

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (DATE D'APPLICATION 06/09/2017)

## 1. ACCEPTATION – OPPOSABILITÉ

1.1 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 : 213 RUE DE GERLAND, BÂTIMENT A, 69007 LYON, RCS 505 377 903 (CI-APRÈS LE VENDEUR), ET TOUT ACHETEUR NON PROFESSIONNEL (CI-APRÈS LE CLIENT) SOUHAITANT PASSER COMMANDE SUR L'UN DES SITES SUIVANTS : [WWW.EXPERTBYNET.COM](http://WWW.EXPERTBYNET.COM), [WWW.EXPERTBYNET.FR](http://WWW.EXPERTBYNET.FR), [WWW.EXPERTBYNET.ES](http://WWW.EXPERTBYNET.ES), [WWW.EXPERTBYNET.IT](http://WWW.EXPERTBYNET.IT), [WWW.EXPERTBYNET.DE](http://WWW.EXPERTBYNET.DE) OU [WWW.EXPERTBYNET.CO.UK](http://WWW.EXPERTBYNET.CO.UK) (CI-APRÈS LE SITE).

DANS LE CAS OÙ LE CLIENT NE SERAIT PAS DOMICILIÉ EN FRANCE, LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUENT À LA RELATION ENTRE LE VENDEUR ET LE CLIENT, SAUF DISPOSITION PLUS FAVORABLE PRÉVUE DANS LA RÉGLEMENTATION DU PAYS DU CLIENT.

LE FAIT, POUR LE CLIENT, DE PASSER UNE COMMANDE SUR LE SITE IMPLIQUE L'ACCEPTATION SANS RÉSERVE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CI-APRÈS « CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE » OU « CGV ») ET LE RENONCEMENT À SE PRÉVALOIR DE TOUT 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.

1.2 LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SONT ACCESSIBLES À TOUT MOMENT SUR LE SITE ET PRÉVALENT SUR TOUTE AUTRE VERSION OU TOUT AUTRE DOCUMENT CONTRADICTOIRE.

LE CLIENT DISPOSE DE LA FACULTÉ DE DEMANDER À CE QUE LES CGV LUI SOIENT ENVOYÉES PAR LE VENDEUR PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE. IL PEUT ÉGALEMENT LES SAUVEGARDER, LES ÉDITER OU LES COPIER, ÉTANT PRÉCISÉ QUE LA SAUVEGARDE, L'ÉDITION OU LA COPIE DE CE DOCUMENT RELÈVENT DE SA SEULE RESPONSABILITÉ, CES CGV POUVANT ÊTRE SUSCEPTIBLES DE SUBIR DES MODIFICATIONS.

## 2. 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 À SON ATTENTION 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, LA RESPONSABILITÉ DU VENDEUR NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE ENGAGÉE.

## 3. COMMANDES

IL APPARTIENT AU CLIENT DE SÉLECTIONNER SUR LE SITE LES PRODUITS QU'IL DÉSIRE COMMANDER, SELON LES MODALITÉS SUIVANTES :

### 3.1. NAVIGATION À L'INTÉRIEUR DU SITE

LE CLIENT PEUT PRENDRE CONNAISSANCE DES DIFFÉRENTS PRODUITS PROPOSÉS À LA VENTE PAR LE VENDEUR SUR LE SITE. LE CLIENT PEUT NAVIGUER LIBREMENT SUR LES DIFFÉRENTES PAGES DU SITE, SANS POUR AUTANT ÊTRE ENGAGÉ AU TITRE D'UNE COMMANDE.

### 3.2. ENREGISTREMENT D'UNE COMMANDE

SI LE CLIENT SOUHAITE PASSER COMMANDE, IL CHOISIRA LES DIFFÉRENTS PRODUITS AUXQUELS IL PORTE UN INTÉRÊT, ET MANIFESTERA LEDIT INTÉRÊT EN CLIQUANT SUR LA CASE « AJOUTER AU PANIER ».

SUR LE SITE, À TOUT MOMENT, LE CLIENT POURRA :

- OBTENIR LE DÉTAIL DES PRODUITS QU'IL A SÉLECTIONNÉS, EN CLIQUANT SUR « MON PANIER »,
- POURSUIVRE SA SÉLECTION DE PRODUITS EN CLIQUANT SUR « CONTINUER MES ACHATS »,
- TERMINER SA SÉLECTION DE PRODUITS ET COMMANDER CES PRODUITS EN CLIQUANT SUR « PASSER COMMANDE ».

POUR COMMANDER LES PRODUITS QU'IL A AINSI CHOISIS, APRÈS AVOIR CLIQUÉ SUR « PASSER COMMANDE », LE CLIENT DEVRA S'IDENTIFIER, SOIT EN SAISSANT SON ADRESSE MAIL ET SON MOT DE PASSE CONFIDENTIEL, S'IL A DÉJÀ CRÉÉ SON COMPTE, SOIT EN REMPLISSANT LE FORMULAIRE DE CRÉATION DE COMPTE. DANS CETTE DERNIÈRE HYPOTHÈSE, LE CLIENT DEVRA REMPLIR AVEC EXACTITUDE LE FORMULAIRE MIS À SA DISPOSITION, SUR LEQUEL IL FERA NOTAMMENT FIGURER LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES À SON IDENTIFICATION ET NOTAMMENT SES NOM, PRÉNOM, ADRESSE POSTALE. EN OUTRE, LE CLIENT DEVRA FOURNIR SON ADRESSE E-MAIL ET UN MOT DE PASSE DE SON CHOIX QUI LUI SERA PERSONNEL ET CONFIDENTIEL ET DONT IL AURA BESOIN POUR S'IDENTIFIER ULTÉRIEUREMENT SUR LE SITE. LE CLIENT EST INFORMÉ ET ACCEPTE QUE LA SAISIE DE CES DEUX IDENTIFIANTS VAUT PREUVE DE SON IDENTITÉ ET MANIFESTE SON CONSENTEMENT.

UNE FOIS LE CLIENT IDENTIFIÉ, IL DEVRA VALIDER L'ADRESSE DE LIVRAISON. UN BON DE COMMANDE APPARAÎTRA À L'ÉCRAN, DÉTAILLANT NOTAMMENT : LES NATURES, QUANTITÉ ET PRIX DES PRODUITS RETENUS PAR LE CLIENT, AINSI QUE LE MONTANT TOTAL DE LA COMMANDE, LES COORDONNÉES DU CLIENT, LE DÉLAI DE LIVRAISON DES PRODUITS, L'ADRESSE DE LIVRAISON DES PRODUITS.

LE CLIENT POURRA CORRIGER LES ÉVENTUELLES ERREURS AVANT DE CONFIRMER SA COMMANDE. SI TEL EST LE CAS, UN NOUVEAU BON DE COMMANDE SERA AUTOMATIQUEMENT ÉDITÉ.

LA RESPONSABILITÉ DU VENDEUR NE SAURAIT ÊTRE ENGAGÉE DANS L'HYPOTHÈSE OÙ LES INFORMATIONS FOURNIES PAR LE CLIENT S'AVÉRERAIENT FAUSSES OU INCOMPLÈTES.

### 3.3. VALIDATION DÉFINITIVE DE LA COMMANDE

APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DU BON DE COMMANDE, ET UNE FOIS QUE L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS DEMANDÉES AURA ÉTÉ COMPLÉTÉ PAR LE CLIENT, CE DERNIER COCHERA LA CASE D'ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET CLIQUERA SUR « PASSER AU PAIEMENT ».

CE DEUXIÈME CLIC CONSTITUE UNE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE. CETTE SIGNATURE A VALEUR ET ENGAGE LE CLIENT AU MÊME TITRE QU'UNE SIGNATURE MANUSCRITE. LE BON DE COMMANDE SERA ENREGISTRÉ SUR LES REGISTRES INFORMATIQUES DU VENDEUR, EUX-MÊMES CONSERVÉS SUR UN SUPPORT FIABLE ET DURABLE ET SERA CONSIDÉRÉ COMME PREUVE DE L'ENGAGEMENT DU CLIENT.

LE CLIENT POURRA CHOISIR LE MODE DE PAIEMENT QU'IL SOUHAITE, PARMIS CEUX PROPOSÉS PAR LE VENDEUR ET PROCÉDERA AU PAIEMENT DES PRODUITS DANS LES CONDITIONS DE L'ARTICLE 7.

### 3.4. RÉCAPITULATIF DE LA COMMANDE

LORSQU'IL AURA VALIDÉ SON MODE DE PAIEMENT SUR LE SITE (LE CAS ÉCHÉANT AVEC LA FOURNITURE DE SON NUMÉRO DE CARTE ET LA DATE D'EXPIRATION), UN RÉCAPITULATIF DE LA COMMANDE DU CLIENT S'AFFICHERA ET MENTIONNERA NOTAMMENT LE NUMÉRO DE LA TRANSACTION. LA VENTE NE SERA CONSIDÉRÉE COMME DÉFINITIVE QU'APRÈS L'AFFICHAGE DU RÉCAPITULATIF DE LA COMMANDE PAR LE VENDEUR, LEQUEL VAUT ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA COMMANDE. IL SERA ALORS ENVOYÉ AU CLIENT UN COURRIEL RÉCAPITULANT LA COMMANDE LORS DE SON ENREGISTREMENT.

### 3.5. PREUVE 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 LADITE COMMANDE CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS DE LA LOI N°2000-230 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 FIABLE DONT L'INTÉGRITÉ EST GARANTIE DANS LE TEMPS CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 1379 DU CODE CIVIL.

### 3.6. SUIVI DE LA COMMANDE

LE CLIENT PEUT À TOUT MOMENT CONSULTER L'ÉTAT DE SA COMMANDE EN CONSULTANT LA RUBRIQUE « MON COMPTE ». CE SUIVI PERMET AU CLIENT DE CONNAÎTRE L'ÉTAT DE TRAITEMENT DE SA COMMANDE, MAIS ÉGALEMENT L'ÉTAT D'EXPÉDITION OU DE LIVRAISON DE SES COLIS. LE CLIENT PEUT À TOUT MOMENT CONTACTER LE SERVICE CLIENTS DU VENDEUR AFIN D'ÊTRE INFORMÉ DU SUIVI DE SA COMMANDE, DANS LES CONDITIONS DE L'ARTICLE 15 DES PRÉSENTES.

## 4. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

LES PRODUITS ET LES SERVICES SONT PROPOSÉS DANS LA LIMITE DES STOCKS DISPONIBLES ET DE LA CAPACITÉ DU VENDEUR.

LE VENDEUR EFFECTUE SUR LE SITE UNE MISE À JOUR FRÉQUENTE DES DISPONIBILITÉS, MAIS IL NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE SI LE STOCK N'EST PAS IDENTIQUE À CELUI INDICÉ SUR LE SITE.

À DÉFAUT DE DISPONIBILITÉ, LE VENDEUR S'ENGAGE À EN INFORMER LE CLIENT PAR TOUT MOYEN À SA CONVENANCE DANS LES HUIT (8) JOURS À COMPTER DE LA DATE DE LA COMMANDE ET À INDICER AU CLIENT LE DÉLAI D'ATTENTE POUR LA RÉCEPTION DU PRODUIT.

SI LE CLIENT LE DÉSIRE, IL POURRA DEMANDER L'ANNULATION DE LA COMMANDE EN CONTACTANT LE VENDEUR DANS LES CONDITIONS DE L'ARTICLE 8 ET OBTENIR LE REMBOURSEMENT DES SOMMES DÉJÀ RÉGLÉES DANS UN DÉLAI DE 14 JOURS, SELON LES CONDITIONS PRÉVUES À L'ARTICLE 9. LE VENDEUR NE SAURAIT ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE DE L'INEXÉCUTION DE LA COMMANDE EN CAS DE RUPTURE DE STOCK OU INDISPONIBILITÉ DU PRODUIT, DE SORTE QU'AUCUNE INDEMNITÉ NE POURRA ÉGALEMENT ÊTRE DEMANDÉE AU VENDEUR PAR LE CLIENT EN CAS D'INDISPONIBILITÉ DU PRODUIT COMMANDÉ.

## 5. PRIX

LES PRIX DES PRODUITS ET DES SERVICES AFFICHÉS SUR LE SITE S'ENTENDENT NETS, TOUTES TAXES COMPRIS (TTC) ET HORS PARTICIPATION AUX FRAIS D'ENVOI QUI SONT À LA CHARGE DU CLIENT.

PAR 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.

LE VENDEUR SE RÉSERVE LE DROIT DE MODIFIER SES TARIFS 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.

LE PRIX INDICÉ DANS LE BON DE COMMANDE ÉDITÉ PAR LE VENDEUR EST LE PRIX DÉFINITIF ET INCLUT LA PARTICIPATION DU CLIENT AUX FRAIS D'ENVOI.

LE PAIEMENT LUI-MÊME NE SERA CONSIDÉRÉ COMME EXÉCUTÉ QU'APRÈS ENCAISSEMENT EFFECTIF DES FONDS PAR LE VENDEUR.

UNE FACTURE, QUE LE CLIENT PEUT IMPRIMER DANS LA RUBRIQUE « MON COMPTE », EST ÉTABLIE PAR LE VENDEUR ET REMISE AU CLIENT LORS DE LA LIVRAISON DES PRODUITS COMMANDÉS.

LE VENDEUR NE SERA PAS TENU DE PROCÉDER À LA LIVRAISON DES PRODUITS COMMANDÉS PAR LE CLIENT SI CELUI-CI NE LUI EN PAYE PAS LE PRIX EN TOTALITÉ DANS LES CONDITIONS CI-DESSUS INDICÉES.

## 6. 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.

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.

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. [VOIR LE DÉTAIL DES FRAIS D'ENVOI](#)

## 7. CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1. LE PRIX EST PAYABLE COMPTANT, EN TOTALITÉ AU JOUR DE LA PASSATION DE LA COMMANDE PAR LE CLIENT, PAR VOIE DE PAIEMENT SÉCURISÉ CHOISI PAR LE CLIENT PARMIS LES MOYENS SUIVANTS :

- 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 ET ENCAISSEMENT 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 AUTOMATIQUÉMENT 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 AUTOMATIQUÉMENT EFFECTUÉS À PARTIR DU COMPTE ASSOCIÉ À LA CARTE BANCAIRE UTILISÉE PAR LE CLIENT LORS DU PAIEMENT.

7.2. EN CAS DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE, LE CLIENT DEVRA TRANSMETTRE LE NOM DU TITULAIRE DE LA CARTE, LE NUMÉRO DE CARTE BANCAIRE, SUIVANT LE TYPE DE CETTE DERNIÈRE, LA DATE D'EXPIRATION DE CELLE-CI AINSI QUE LE NUMÉRO CRYPTOGRAMME (NUMÉRO À 3 CHIFFRES FIGURANT AU VERSO DE LA CARTE BANCAIRE). LE CLIENT SERA BASCULÉ AUTOMATIQUÉMENT SUR LE SERVEUR MONÉTIQUE DE LA BANQUE DU VENDEUR.

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. LE CLIENT RECONNAÎT QU'À AUCUN MOMENT SES DONNÉES BANCAIRES NE TRANSITERONT SUR LE SYSTÈME INFORMATIQUE DU VENDEUR, QUI NE POURRA DONC VOIR SA RESPONSABILITÉ ENGAGÉE EN CAS DE SOUSTRACTION FRAUDULEUSE DES 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**.

LA TRANSACTION EST IMMÉDIATEMENT DÉBITÉE SUR LA CARTE BANCAIRE DU CLIENT APRÈS VÉRIFICATION DES DONNÉES DE CELLE-CI. DANS LE CAS OÙ LE DÉBIT DU PRIX SERAIT IMPOSSIBLE, LA COMMANDE DU CLIENT SERA ANNULÉE.

7.3. EN CAS DE PAIEMENT PAR PAYPAL, LE CLIENT QUI CHOISIT DE PAYER SA COMMANDE PAR PAYPAL EST AUTOMATIQUÉMENT REDIRIGÉ VERS LA PAGE PAYPAL DU SITE OÙ IL DEVRA TRANSMETTRE SON ADRESSE ÉLECTRONIQUE LIÉE À SON COMPTE PAYPAL ET SON MOT DE PASSE PAYPAL. LES CONDITIONS COMMERCIALES DE PAYPAL SONT ALORS APPLICABLES. UNE FOIS LE PAIEMENT PAYPAL VALIDÉ, LE CLIENT POURRA TERMINER SA COMMANDE SUR LE SITE DU VENDEUR.

7.4. TOUTE SOMME NON PAYÉE À SA DATE D'EXIGIBILITÉ PRODUIRA DE PLEIN DROIT DES INTÉRÊTS DE RETARD CORRESPONDANT AU TRIPLE DU TAUX D'INTÉRÊT LÉGAL. CES INTÉRÊTS SERONT DUS JUSQU'AU JOUR DU RÈGLEMENT DE LA SOMME EXIGIBLE, INTÉRÊTS COMPRIS.

## 8. LIVRAISON

LES LIVRAISONS DES PRODUITS S'EFFECTUENT EXCLUSIVEMENT DANS LES PAYS MENTIONNÉS SUR LA PAGE « FRAIS DE PORT ET PAYS DE LIVRAISON ».

LA LIVRAISON N'INCLUT PAS L'INSTALLATION OU LA MISE EN SERVICE DES PRODUITS.

LES LIVRAISONS S'EFFECTUENT À L'ADRESSE DE LIVRAISON INDIQUÉE PAR LE CLIENT AU MOMENT DE LA COMMANDE.

ELLES SONT EFFECTUÉES PAR DES TRANSPORTEURS QUI SONT MANDATÉS POUR DÉPOSER LES COLIS AU DOMICILE DU CLIENT 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 6 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**  
**213 RUE DE GERLAND**  
**BÂTIMENT A 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 NUMÉRO 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 TÉLÉPHONIQUE 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 À L'ADRESSE INDIQUÉE CI-DESSUS.

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 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 D'UNE LIVRAISON NON CONFORME À LA COMMANDE, 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 ABIMÉ, 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 (ABSENCE LORS D'UN RENDEZ-VOUS DE LIVRAISON, NON RETRAIT DE COLIS APRÈS AVIS DE PASSAGE, ETC) 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.

## 9. 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 221-18 DU CODE DE LA CONSOMMATION, LE CLIENT DISPOSE D'UN DÉLAI DE RÉTRACTATION DE 14 JOURS À COMPTER DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS COMMANDÉS EN CAS DE COMMANDE DE PRODUITS, OU À COMPTER DE L'ACCEPTATION DE L'OFFRE DE SERVICES, EN CAS DE COMMANDE DE PRESTATIONS.

POUR EXERCER LE DROIT DE RÉTRACTATION, LE CLIENT DOIT NOTIFIER AU VENDEUR (GROUPE PPC - PIÈCE POINT CHAUFFE – EXPERT BY NET, 2213 RUE DE GERLAND, BÂTIMENT A, 69007 LYON) SA DÉCISION DE RÉTRACTATION AU MOYEN D'UNE DÉCLARATION DÉNUÉE D'AMBIGUÏTÉ (PAR EXEMPLE, LETTRE ENVOYÉE PAR LA POSTE, TÉLÉCOPIE OU COURRIER ÉLECTRONIQUE).

LE CLIENT PEUT UTILISER LE MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION JOINT : [VOIR LE MODÈLE DE LETTRE DE RÉTRACTATION](#)

EN CAS DE RÉTRACTATION, LE VENDEUR REMBOURSE AU CLIENT TOUS LES PAIEMENTS REÇUS DE CELUI-CI, Y COMPRIS LES FRAIS DE LIVRAISON INITIAUX, SANS RETARD EXCESSIF ET, EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, AU PLUS TARD QUATORZE JOURS À COMPTER DU JOUR OÙ LE VENDEUR EST INFORMÉ DE LA DÉCISION DE RÉTRACTATION DU CLIENT.

LE VENDEUR PROCÈDERA AU REMBOURSEMENT EN UTILISANT LE MÊME MOYEN DE PAIEMENT QUE CELUI QUE LE CLIENT AURA UTILISÉ POUR LA TRANSACTION INITIALE, À SAVOIR :

- 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

CE REMBOURSEMENT N'OCCASIONNERA PAS DE FRAIS POUR LE CLIENT.

LE VENDEUR SE RÉSERVE LE DROIT DE DIFFÉRER LE REMBOURSEMENT JUSQU'À CE QU'IL AIT REÇU LES PRODUITS OU JUSQU'À CE QUE LE CLIENT AIT FOURNI UNE PREUVE D'EXPÉDITION DES PRODUITS, LA DATE RETENUE ÉTANT CELLE DU PREMIER DE CES FAITS.

LE CLIENT DOIT RENVoyer OU RESTITUER LES PRODUITS 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, À L'ADRESSE SUIVANTE : EXPERT BY NET - RETOUR, CHEZ ARHM-ATELIERS DENIS CORDONNIER, 11 CHEMIN DU PLATEAU, 69570 DARDILLY, SANS RETARD EXCESSIF ET, EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, AU PLUS TARD QUATORZE JOURS APRÈS

AVOIR COMMUNIQUÉ AU VENDEUR SA DÉCISION DE RÉTRACTATION. CE DÉLAI EST RÉPUTÉ RESPECTÉ SI LE CLIENT RENVOIE LES PRODUITS AVANT L'EXPIRATION DU DÉLAI DE QUATORZE JOURS.

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 SA CHARGE.

POUR EFFECTUER SON RETOUR, LE CLIENT DOIT, AU PRÉALABLE, EFFECTUER UNE DEMANDE DE RETOUR VIA LE SITE 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.

EN CAS DE SERVICE, CELUI-CI EST DÉACTIVÉ À COMPTER DE LA RÉCEPTION DE LA NOTIFICATION DE RÉTRACTATION ET LE REMBOURSEMENT A LIEU DANS LE DÉLAI INDIQUÉ CI-DESSUS.

## 10. GARANTIES - RESPONSABILITÉ

### 10.1 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 L217-4 ET SUIVANTS DU CODE DE LA CONSOMMATION ET 1641 ET SUIVANTS DU CODE CIVIL.

### 10.2. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

**10.2.1. ARTICLE L217-4 DU CODE DE LA CONSOMMATION :** LE VENDEUR EST TENU DE LIVRER 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.

**10.2.2. ARTICLE L217-5 DU CODE DE LA CONSOMMATION :** POUR ÊTRE CONFORME AU CONTRAT, LE BIEN DOIT:

1° ÊTRE PROPRE À L'USAGE HABITUELLEMENT ATTENDU D'UN BIEN SEMBLABLE ET, LE CAS ÉCHÉANT :

- • CORRESPONDRE À LA DESCRIPTION DONNÉE PAR LE VENDEUR ET POSSÉDER LES QUALITÉS QUE CELUI-CI A PRÉSENTÉES À L'ACHETEUR SOUS FORME D'ÉCHANTILLON OU DE MODÈLE ;

- PRÉSENTER LES QUALITÉS QU'UN ACHETEUR PEUT LÉGITIMEMENT ATTENDRE EU ÉGARD AUX DÉCLARATIONS PUBLIQUES FAITES PAR LE VENDEUR, PAR LE PRODUCTEUR OU PAR SON REPRÉSENTANT, NOTAMMENT DANS LA PUBLICITÉ OU L'ÉTIQUETAGE ;

2° OU PRÉSENTER LES CARACTÉRISTIQUES DÉFINIES D'UN COMMUN ACCORD PAR LES PARTIES OU ÊTRE PROPRE À TOUT USAGE SPÉCIAL RECHERCHÉ PAR L'ACHETEUR, PORTÉ À LA CONNAISSANCE DU VENDEUR ET QUE CE DERNIER A ACCEPTÉ.

### 10.3. GARANTIE DES VICES CACHÉS

**10.3.1. 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.

**10.3.2. ARTICLE 1648 AL 1ER DU CODE CIVIL :** L'ACTION RÉSULTANT DES VICES RÉDHIBITOIRES DOIT ÊTRE INTENTÉE PAR L'ACQUÉREUR DANS UN DÉLAI DE DEUX ANS À COMPTER DE LA DÉCOUVERTE DU VICE.

DANS LE CAS PRÉVU PAR L'ARTICLE 1642-1, L'ACTION DOIT ÊTRE INTRODUITE, À PEINE DE FORCLUSION, DANS L'ANNÉE QUI SUIT LA DATE À LAQUELLE LE VENDEUR PEUT ÊTRE DÉCHARGÉ DES VICES OU DES DÉFAUTS DE CONFORMITÉ APPARENTS.

### 10.4. MISE EN ŒUVRE

**10.4.1. TOUTE DEMANDE DE GARANTIE LÉGALE AU TITRE DE LA GARANTIE DE CONFORMITÉ OU DES VICES CACHÉS DOIT ÊTRE FORMULÉE AUPRÈS DE :** GROUPE PPC - PIÈCE POINT CHAUFFE – EXPERT BY NET, 2213 RUE DE GERLAND, BÂTIMENT A, 69007 LYON EN QUALITÉ DE GARANT DE LA CONFORMITÉ DES PRODUITS AU CONTRAT.

#### 10.4.2. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

LE CLIENT BÉNÉFICIE D'UN DÉLAI DE 2 ANS POUR AGIR, À COMPTER DE LA DÉLIVRANCE DU PRODUIT.

LE CLIENT PEUT CHOISIR ENTRE LA RÉPARATION ET LE REMPLACEMENT DU PRODUIT, SOUS RÉSERVE QUE CE CHOIX N'ENTRAÎNE PAS UN COÛT MANIFESTEMENT DISPROPORTIONNÉ COMPTE TENU DE LA VALEUR DU PRODUIT OU DE L'IMPORTANCE DU DÉFAUT. LE VENDEUR EST ALORS TENU DE PROCÉDER, SAUF IMPOSSIBILITÉ, SELON LA MODALITÉ CHOISIE PAR LE CLIENT.

LE CLIENT EST DISPENSÉ DE RAPPORTER LA PREUVE DE L'EXISTENCE DU DÉFAUT DE CONFORMITÉ DU PRODUIT DURANT LES VINGT-QUATRE (24) MOIS SUIVANT LA DÉLIVRANCE DU PRODUIT.

LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ S'APPLIQUE INDÉPENDAMMENT DE LA GARANTIE COMMERCIALE CONSENTIE.

#### 10.4.3. GARANTIE DES VICES CACHÉS

SI LE CLIENT DÉCIDE DE METTRE EN ŒUVRE LA GARANTIE DES VICES CACHÉS AU SENS DE L'ARTICLE 1641 DU CODE CIVIL, IL PEUT CHOISIR ENTRE LA RÉOLUTION DE LA VENTE OU UNE RÉDUCTION DE PRIX DE VENTE CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 1644 DU CODE CIVIL.

**10.5. CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 2,** LES PHOTOGRAPHIES ET ILLUSTRATIONS ACCOMPAGNANT LES PRODUITS SUR LE SITE N'ONT PAS DE VALEUR CONTRACTUELLE ET NE SAURAIENT DONC ENGAGER LA RESPONSABILITÉ DU VENDEUR.

**10.6. LE VENDEUR NE SERA PAS CONSIDÉRÉ COMME RESPONSABLE NI DÉFAILLANT SI IL RAPPORTE LA PREUVE QUE LE RETARD OU L'INEXÉCUTION EST CONSÉCUTIVE À LA SURVENANCE D'UN CAS DE FORCE MAJEURE OU EST IMPUTABLE AU CLIENT.**

## 11. 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



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 QUI 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.

## 12. 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).

## 13. 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.

LE CAS ÉCHÉANT, LES DONNÉES PERSONNELLES DU CLIENT POURRONT ÊTRE UTILISÉES À DES FINS DE PROSPECTION COMMERCIALE PAR VOIE ÉLECTRONIQUE, PAR LE VENDEUR, SOUS RÉSERVE D'AVOIR OBTENU L'ACCORD PRÉALABLE ET EXPRESS DU CLIENT AU MOYEN DE CASES À COCHER SUR LE FORMULAIRE D'IDENTIFICATION DU CLIENT.

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**  
**213 RUE DE GERLAND**  
**BÂTIMENT A 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.

## 14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

TOUTS LES ÉLÉMENTS DU SITE, QU'ILS SOIENT VISUELS OU SONORES, Y COMPRIS LE CARNET D'ENTRETIEN ET LA TECHNOLOGIE SOUS-JACENTE, SONT PROTÉGÉS AU TITRE DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DU VENDEUR.

ILS SONT LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DU VENDEUR OU DES FOURNISSEURS RÉFÉRENCÉS PAR CE DERNIER.

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.

## 15. RELATION CLIENTÈLE - CONSEILLERS TÉLÉPHONIQUES

POUR TOUTE QUESTION OU DIFFICULTÉ RENCONTRÉE, LE CLIENT PEUT S'ADRESSER À DES CONSEILLERS TÉLÉPHONIQUES AU 0 820 209 524 (0,12 € TTC/MIN.) 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.

## 16. LIENS VERS D'AUTRES SITES

LE SITE PEUT CONTENIR DES LIENS VERS D'AUTRES SITES WEB.

LE VENDEUR NE SAURAIT ÊTRE TENU POUR 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.

## 17. 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.

## 18. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

TOUTES LES CLAUSES FIGURANT DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES AINSI QUE TOUTES LES OPÉRATIONS DE VENTE QUI Y SONT VISÉES SONT SOUMISES AU DROIT FRANÇAIS.

EN CAS DE LITIGE, UNE SOLUTION AMIABLE SERA RECHERCHÉE ENTRE LES PARTIES. LE CLIENT EST INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE RECOURIR GRATUITEMENT, EN CAS DE CONTESTATION, À UNE PROCÉDURE DE MÉDIATION CONVENTIONNELLE PROPOSÉE PAR LE VENDEUR OU À TOUT AUTRE MODE ALTERNATIF DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS.

LE MÉDIATEUR PROPOSÉ PAR LE VENDEUR EST **MEDICYS**.

CE DISPOSITIF DE MÉDIATION PEUT ÊTRE JOINT PAR :

- VOIE ÉLECTRONIQUE : [WWW.MEDICYS.FR](http://WWW.MEDICYS.FR) ;
- OU PAR VOIE POSTALE : **MEDICYS- CENTRE DE MÉDIATION ET RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE- 73, BOULEVARD DE CLICHY, 75009 – PARIS**

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE L 612-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION, L'UNE DES CONDITIONS PRÉALABLES À L'EXAMEN DU LITIGE PAR **MEDICYS** EST LA SUIVANTE : LE CONSOMMATEUR DOIT JUSTIFIER AVOIR TENTÉ DE RÉSOUDRE PRÉALABLEMENT SON LITIGE DIRECTEMENT AUPRÈS DU SERVICE CLIENTS DU VENDEUR, PAR UNE RÉCLAMATION PORTÉE PAR COURRIER OU COURRIER ÉLECTRONIQUE.

A DÉFAUT D'ACCORD DANS UN DÉLAI DE 2 MOIS À COMPTER DE LA NOTIFICATION DU LITIGE À L'AUTRE PARTIE, TOUS LES LITIGES AUXQUELS LE PRÉSENT CONTRAT POURRAIT DONNER LIEU, CONCERNANT LES OPÉRATIONS VISÉES AUX PRÉSENTES, SA VALIDITÉ, SON INTERPRÉTATION, SON EXÉCUTION, SA RÉSILIATION, LEURS CONSÉQUENCES ET LEURS SUITES SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

CONSULTEZ LES VERSIONS PRÉCÉDENTES DES **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE** :

[CGV 2014](#)

[CGV 2012](#)

## NOS PRODUITS



150 marques

Pièces détachées chauffage

Thermostat et domotique

Ramonage

Climatisation

Ventilation et VMC

Robinetterie

Outillage

Promotions

## A PROPOS



Qui sommes nous ?

Conditions générales de ventes

Mentions légales

Paiement sécurisé

Données personnelles et cookies

Nous contacter

Frais de port et pays de livraison

## NEWSLETTER



Entrez votre adresse e-mail

OK

Bénéficiez d'avantages et de nouveautés en avant-première !

## RETROUVEZ-NOUS SUR



