

Conditions générales de ventes (date d'application 03/06/2014)

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre la société PPC (Pièce Point Chauffe), SAS au capital de 850 000€, dont le siège social est situé : 28, rue Croix Barret – 69007 Lyon, RCS 505 377 903 (ci-après le Vendeur), et le client souhaitant passer commande sur le site www.expertbynet.com (ci-après le Site).

Le fait, pour tout client, de passer une commande sur le Site implique l'acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente.

Les Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site et prévalent sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Les Conditions Générales de Vente peuvent être modifiées à tout moment par le Vendeur. Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur au jour de la commande par le client.

1. Produits et services

Le client est informé sur le Site des caractéristiques essentielles des produits et des services proposés.

Cependant le client est invité à prendre connaissance des notices d'emploi ou de toute autre information jointe au produit ou portée sur le produit ou son emballage (précautions d'emploi, conditions d'utilisation...).

Les photographies, schémas, dessins ou films vidéo illustrant les produits, n'engagent pas le Vendeur et figurent uniquement à titre de présentation des produits. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas, la responsabilité du Vendeur ne pourra pas être engagée.

Le Site propose un service de carnet d'entretien de la maison. Le carnet d'entretien permet d'effectuer un suivi des contrôles et opérations de maintenance de la maison et de conserver les traces de ces interventions (factures, garanties, contrats d'entretien...) Vous trouverez tous les détails le concernant dans la rubrique « mon carnet d'entretien » du site www.expertbynet.com

2. Commandes

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

Lors de la première commande et/ou lors de son enregistrement dans "[mon compte](#)" le client doit saisir son nom, prénom, adresse e-mail ainsi que son mot de passe. Les identifiants sont personnels au client et devront être tenus confidentiels.

Seule la validation définitive de la commande engage contractuellement le Vendeur vis-à-vis du client.

Le client est tenu de fournir toutes les informations demandées qui permettent d'exécuter sa commande. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans l'hypothèse où les informations fournies par le client s'avèreraient fausses ou incomplètes.

Les produits et les services sont proposés dans la limite des stocks disponibles et de la capacité du Vendeur. À défaut de disponibilité, le Vendeur s'engage à en informer le client par tout moyen à sa convenance. La commande du client pourra éventuellement être annulée sans dédommagement.

3. Prix

Les prix des produits et des services affichés sur le Site s'entendent nets, toutes taxes comprises (TTC) et hors participation aux frais d'envoi qui sont à la charge du client.

Exception, en Suisse, les prix des produits et des services affichés sur le Site s'entendent Hors Taxe et hors participation aux frais d'envoi qui sont à la charge du client.

Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Les prix sont applicables dans le cadre de la vente à distance. Ils ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une demande d'application pour tout autre mode de vente.

Une facture, servant de document de garantie, est créée pour chaque expédition et peut être imprimée par le client dans la rubrique "[mon compte](#)"

4. Participation du client aux frais d'envoi

Les frais d'envoi comprennent la participation aux frais de traitement de la commande ainsi que la participation aux frais de livraison.

Toute commande inférieure à 60 euros TTC donne lieu à facturation d'une participation aux frais d'envoi.

Les frais de participation sont fixes et sont signalés dans le détail du panier ainsi que dans le récapitulatif de commande et sur la facture.

En France, les frais d'envoi sont les suivants :

- **Livraison à domicile ou en point relais**
 - 6€ TTC pour toutes commandes inférieur à 5€ TTC
 - 8€ TTC pour toutes commandes entre 5€ et 60€ TTC

En Belgique, Espagne, Italie, Royaume-Uni, Allemagne, Pays Bas, Luxembourg les frais d'envoi sont les suivants :

- **Livraison à domicile**
 - 6€ TTC pour toutes commandes inférieur à 5€ TTC
 - 8€ TTC pour toutes commandes entre 5€ et 60€ TTC

En Suisse, les frais d'envoi sont les suivants :

- **Livraison à domicile : 20€ TTC**

La participation aux frais de traitement est forfaitaire ; elle couvre les frais de préparation de la commande, son emballage spécifique et les assurances qui garantissent le bon acheminement jusque chez le client.

Pour les pays hors CEE, les éventuelles taxes douanières sont à la charge du client.

Le client reconnaît être pleinement informé des participations aux frais d'envoi (traitement et livraison) qui viennent s'ajouter au prix des produits commandés.

5. Confirmation de la commande au client

Le Vendeur accuse réception de la commande au client par l'envoi d'un e-mail reprenant le numéro de commande.

La commande du client ne sera considérée comme acceptée qu'après sa validation par le Vendeur. Dans la rubrique "[mon compte](#)" le client peut suivre l'historique de sa commande et son statut.

La commande du client pourra être annulée par le Vendeur, pour quelque raison que ce soit, notamment en cas de défaut d'informations nécessaires à la livraison. Le client en sera tenu informé par le Vendeur et ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

6. Paiement - Sécurisation des transactions de règlement

Les produits, la participation aux frais d'envoi et les services sont payables à la commande.

Le client peut effectuer son paiement :

- **Par carte bancaire (Carte bleue/Visa ou Eurocard/Mastercard)**
- **Par chèque, à l'ordre de SAS GROUPE PPC EXPERT BY NET. Dans ce cas, la commande ne sera validée qu'à réception du chèque. (Valable uniquement pour les clients résidant en France)**
- **Par Virement. Dans ce cas, la commande ne sera validée qu'à réception du virement.**
- **Par Paypal**
- **En 3 fois sans frais pour les montants entre 150 et 1500€ et uniquement en France. Le montant de la commande est automatiquement divisé en 3. Le client visualise les échéances de paiements. L'intervalle entre chaque paiement est de un mois. Les 2ème et 3ème paiements seront automatiquement effectués à partir du compte associé à la carte bancaire utilisée par le client lors du paiement.**

Les règlements sont transmis au partenaire bancaire du Vendeur le jour de la commande ou le jour de leur réception (chèque et virement bancaire) et au plus tard 14 jours après la passation de la commande.

Pour le cas où le Vendeur serait dans l'impossibilité d'expédier une partie de la commande, le règlement du client sera minoré, avant remise à l'encaissement, du prix du produit non expédié et du montant de la participation aux frais d'envoi du produit manquant.

Toutes les données bancaires saisies font l'objet d'un traitement sécurisé et sont immédiatement cryptées. Ces informations sont uniquement accessibles au partenaire bancaire, afin qu'il puisse se mettre en relation avec la banque du client. A aucun moment, le Vendeur, ni tout autre tiers, ne peut accéder aux données bancaires du client.

Afin de garantir un maximum de sécurité lors des commandes, tous les paiements par cartes bancaires sont sécurisés par le système SSL 128 (Secure sockets layer) du Crédit Agricole.

Les clients désireux de ne pas saisir leur règlement en ligne peuvent opter pour un règlement via les conseillers téléphoniques du Vendeur. Ils sont alors invités à appeler ceux-ci pour communiquer les informations nécessaires au règlement de leur commande (N° appel : 0 820 209 524 (0,09 € TTC/mn.) Horaires : du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h.

7. Livraison

Les livraisons des produits s'effectuent exclusivement en :

- **France Métropolitaine**
- **Belgique, Espagne, Italie, Royaume-Uni, Allemagne, Pays Bas, Luxembourg et Suisse.**

La livraison n'inclut pas la mise en service des produits.

Les livraisons s'effectuent à l'adresse de livraison indiquée par le client. Les livraisons sont effectuées par des transporteurs qui sont mandatés pour déposer les colis au domicile du client sur rendez-vous ou dans un point relais.

Les livraisons s'effectuent du lundi au samedi (dans les principales agglomérations), de 8h à 13h. (Pas de livraisons les dimanches et jours fériés).

Le client doit vérifier le bon état du colis lors de sa réception auprès du transporteur et le refuser en cas de détérioration. A défaut, le client ne pourra pas retourner le produit au Vendeur.

La participation aux frais d'envoi, à la charge du client, est détaillée dans le paragraphe 4 prévu à cet effet.

Les délais d'expédition et de livraison mentionnés sur le Site ne sont donnés qu'à titre indicatif et sous réserve de disponibilité.

En cas d'allongement prévisible du délai d'expédition, le Vendeur s'engage à en informer le client dès que possible et par tout moyen afin que celui-ci puisse alors choisir du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de sa commande.

Le Vendeur ne saurait être mis en cause et tenu pour responsable des conséquences de tout événement échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure ou relevant du fait du transporteur, qui tendraient à retarder ou empêcher la livraison des produits commandés.

Le délai de livraison ou inexécution du contrat ne peuvent en aucun cas avoir pour conséquence le versement de dommages et intérêts au profit du client ou de tout tiers intervenant pour le compte du client.

En cas de non respect du délai mentionné sur le Site, le client peut annuler sa commande en contactant le service Clients dans la rubrique "[nous contacter](#)" ou par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Groupe PPC - Pièce Point Chauffe – Expert by Net

28, rue croix barret

69007 LYON

L'annulation ne sera prise en compte par le Vendeur que si la mise en préparation, l'expédition ou la livraison n'est pas intervenue entre l'envoi et la réception de la demande ou de ladite lettre.

Le client sera remboursé dans un délai de 14 jours suivant la réception de la lettre recommandée par le Vendeur.

Le client s'engage à transmettre, lors de la commande, toutes les informations nécessaires à la livraison afin d'en garantir la bonne fin (en particulier le N° de téléphone auquel le transporteur peut le joindre dans la journée dans le cas d'une livraison à domicile).

Le client s'engage, pour lui-même ou pour le destinataire de la commande, à prendre livraison des produits à l'adresse qu'il a indiquée lors de la commande.

Lors de la livraison, le client ou le destinataire des produits, doit pouvoir, si cela lui est demandé, faire la preuve de son identité.

En cas de livraison non conforme à la commande en qualité ou en quantité, le client doit en informer le Vendeur, dans un délai de 2 jours après réception de la commande, en indiquant la référence de la commande et en appelant les conseillers téléphoniques au 0 969 328 126 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h ou en contactant le service clients dans la rubrique "[Nous contacter](#)" du Site ou par courrier adressé à :

Groupe PPC - Pièce Point Chauffe – Expert by Net

28, rue croix barret

69007 LYON

En cas de livraison non conforme à la commande en qualité ou en quantité, si un retour est nécessaire le client devra effectuer une demande de retour via le site www.expertbynet.com dans la rubrique "[Mon compte](#)", "[historique de mes commandes](#)", puis dans le détail de sa commande. Après validation de cette demande par le vendeur, le client pourra télécharger un bon de retour dans la rubrique "[retours produit](#)", qu'il devra impérativement joindre au produit retourné. En l'absence de ce bon, le retour du

produit ne pourra pas être traité dans les délais normaux. Dans le cas présent, les frais de retour sont à la charge du Vendeur, le client recevra donc par mail une enveloppe T à coller sur son colis.

Si le produit n'est pas retourné dans son emballage d'origine ou si l'emballage d'origine est abîmé, une décote de 25% sera appliquée. Il est recommandé de sur-emballer le produit pour le transport.

En cas d'échange, les produits devront être retournés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine, en parfait état, et accompagné des accessoires et éventuelles notices.

L'impossibilité de livrer le client de son fait (manquement à un rendez-vous de livraison, non retrait de colis après avis de passage....) entraîne pour celui-ci la perte de la participation aux frais d'envoi. Les frais de retour sont également déduits du remboursement de l'article. Si le client souhaite une nouvelle livraison, la participation aux frais de livraison devra de nouveau être payée par le client au préalable.

8. Délai de rétractation - Retour des produits et/ou services suite à un changement d'avis

Tous les produits et services peuvent faire l'objet d'échange ou de remboursement dans les délais légaux et contractuels excepté ceux portant une mention contraire.

En application de l'article L 121-21 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception des produits commandés ou à compter de l'acceptation de l'offre des services. [Voir le modèle de lettre de rétractation](#)

Si le client use de ce droit de rétractation, le retour des produits doit s'effectuer dans leur emballage d'origine, en parfait état et accompagnés de tous les accessoires et éventuelles notices ainsi que du bordereau de retour, dûment rempli.

Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne pourront pas être repris. Seuls le prix du ou des produits retournés et les frais d'envoi seront remboursés au client. Les frais de retour restent à la charge du client.

En cas de service, celui-ci est désactivé à compter de la réception de la notification de rétractation et le remboursement a lieu dans le délai indiqué ci-dessous.

Le remboursement du produit et/ou des services est dû dans les meilleurs délais et au maximum 14 jours à compter de sa réception ou de la réception de la notification de rétractation.

Le mode de remboursement varie selon le mode de paiement utilisé :

- **crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement, en cas de paiement par carte bancaire**
- **par chèque bancaire libellé à l'ordre du client, en cas de paiement par chèque ou virement bancaire**
- **sur le compte Paypal, en cas de paiement par Paypal**

Pour effectuer son retour, le client doit, au préalable, effectuer une demande de retour via le site www.expertbynet.com dans la rubrique "[Mon compte](#)", "[historique de mes commandes](#)", puis dans le détail de sa commande.

Après validation de la demande par le vendeur, le client pourra télécharger un bon de retour dans la rubrique "[retours produit](#)", qu'il devra impérativement joindre au produit retourné. En l'absence de ce bon, le retour du produit ne pourra pas être traité dans les délais normaux.

Les produits doivent être renvoyés à leur adresse de retour, portée sur le bordereau de retour.

9. Garantie et Service après vente

Garantie contractuelle consentie:

Les garanties contractuelles relatives aux produits, et leurs conditions d'application, sont fixées par le fournisseur du produit. Les garanties contractuelles sont donc susceptibles d'être différentes (durée, étendue, etc.) en fonction des produits, des fournisseurs et des marques. Le détail des garanties figure sur la fiche de présentation du produit, jointe au produit, et précisé sur la notice d'utilisation ou tout autre document accompagnant le produit.

Le délai de garantie commence à courir au jour de la réception des produits.

Il est rappelé que la garantie suppose que le client ait honoré ses engagements financiers envers le Vendeur et qu'il utilise l'article de façon normale, c'est-à-dire conformément à la notice d'emploi et d'entretien du produit.

De manière générale, ne sont pas couverts par la garantie contractuelle offerte par les fournisseurs :

- **Les dysfonctionnements liés à une mauvaise utilisation et/ou à un défaut d'entretien du produit.**
- **Les dysfonctionnements liés à l'usure normale des produits et le remplacement des accessoires, pièces d'usure et consommables.**
- **Les dégradations liées aux divers chocs occasionnés aux produits.**

Les opérations d'entretien courant (vidanges, réglages, affûtage, etc.) n'entrent pas dans le cadre de la garantie contractuelle offerte par les fournisseurs.

Indépendamment de la garantie contractuelle consentie, les produits restent garantis au titre de la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices tels que définies aux articles L.211-4 et suivants du Code de la Consommation et 1641 et suivants du Code Civil.

Service après vente :

Le Vendeur assure un service après-vente des produits. En cas de difficultés dans l'utilisation des produits, le client est invité à contacter le Vendeur, soit par téléphone au 0 969 328 126 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h soit directement sur le Site dans la rubrique "[Nous contacter](#)".

Un premier diagnostic sera alors adressé au client (application ou non de la garantie contractuelle, panne, etc.).

Dans le cadre d'un retour du produit, et au terme du diagnostic, si le problème lié au produit est couvert par la garantie contractuelle du fournisseur, le client devra effectuer une demande de retour via le site www.expertbynet.com dans la rubrique "[Mon compte](#)", "[historique de mes commandes](#)", puis dans le détail de sa commande. Après validation de cette demande par le vendeur, le client pourra télécharger un bon de retour dans la rubrique "[retours produits](#)", qu'il devra impérativement joindre au produit retourné. Dans le cas présent, les frais de retour sont à la charge du Vendeur, le client recevra donc par mail une enveloppe T à coller sur son colis. Les réparations seront alors effectuées et le produit sera retourné au client, sans qu'il ne supporte aucun frais supplémentaire.

Toutefois, Si la garantie n'est pas applicable, le Vendeur adresse au client un devis et n'effectue les réparations qu'après réception de l'accord du client et du paiement correspondant au devis. Les frais de transport du produit, aller et retour, sont également à la charge du client.

Le produit doit être renvoyé à l'adresse de retour indiquée sur le bordereau de retour et le bordereau de retour devra impérativement être joint au produit retourné. En l'absence de ce bon, le retour du produit ne pourra pas être traité dans les délais normaux.

10. Informatique et Libertés

Le Vendeur dispose de moyens informatiques destinés à gérer ses fichiers clients-prospects et vente en ligne et met donc en œuvre des traitements de données à caractère personnel, au sens de la loi n°78-17 Informatique & Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Ces traitements ont fait l'objet des formalités préalables obligatoires auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les traitements réalisés par le Vendeur ont pour finalités principales d'assurer la bonne fin des livraisons, d'améliorer la qualité du service, de communiquer des informations relatives aux services et offres exceptionnelles qui pourraient intéresser le client et ainsi mieux répondre à ses attentes.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des services concernés et ne seront en aucun cas communiquées à d'éventuels partenaires.

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le client dispose d'un droit d'opposition au traitement, ainsi que de droits d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui le concernent.

Ces droits peuvent être exercés en s'adressant à :

Groupe PPC - Pièce Point Chauffe – Expert *by* Net

28, rue croix barret

69007 LYON

Le client peut modifier à tout moment ses informations personnelles sur le Site dans la rubrique "[Mon compte](#)".

Les données à caractère personnel du client sont conservées confidentiellement par le Vendeur pendant une durée de deux ans à compter de la dernière visite sur le site mais peuvent être conservées plus longtemps pour des raisons d'archivage légal.

11. Réserve de propriété

Les produits livrés et les services proposés demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement complet et effectif du prix par le client (encaissement effectif du règlement par le Vendeur).

12. Relation clientèle - Conseillers téléphoniques

Pour toute question ou difficulté rencontrée, le client peut s'adresser à des conseillers téléphoniques au 0 820 209 524 (0,09 € TTC/mn.) du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h.

Le client peut, à tout moment, s'adresser au Vendeur par le biais de la rubrique "[Nous contacter](#)" du Site.

13. Propriété Intellectuelle

Tous les éléments du Site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris le carnet d'entretien et la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, les marques ou les brevets.

Ils sont la propriété exclusive du Vendeur.

Le client qui dispose d'un site internet à titre personnel a la possibilité de placer sur son site, pour un usage personnel, un lien simple renvoyant directement à la homepage du Site, à la condition d'avoir obtenu au préalable l'autorisation expresse et écrite du Vendeur

Une telle autorisation ne peut en aucun cas être considérée comme une convention implicite d'affiliation.

Tout lien hypertexte renvoyant au Site et utilisant la technique du framing ou du deeplinking est formellement interdit.

Dans tous les cas, tout lien, même expressément autorisé, devra être retiré sur simple demande du Vendeur.

14. Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des Conditions Générales de Vente serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente.

15. Durée

Les présentes conditions Générales de Vente s'appliquent à la commande des produits et/ou services passés par le Client.

16. Droit applicable et compétences

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.

En cas de contestations, les tribunaux de LYON, sont seuls compétents, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

17. Liens vers d'autres sites

Le Site www.expertbynet.com peut contenir des liens vers d'autres sites.

Le Vendeur n'est pas responsable du contenu et du fonctionnement de ces sites, ainsi que des éventuels préjudices ou dommages (virus...), de quelque nature qu'ils soient, subis par le client à l'occasion d'une connexion sur ces sites.

18. Preuve

La fourniture du numéro de carte bancaire par téléphone au centre d'appel vaut preuve de l'intégralité de la commande. Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de la dite commande conformément aux dispositions de la loi du 13 mars 2000 et vaudront exigibilité des sommes engagées par la sélection des produits et services figurant sur le bon de commande.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commandes, des confirmations de commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code Civil.

Consulter la [version précédente des Conditions générales de vente](#) (application jusqu'au 02/06/2014)