retours en relais colis ne sont pas acceptés. Aucun envoi en contre remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif.

Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, intacts, et en parfait état de revente, à la bonne adresse de retour et avec le Bon de Retour et respectant toutes les étapes et les conditions ici décrites.

Tout colis présentant un ou plusieurs produits qui aura été abîmé ou utilisé ou présentera des traces de montage ne sera ni repris ni échangé.

ARTICLE 9 - REMBOURSEMENT

L'AFPD rembourse le client selon les conditions suivantes :

- en cas de rétractation, le remboursement sans frais est effectué dès la réception du colis réputé complet, reçu selon les règles et avec les pièces complètes non utilisées ;
- en cas de problème d'indisponibilité de la commande : le remboursement sans frais est effectué immédiatement dès que l'AFPD a connaissance du problème ;
- en cas de délai de d'approvisionnement trop important : l'AFPD en informe le client qui est remboursé sans frais immédiatement s'il fait le choix d'annuler sa commande.

ARTICLE 10 - RENVOI D'UN COLIS

Dans les cas suivants :

- le client n'a pas récupéré son colis auprès du bureau de poste dans les délais ;
- le client s'est trompé d'adresse de livraison ;
- le client a retourné un produit sous garantie qui n'est pas couvert ;
- le client fait jouer son droit de rétractation, mais le remboursement est refusé pour non-suivi de la procédure ou parce que les produits ne sont pas "à l'état neuf" ;

Le client peut demander la réexpédition du colis à une adresse française au choix du client avec une participation financière de 12 € TTC. Le client faire la demande par mail, et un lien pour le paiement lui sera envoyé par retour de mail.

A défaut, passé un délai de trois semaines, le colis fera l'objet d'une destruction.

ARTICLE 11 - LIVRAISON NON EXÉCUTÉE

Lorsqu'un client décide d'annuler ou de ne pas récupérer son colis, l'AFPD rembourse au client le montant payé.

Le montant remboursé fera l'objet de la déduction d'un montant forfaitaire correspondant aux différentes commissions bancaires et frais afférents à l'annulation, aux frais de logistique, de colisage et de livraison engagés :

- 12 € seront retenus si le client annule sa commande avant l'envoi du colis ;
- 24 € seront retenus si le client annule sa commande alors que le colis a été envoyé ;
- 24 € seront retenus si le client ne retire pas son colis ou le refuse.

Le remboursement se fait sous 15 jours par recrédit à partir du moyen de paiement utilisé par le client.

ARTICLE 12 - 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 sa référence client, par courrier à l'AFPD. La société AFPD s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées sur son site internet. Soucieuse du respect du Droit de la Protection des Données Personnelles, l'AFPD a procédé à la nomination d'un Correspondant Informatique et Liberté (numéro attribué par la CNIL : 1565843).

Les informations nominatives collectées par 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 accordée.

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 pour l'exécution de tâches sous traitées

ARTICLE 13 - 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 14 - 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 15 - 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'individus, 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 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 16 - INFORMATION DU PUBLIC 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.