

Condiciones generales de venta

Las presentes condiciones de venta gobiernan las relaciones entre la sociedad PPC (Pièce Point Chauffe), SAS con un capital de 850 000€, con sede en: 28, rue Croix Barret – 69007 Lyon, Francia, inscrita al registro mercantil francés con el n° 505 377 903 (en adelante el Vendedor), y el cliente que quiere pedir en el sitio www.expertbynet.com (en adelante el Sitio).

El cliente, vía confirmación de su pedido de compra acepta incondicionalmente las condiciones generales de venta.

Las Condiciones Generales de Venta son accesibles en todo momento desde el Sitio y prevalecerán sobre cualquier otra versión u otro documento contradictorio.

Las Condiciones Generales de Venta pueden ser modificadas en todo momento por el Vendedor y en su caso serán vinculantes para todas las compras realizadas con posterioridad a su publicación en el Sitio. Se aplican las Condiciones Generales de Venta aplicables vigentes el día del pedido del cliente.

1. Productos y servicios

El cliente puede informarse en el sitio sobre las características esenciales de los productos y servicios propuestos

Sin embargo invitamos el cliente a tomar conocimiento de las guías de instrucciones o de cualquier información que sea facilitada con o indicada sobre el producto o su empaquetado (precauciones y condiciones de uso).

Las fotografías, los esquemas, esbozos o vídeos de ilustración de productos solo son orientativos y no comprometen de ninguna manera el vendedor.

El sitio propone un servicio de guía de mantenimiento de la casa. Este permite seguir y conservar datos sobre los controles y las operaciones de mantenimiento de la casa (facturas, garantías, contratos de mantenimiento...). Más detalles en la sección “Mi guía de mantenimiento” del sitio www.expertbynet.com

2. Pedidos

El cliente realiza su pedido según el proceso vigente en el sitio y le confirma el resumen detallado.

Al momento del primer pedido o de su registración en "[Mi cuenta](#)" el cliente debe entrar sus apellidos, nombre, dirección de correo electrónico y contraseña. El nombre de usuario y la contraseña son personales y deben quedar confidenciales.

Solo será contratante al vendedor la validación definitiva del pedido.

El cliente tiene que facilitar todos los datos que se le pedirá para la buena ejecución de su pedido. El vendedor no puede ser responsable de la sinceridad o la completad de los datos personales facilitados por el cliente.

Se proponen los productos y servicios dentro de los límites del almacén disponible y de la capacidad del vendedor. En defecto de disponibilidad, el vendedor se compromete a informar el cliente por cualquier medio disponible. El cliente podrá cancelar su pedido sin que incurra indemnización.

3. Precio

Los precios publicados en el sitio son en Euros y llevan el IVA incluido menos los gastos de envío que corren a cargo del cliente.

Para Suiza, los precios publicados en el sitio son en Euros y no llevan el IVA incluido ni los gastos de envío que corren a cargo del cliente.

Los precios pueden ser modificados en todo momento. Se aplican a la venta a distancia y en ningún caso serán objeto de una solicitud de aplicación para cualquier otro modo de venta.

Por cada expedición se crea una factura que sirve como documento de garantía y que puede ser imprimida por el cliente en la sección "[Mi cuenta](#)".

4. Participación del cliente a los gastos de envío

Los gastos de envío incluyen la participación a los gastos de tramitación del pedido y a los gastos de entrega.

Se facturan los gastos de envío para toda cesta inferior a 50€ IVA incl.

Los gastos de participación se entienden fijos y son indicados en el carrito, el resumen del pedido y sobre la factura.

En Francia, los gastos de envío son:

- **Entrega a domicilio o a través puntos de recogida**
 - **6€ IVA para todo pedido inferior a 5€ IVA**
 - **8€ IVA para todo pedido entre 5€ y 60€ IVA**

En Bélgica, España, Italia, Reino Unido, Alemania, Países Bajos, Luxemburgo, los gastos de envío son:

- **Entrega a domicilio**
 - **6€ IVA para todo pedido inferior a 5€ IVA**
 - **8€ IVA para todo pedido entre 5€ y 60€ IVA**

En Suiza, los gastos de envío son :

- **Entrega a domicilio : 20€ IVA incl.**

La participación a los gastos de tramitación es global; incluye los gastos de preparación del pedido, su embalaje específico y los seguros para el buen transporte hasta el cliente.

Para los países fuera de la CEE, puede haber tasas fronterizas que corren a cargo del cliente.

El cliente reconoce estar plenamente informado de las participaciones a los gastos de envío (tramitación y entrega) que se apuntan al precio del pedido.

5. Confirmación del pedido al cliente

El vendedor acusa recibo del pedido al cliente por correo electrónico con el número del pedido.

Se considera aceptado el pedido tras validación por el vendedor. El cliente puede seguir el historial de su pedido en la sección "[Mi cuenta](#)".

El vendedor podrá cancelar el pedido por cualquier motivo, sobretodo en defecto de información necesaria a la entrega. En su caso se le informara al cliente sin que incurra ninguna indemnización.

6. Pago – Seguridad de las transacciones

Los productos, la participación a los gastos de envío y los servicios deben ser pagados al momento del pedido.

El cliente puede pagar:

- **Portarjeta de crédito (Visa o Eurocard/Mastercard)**
- **Por cheque, a la orden de SAS GROUPE PPC EXPERT BY NET. En este caso, se cristalizará el pedido tras recepción del cheque (en Francia únicamente).**
- **Por transferencia. En este caso, se cristalizará el pedido tras recepción de la transferencia.**
- **Por Paypal**
- **En 3 veces sin gastos para importes entre 150 y 1500€, en Francia únicamente. Se divide el importe en 3 partes de forma automática. El cliente consulta los plazos de pago. El intervalo de tiempo entre cada pago es de un mes. Los segundo y tercer pagos se realizarán de forma automática a partir de la cuenta asociada a la tarjeta utilizada por el cliente.**

Los pagos son transmitidos al banco del vendedor el día del pedido o de recepción del pago (por cheque o transferencia) y a más tardar 7 días a partir del momento del pedido.

En el evento que el vendedor no pueda entregar parte del pedido, el pago del cliente será reducido antes comisión de cobro del precio del producto no enviado y del importe de la participación a los gastos de envío.

Todos los datos bancarios entrados son objeto de un tratamiento seguro e inmediatamente encriptados. Estos datos son accesibles únicamente para el banco para que pueda entrar en contacto con el banco del cliente. En ningún momento el vendedor o cualquier tercera persona puede acceder a los datos bancarios del cliente.

Para garantizar una seguridad máxima durante los pedidos, todos los pagos por tarjeta de crédito son asegurados por el sistema SSL 128 (Secure sockets layer) del banco francés Crédit Agricole.

Los clientes que no quieren realizar el pago online, pueden hacerlo con los asesores telefónicos del Vendedor. Entonces, les llaman para comunicarles las informaciones necesarias al pago de su pedido. (Nº llamada: 0 820 209 524 (0,09€ IVA/mn.) Horarios: del lunes al viernes, 8h -12h y 14h-17h).

7. Entrega

Los productos son entregados exclusivamente en:

- **Francia metropolitana**
- **Bélgica, España, Italia, Reino Unido, Alemania, Países Bajos, Luxemburgo y Suiza.**

Por cualquier entrega fuera de esas zonas se precisa un presupuesto. Para conseguirlo el cliente debe contactar el servicio cliente al +820 209 524 de lunes a viernes 8h-12h y 14h-17h, o directamente en la sección "[Contactarnos](#)" del sitio.

La entrega no entiende la instalación y puesta en marcha de los productos.

Los productos son entregados a la dirección de entrega facilitada por el cliente por transportistas autorizados a entregar paquetes a domicilio con cita previa o a un punto de recogida.

Las entregas se efectúan del lunes al sábado (en las ciudades principales) 8h-13h. No hay entregas el domingo y los días festivos.

El cliente debe comprobar con el transportista el buen estado del paquete a la entrega y denegarlo si este está deteriorado. En defecto de que el cliente no podrá devolver el producto al vendedor.

La participación a los gastos de envío que corren a cargo del cliente es indicada en el párrafo 4 previsto a tal efecto.

Los plazos de expedición y de entrega mencionados en el sitio solo son orientativos y según la disponibilidad.

En el evento de una prolongación previsible del plazo de expedición, el Vendedor se compromete a informar al cliente lo antes posible y por cualquier medio disponible para que este último pueda decidir si quiere conservar o cancelar todo o parte de su pedido.

El vendedor no puede ser considerado como responsable de las consecuencias de cualquier evento que escape a su control, como los casos de fuerza mayor o los casos que son responsabilidad del transportista y que retrasarían o impedirían la entrega del pedido.

El plazo de entrega o la inejecución del contrato no pueden tener como consecuencia la generación de daños y perjuicios al cliente o a una tercera persona actuando para el cliente.

Si el plazo mencionado en el sitio no ha sido respetado, el cliente puede cancelar su pedido. Para conseguirlo, tiene que ir a la sección "[Contactarnos](#)" para contactar al servicio al cliente o enviar una carta certificada con acuse de recibo a la dirección siguiente:

Groupe PPC - Pièce Point Chauffe – Expert by Net

28, rue croix barret

69007 LYON, FRANCIA

La cancelación será considerada por el vendedor solo si no se ha preparado, enviado o entregado el pedido entre el envío y la recepción de la solicitud o de dicha carta.

El cliente será reembolsado dentro de un plazo de 30 días tras recepción de la carta certificada por el vendedor.

Durante su pedido, el cliente se compromete a facilitar toda la información necesaria al pedido para asegurar su buen fin (sobre todo el n° de teléfono al cual el transportista puede llamar durante el día en el caso de una entrega a domicilio). El cliente se compromete para sí mismo o para el destinatario del pedido a recoger los productos entregados a la dirección indicada en el pedido.

Durante la entrega, el cliente o el destinatario del pedido debe ser capaz, en su caso, de probar su identidad.

En caso de entrega que no sea conforme al pedido (calidad o cantidad), el cliente debe informar al vendedor dentro de un plazo de 2 días tras recepción del pedido. Para conseguirlo, debe contactar a los asesores telefónicos al +33 969 328 126 del lunes al viernes 8h-12h y 14h-17h, o debe contactar al servicio al cliente en la sección "[Contactarnos](#)" o mandar un correo a:

Groupe PPC - Pièce Point Chauffe – Expert by Net

28, rue croix barret

69007 LYON, FRANCIA

En caso de entrega que no sea conforme al pedido (cantidad o calidad), si hace falta una devolución, el cliente deberá enviar una solicitud de devolución vía el sitio www.expertbynet.com > "[Mis pedidos](#)", "[Historial de pedidos](#)" o "[Devolución de productos](#)", que tendrá que adjuntar al producto devuelto. En defecto de tal bono, la devolución del producto no será tramitada dentro de un plazo regular. En el caso presente, los gastos de devolución corren a cargo del vendedor y el cliente recibirá un sobre "T" que tendrá que pegar en su paquete.

Si el producto devuelto no está en su embalaje de origen o si este último es dañado, se le aplicará un recorte del 25% del precio. Se le recomienda sobre embalar el producto para el transporte.

En caso de intercambio, los productos deberán ser devueltos en su integralidad, en su embalaje de origen, en estado perfecto y acompañados de sus accesorios e instrucciones.

En caso si el cliente no se encuentra a la entrega o si no retira el paquete, (o cualquier evento que sea responsabilidad del cliente) se pierde la participación y los gastos de entrega. Los gastos de devolución

también son deducidos del reembolso del artículo. Si el cliente quiere una nueva entrega, deberá pagar la participación a los gastos de entrega otra vez y con antelación.

8. Plazo de retractación – Devolución de productos y/o servicios tras un desistimiento

Todos los productos y servicios pueden ser cambiados o reembolsados dentro de los plazos legales y contractuales salvo que se especifique el contrario.

En aplicación del artículo L 121-20 del código francés del consumo, el cliente dispone de un derecho de desistimiento sobre la compra que podrá ejecutar durante los 7 días a partir la recepción del pedido o la aceptación de servicios.

Si el cliente ejerce este derecho de desistimiento, deberá devolver los productos en su embalaje de origen, en estado perfecto y acompañados de todos sus accesorios e instrucciones así como el bono de devolución cumplimentado .

Los productos que son devueltos incompletos, dañados o ensuciados no podrán ser recogidos. Solo serán reembolsados el precio de los productos y los gastos de envío. Los gastos de devolución siguen a cargo del cliente.

En el caso de un servicio, este se desactiva a partir de la recepción de la notificación de desistimiento y se procede al reembolso dentro del plazo indicado en adelante.

Se reembolsan los productos y/o los servicios lo antes posible, dentro de un plazo de un máximo de 30 días a partir de la recepción del producto o de la notificación de desistimiento.

Los reembolsos son efectuados por cheque pagaderos al cliente.

Para realizar una devolución, el cliente debe enviar primero una solicitud de devolución desde el sitio www.expertbynet.com > " > " [" Mis pedidos "](#), [" Historial de pedidos "](#), y luego en el detalle del pedido.

Tras validación de la solicitud por el vendedor, el cliente podrá ir a la sección [" Devolución de productos "](#), y descargar un bono de devolución que tendrá que adjuntar al producto devuelto. En defecto del bono, no se podrá tramitar la devolución dentro de plazos regulares.

Los productos tienen que ser enviados a la dirección indicada sobre el bono de devolución.

9. Garantía y servicios posventa

Garantía contractual concedida:

Las garantías contractuales acerca de los productos y de sus condiciones de aplicación, son fijadas por el proveedor del producto. Por eso, las garantías pueden ser diferentes (duración,...) según los productos, los proveedores y las marcas. El detalle de las garantías se encuentra en la ficha informativa adjuntada al producto, en el guía de instrucciones y cualquier documento que viene con el producto.

El plazo de garantía empieza el día de la recepción de los productos.

La garantía supone que el cliente haya cumplido sus obligaciones financieras para con el vendedor y que haga uso normal del producto i.e. según el guía de instrucciones y de mantenimiento del producto.

De forma general, la garantía contractual de los proveedores no incluye:

- **Los disfuncionamientos debidos a un uso inadecuado o un defecto de mantenimiento del producto.**
- **Los disfuncionamientos debidos al desgaste habitual de los productos y el reemplazo de los accesorios, piezas de desgaste y consumibles.**
- **Las degradaciones debidas a los choques sobre el producto.**

Las operaciones de mantenimiento regular (como vaciado, afilado, ajustes, etc.) no son incluidas en la garantía contractual de los proveedores.

De manera independiente a la garantía contractual concedida, los productos siguen bajo garantía legal de conformidad y garantía legal de defectos conforme a lo dispuesto en los artículos L-211-4 y siguientes del código francés del consumo y 1641 y siguientes del código civil francés.

Servicio posventa :

El vendedor asegura un servicio posventa de los productos. Si el cliente encuentra dificultades para utilizar los productos, puede contactar el vendedor por teléfono al +33969 328 126 del lunes al viernes 8h-12h y 14h-17h(horas de Francia), o directamente desde la sección "[Contactarnos](#)" del sitio.

Se le enviara al cliente un primer diagnostico (si se aplica o no la garantía contractual, fallo, etc.).

En el caso de una devolución de producto y al final del diagnostico, si el problema relacionado con el producto está cubierto por la garantía contractual del proveedor, el cliente deberá enviar una solicitud de devolución desde el sitio www.expertbynet.com >> "[Mis pedidos](#)", "[Historial de pedidos](#)", y en el detalle del pedido. Tras validación de la solicitud por el vendedor, el cliente podrá ir a la sección "[Devolución de productos](#)", y descargar un bono de devolución que tendrá que adjuntar al producto devuelto. En este caso, los gastos de devolución corren a cargo del vendedor y el cliente recibirá por correo electrónico un sobre T que tendrá que pegar sobre el paquete. El producto será reparado y devuelto al cliente sin que incurran gastos adicionales.

Sin embargo, si no se aplica la garantía, el vendedor envía un presupuesto al cliente y solo hace las reparaciones tras recepción del acuerdo del cliente y del pago del presupuesto indicado en este último. Los gastos de transporte, ida y vuelta, también corren a cargo del cliente.

El producto debe ser devuelto a la dirección indicada sobre el bono de devolución, lo cual debe imperativamente ser adjuntado al producto devuelto. En defecto de este bono, no se podrá tramitar la devolución del producto dentro de un plazo regular.

10. Informática y libertades

El Vendedor dispone de medios informáticos destinados a la gestión de los datos clientes, futuros clientes y ventas en línea. Por eso utiliza el tratamiento de datos a carácter personal en aplicación de la ley francesa modificada n° 78-17 Informática y Libertades del 6 de enero de 1978.

Estos tratamientos han sido objetos de trámites previos y obligatorios ante la Comisión francesa de Informática y Libertades (CNIL).

Los tratamientos realizados por el vendedor tienen como objetivo principal de asegurar las buenas entregas, mejorar la calidad del servicio, comunicar la información relativa a los servicios y las ofertas excepcionales que podrían satisfacer plenamente las exigencias del cliente.

Los datos guardados son reservados al uso para los servicios implicados y no serán divulgados a ninguna persona.

Conforme a lo dispuesto en la ley francesa modificada n°78-17 Informática y Libertades del 6 de enero de 1978, el cliente dispone de un derecho de oposición al trámite, de acceso, modificación y supresión de sus datos personales.

Por eso, puede enviar un correo a:

Groupe PPC - Pièce Point Chauffe – Expert by Net

28, rue croix barret

69007 LYON, FRANCIA

En todo momento, el cliente puede modificar sus datos personales desde la sección "[Mi cuenta](#)" del sitio.

El vendedor guarda confidencialmente los datos personales del cliente durante dos años desde la última visita de este último en el sitio. Sin embargo, puede conservarlos más tiempo por motivos de archivado legal.

11. Reserva de propiedad

Los productos entregados y los servicios propuestos son propiedad del vendedor hasta el pago total y efectivo del precio por el cliente (es decir el cobro efectivo del pago por el vendedor).

12. Relación clientes – Asesores telefónicos

Para toda pregunta o dificultad encontrada, el cliente puede contactar los asesores telefónicos al 0033 820 209 524 del lunes al viernes 8h-12h y 14h-17h.

El cliente puede, en todo momento, dirigirse al Vendedor desde la sección "Contacte con nosotros" "[Contactarnos](#)" del Sitio.

13. Propiedad Intelectual

Todos los elementos del sitio que sean visuales o sonoros, incluso el guía de mantenimiento y la tecnología subyacente son protegidos por derechos de autor, marcas o patentes.

Son propiedad exclusiva del vendedor.

Cada cliente que dispone de un sitio web personal está autorizado a poner en su sitio, para un uso personal, un enlace hacia el inicio del Sitio con previa autorización expresa y escrita del vendedor

Este acuerdo no puede ser considerado como un convenio implícito de afiliación.

Cada hipervínculo hacia el Sitio que utiliza el framing o el deeplinking está estrictamente prohibido.

En todos casos, cada vínculo debe ser quitado previa solicitud del vendedor.

14. Integridad

En el supuesto que una clausula de las condiciones generales de venta resultara nula y carente de valor debido a un cambio en la legislación francesa, de regulación o a una sentencia judicial, la validez y el respeto de las presentes condiciones generales de venta no serian afectadas.

15. Duración

Las presentes condiciones generales de venta se aplican al pedido de productos y/o servicios por el cliente.

16. Ley aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones Generales de Venta se interpretaran y regirán de conformidad con la legislación francesa.

Para cualquier cuestión litigiosa, las partes, con renuncia expresa a su propio fuero, si lo tuviesen, se someterán a la jurisdicción y competencia exclusiva de los juzgados de los tribunales de LYON, FRANCIA.

17. Enlaces hacia otros sitios

El sitio www.expertbynet.com puede contener enlaces hacia otros sitios.

El vendedor no puede ser responsable del contenido o del funcionamiento de aquellos sitios ni de los posibles perjuicios o daños (virus, etc.) que afectarían al cliente cuando se conecta a aquellos sitios.

18. Prueba

La comunicación del número de tarjeta de crédito por teléfono al centro de llamada valdrá prueba de la integridad del pedido. En todos casos, la comunicación en línea del número de tarjeta de crédito y la validación final del pedido valdrán prueba de la integridad de dicho pedido, conforme a lo dispuesto en la ley francesa del 13 de marzo de 2000 y valdrán exigibilidad de los importes comprometidos por el embargo de los productos y servicios que aparecen en el vale de pedido.

Aquella validación vale firma y aceptación expresa de todas las operaciones efectuadas en el sitio. Los registros informatizados guardados en los sistemas informáticos del vendedor según condiciones de seguridad razonables valdrán prueba de comunicaciones, de pedidos y de pagos efectuados entre las partes.

Los vales de pedido, las confirmaciones de pedidos y las facturas son archivados en un soporte fiable y duradero de manera que correspondan a copia fiel y duradera, en aplicación del artículo 1348 del Código civil francés.