

Condizioni Generali di Vendita (Data di applicazione : 03/06/2014)

Le presenti Condizioni Generali di Vendita disciplinano i rapporti tra la società PPC (Pièce Point Chauffe) SAS, società per azioni semplificata, con capitale sociale di 850 000€, la cui sede legale è situata in : 28, rue Croix Barret – 69007 Lyon, n° Registro di Commercio e delle Imprese 505 377 903 (qui di seguito chiamata il Venditore), e il cliente che desidera effettuare un ordine sul sito www.expertbynet.com (qui di seguito il Sito).

L'effettuare un ordine sul Sito implica, per il cliente, l'accettazione senza riserve delle Condizioni Generali di Vendita.

Le Condizioni Generali di Vendita sono disponibili in qualsiasi momento sul Sito e prevalgono su qualsiasi altra versione o su qualsiasi documento contraddittorio.

Le Condizioni Generali di Vendita possono essere modificate in qualsiasi momento dal Venditore. Le Condizioni Generali di Vendita applicabili restano quelle in vigore alla data in cui il cliente ha effettuato l'ordine.

1. Prodotti e servizi

Sul Sito il cliente viene informato delle caratteristiche essenziali dei prodotti e dei servizi offerti.

Tuttavia, il cliente è invitato a leggere attentamente le istruzioni per l'uso e le altre informazioni allegate al prodotto o riportate sul prodotto o sul suo imballaggio (precauzioni per l'uso, condizioni di utilizzo ...)

Le fotografie, figure, disegni o video che illustrano i prodotti non sono vincolanti per il Venditore e sono forniti soltanto a titolo di presentazione del prodotto. In nessun caso il Venditore potrà essere ritenuto responsabile di eventuali errori.

Il Sito propone un servizio di Diario di manutenzione della casa. Il Diario di manutenzione consente il monitoraggio dei controlli e delle operazioni di manutenzione della casa e permette di conservare le prove di questi interventi (fatture, garanzie, contratti di manutenzione ...) Potrete trovare tutti i dettagli di questo servizio nella sezione « Diario di manutenzione » del sito www.expertbynet.com

2. Ordine

Il Cliente effettua il suo ordine secondo l'iter in vigore sul Sito e ne conferma il riepilogo dettagliato

Al momento del primo ordine e/o della registrazione in "[il mio conto](#)" il cliente deve inserire il proprio nome, cognome, indirizzo email e password. Username e password sono personali e devono restare strettamente confidenziali.

Solo la convalida finale dell'ordine obbliga contrattualmente il venditore nei confronti del cliente.

Il cliente è tenuto a fornire tutte le informazioni richieste e che sono necessarie all'esecuzione del suo ordine. Il Venditore non potrà essere ritenuto responsabile nel caso in cui le informazioni fornite dal cliente risultino essere false o incomplete.

I prodotti e i servizi offerti sono soggetti a limiti di stock e alla disponibilità del Venditore. In mancanza di disponibilità, il Venditore si impegna ad informare il cliente tramite mezzo di sua scelta. L'ordine del cliente potrà eventualmente essere annullato senza risarcimento.

3. Prezzo

I prezzi dei prodotti e dei servizi indicati sul Sito si intendono netti, IVA inclusa e non comprendono il contributo spese di spedizione che è a carico del cliente.

Eccezione. Per la Svizzera, i prezzi dei prodotti e dei servizi indicati sul Sito si intendono Iva esclusa e non comprendono il contributo spese di spedizione che è a carico del cliente.

I prezzi possono essere modificati in qualsiasi momento. I prezzi sono applicabili nell'ambito della vendita a distanza. In nessun caso essi possono essere oggetto di una richiesta di applicazione ad un'altra modalità di vendita.

Una fattura, che vale come garanzia, viene emessa per ciascuna spedizione e può essere stampata dal cliente nella sezione ["Il mio conto"](#)

4. Contributo del cliente alle spese di spedizione

Le spese di spedizione comprendono sia il contributo ai costi di elaborazione dell'ordine sia il contributo spese di spedizione.

Tutti gli ordini di importo inferiore a 60 euro IVA inclusa implicano il pagamento delle spese di spedizione.

Le spese di spedizione sono fisse e sono riportate nel dettaglio del carrello nonché nel riepilogo dell'ordine e sulla fattura.

In Francia, le spese di spedizione sono le seguenti :

- **Spedizione a domicilio o ad un punto di raccolta**
 - **6€ IVA invlusa per ordini inferiori a 5€ IVA inclusa**
 - **8€ IVA inclusa per ordini compresi tra 5€ e 60€ IVA inclusa**

In Belgio, Spagna, Italia, Regno Unito, Germania, Paesi Bassi, Lussemburgo le spese di spedizione sono le seguenti :

- **Spedizione a domicilio**
 - **6€ IVA invlusa per ordini inferiori a 5€ IVA inclusa**
 - **8€ IVA inclusa per ordini compresi tra 5€ e 60€ IVA inclusa**

In Svizzera, le spese di spedizione sono le seguenti:

- **Spedizione a domicilio: 20€ IVA inclusa**

Il contributo ai costi di elaborazione è forfettario ; esso copre i costi di preparazione dell'ordine, il suo imballaggio e le assicurazioni che garantiscono la corretta spedizione fino al cliente.

Per i paesi extra-UE, le eventuali tasse doganali sono a carico del cliente.

Il cliente riconosce di essere pienamente a conoscenza del contributo spese di spedizione (preparazione e spedizione) che si andrà ad aggiungere al prezzo dei prodotti ordinati.

5. Conferma dell'ordine al cliente

Il Venditore accusa ricevuta dell'ordine al cliente tramite invio di email che indica il numero dell'ordine.

L'ordine del cliente sarà considerato accettato soltanto dopo la sua convalida da parte del Venditore. Nella sezione **"il mio conto"** il cliente può seguire lo storico degli ordini e il relativo stato.

L'ordine del cliente potrà essere annullato dal Venditore per qualsiasi motivo, per esempio perché le informazioni necessarie alla spedizione sono mancanti. Il cliente sarà informato dal venditore e non avrà diritto ad alcun risarcimento.

6. Pagamento – Sicurezza delle operazioni di pagamento

I prodotti, il contributo spese di spedizione e i servizi sono pagabili all'ordine.

Il cliente può effettuare il pagamento :

- **Tramite carta di credito (Carte bleue/Visa o Eurocard/Mastercard)**
- **Tramite assegno : all'ordine di SAS GROUPE PPC EXPERT BY NET. In questo caso l'ordine sarà confermato soltanto una volta incassato l'assegno (solamente in Francia)**
- **Tramite bonifico: l'ordine sarà confermato soltanto una volta ricevuto il pagamento.**
- **Tramite Paypal**
- **In 3 rate senza spese per cifre dai 150 ai 1500€ (solamente in Francia). L'importo dell'ordine è automaticamente diviso per 3 e l'intervallo tra ogni pagamento è di un mese. Il cliente visualizza le scadenze dei pagamenti. Il secondo e il terzo pagamento saranno effettuati automaticamente a partire dal conto associato alla carta di credito utilizzata dal cliente per il pagamento.**

I pagamenti sono trasmessi alla banca partner del Venditore il giorno dell'ordine o il giorno in cui il pagamento viene ricevuto (assegno o bonifico bancario) e comunque entro 14 giorni dalla trasmissione dell'ordine.

Nel caso in cui il Venditore non sia in grado di inviare una parte dell'ordine, all'importo dovuto dal cliente verrà dedotto il prezzo del prodotto non consegnato e il contributo spese spedizione relativo a questo prodotto.

Tutti i dati bancari ottenuti sono securizzati e vengono immediatamente criptati. Queste informazioni sono accessibili soltanto dalla banca partner perché possa mettersi in contatto con la banca del cliente. In nessun momento, il Venditore, o altri terzi potranno accedere ai dati bancari del cliente.

Per garantirvi la massima sicurezza al momento dell'ordine, tutti i pagamenti con carta di credito sono securizzati dal sistema SSL 128 (Secure socket layer) del Crédit Agricole.

I clienti che non desiderano regolare i loro acquisti su internet possono scegliere di regolarli tramite i consulenti telefonici del Venditore. Invitiamo questi clienti a chiamare i consulenti per comunicare loro tutte le informazioni necessarie al pagamento dell'ordine. (Numero di telefono : 0 820 209 524 (0,09 € al minuto IVA inclusa.) Orari : dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12 e dalle 14 alle 17).

7. Spedizioni

Le spedizioni degli articoli si effettuano esclusivamente in :

- **Francia metropolitana**
- **Belgio, Spagna, Italia, Regno Unito, Germania, Paesi Bassi, Lussemburgo e Svizzera.**

La spedizione non comprende l'installazione dei prodotti.

Le spedizioni vengono effettuate all'indirizzo di consegna indicato dal cliente. Le consegne vengono effettuate da trasportatori che hanno il compito di depositare i colli al domicilio del cliente su appuntamento o in un punto di raccolta.

Le spedizioni si effettuano dal lunedì al sabato (nelle principali città), dalle 8 alle 13. (Nessuna spedizione la domenica e i giorni festivi).

Il cliente deve verificare le condizioni del collo al momento della consegna da parte del trasportatore e rifiutarlo nel caso in cui non sia integro. Se invece il collo non presenta danni, il cliente non può restituire il prodotto al Venditore.

Il contributo spese di spedizione, a carico del cliente, è spiegato nel dettaglio al paragrafo 4.

I tempi di consegna e di spedizione indicati sul Sito sono forniti a titolo indicativo e sono soggetti a disponibilità .

Nel caso in cui siano previsti dei ritardi nella consegna, il Venditore si impegna ad informare il cliente il prima possibile e con qualunque mezzo affinché possa scegliere se confermare o annullare, in modo parziale o totale, il suo ordine.

Il Venditore non può essere chiamato in causa né essere ritenuto responsabile per le conseguenze di eventi indipendenti dalla sua volontà, come casi di forza maggiore o colpa del trasportatore, che possono ritardare o impedire la consegna dei prodotti ordinati

I tempi di consegna o la mancata esecuzione del contratto non possono in nessun caso comportare il versamento di un risarcimento danni al cliente o al terzo che agisce per suo conto.

In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna indicati sul Sito, il cliente può annullare il suo ordine contattando il servizio Clienti alla sezione "[Contattarci](#)" o inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo :

Groupe PPC - Pièce Point Chauffe – Expert by Net

28, rue croix barret

69007 LYON

Il Venditore prenderà in considerazione l'annullamento soltanto nel caso in cui la preparazione, la spedizione o la consegna dell'ordine non siano già intervenute nell'arco di tempo che va dall'invio della richiesta alla ricezione della medesima.

Il cliente sarà rimborsato entro 14 giorni dalla data di ricezione della raccomandata da parte del Venditore.

Il cliente si impegna a trasmettere, al momento dell'ordine, tutte le informazioni utili alla spedizione e necessarie a garantirne una buona riuscita (in particolare il numero di telefono al quale il trasportatore può contattarlo nel caso di spedizione a domicilio).

Il cliente si impegna, per se stesso o per il destinatario dell'ordine, a prendere in consegna i prodotti all'indirizzo indicato al momento dell'ordine.

Al momento della consegna, il cliente o il destinatario dei prodotti, deve, se richiesto, esibire un documento di identità.

Se i prodotti non dovessero risultare conformi all'ordine per qualità o per quantità , il cliente deve informare il Venditore entro due giorni dalla consegna, indicando il numero dell'ordine e chiamando i consulenti telefonici allo 0 969 328 126 (prezzo di una chiamata locale) dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12 e dalle 14 alle 17 o contattando il servizio clienti alla rubrica "[contattarci](#)" del Sito o tramite lettera raccomandata da spedire a :

Groupe PPC - Pièce Point Chauffe – Expert by Net

28, rue croix barret

69007 LYON

Se i prodotti non dovessero risultare conformi all'ordine per qualità o per quantità e quindi il cliente dovesse restituire un articolo, può effettuare una domanda di reso sul sito www.expertbynet.com alla rubrica "[Il mio conto](#)", "[Storico dei miei ordini](#)", poi entrare nel dettaglio del suo ordine. Dopo la convalida della richiesta da parte del Venditore, il cliente può scaricare un modulo di reso nella sezione "[reso prodotti](#)", che deve essere obbligatoriamente allegato al prodotto restituito. In mancanza del

modulo, il reso non può essere trattato nei tempi indicati . In caso di reso, le spese di restituzione sono a carico del Venditore, il cliente riceverà per email una busta già affrancata da incollare sul collo.

Se il prodotto non viene restituito nella sua confezione originale o se l'imballaggio originale è danneggiato, verrà dedotto un 25% dalla somma da rimborsare. E' consigliato spedire il prodotto con un imballaggio supplementare per il trasporto.

In caso di sostituzione, i prodotti dovranno essere rispediti in ogni loro parte, nell' imballaggio originale, in perfetto stato e insieme a tutti gli accessori e agli eventuali manuali.

L'impossibilità di consegnare al cliente per sua colpa (sua assenza alla consegna, mancato ritiro della merce dopo avviso di passaggio) implica per quest'ultimo la perdita delle spese di spedizione. Le spese di restituzione verranno ugualmente dedotte dal rimborso della merce .Se il cliente chiede una nuova consegna, il contributo spese di spedizione dovrà essere nuovamente corrisposto.

8. Diritto di recesso – Restituzione di prodotti e/o servizi dovuto a “ripensamento”

Tutti i prodotti e servizi possono essere sostituiti o venire rimborsati nei termini previsti dalla legge o dal contratto, salvo indicazione contraria.

Ai sensi dell'articolo L. 121-21 del Code de la Consommation (codice del consumo francese), per esercitare il diritto di recesso il cliente ha 14 giorni a partire dalla data di consegna dei prodotti ordinati o dalla data di accettazione dell'offerta di servizi. Vedere [il modello di lettera di recesso](#).

Se il cliente decide di esercitare il diritto di recesso, i prodotti dovranno essere rispediti nell' imballaggio originale, in perfetto stato e insieme a tutti gli accessori e agli eventuali manuali nonché insieme alla bolla di reso, debitamente compilata.

I prodotti restituiti incompleti, danneggiati o sporchi non possono essere presi indietro. Soltanto il prezzo del prodotto reso e le spese di spedizione saranno rimborsati al cliente. Le spese per la restituzione sono a carico del cliente.

Nel caso si tratti di un servizio, quest'ultimo viene interrotto dal momento della ricezione della comunicazione di recesso e il rimborso avverrà nei tempi specificati qui di seguito.

Il rimborso del prodotto e/o servizio avviene nel più breve tempo possibile e al massimo entro 14 giorni dalla consegna o dalla ricezione della notifica di restituzione.

Le modalità di rimborso variano a seconda della modalità di pagamento scelto:

- **accredito sul conto corrente della carta utilizzata per il pagamento, in caso di pagamento con carta di credito**
- **con assegno intestato al cliente, in caso di pagamento con assegno o bonifico bancario**
- **sul conto Paypal, in caso di pagamento tramite Paypal**

Per effettuare un reso, il cliente deve, in precedenza, aver fatto richiesta di reso sul sito www.expertbynet.com alla rubrica "[Il mio conto](#)", "[storico dei miei ordini](#) ",poi entrare nel dettaglio del suo ordine.

Dopo la convalida della domanda da parte del venditore, il cliente potrà scaricare un modulo di reso nella sezione "[reso prodotto](#) ", >, che deve essere obbligatoriamente allegato al prodotto restituito. In mancanza del modulo, il reso non può essere trattato nei tempi indicati.

I prodotti devono essere rinviati all'indirizzo per la restituzione indicato sulla bolla di reso.

9. Garanzia e servizio post vendita

Garanzia contrattuale prevista:

Le garanzie contrattuali relative ai prodotti, e le loro condizioni di applicazione, sono stabilite dal fornitore del prodotto. Le garanzie contrattuali possono essere differenti (per durata, estensione, ecc.) a seconda dei prodotti, dei fornitori e delle marche. Le condizioni di garanzia sono presenti sulla scheda di presentazione del prodotto, allegata ad esso, e sono riportate anche sul libretto di istruzioni o su ogni altro documento allegato al prodotto.

Il periodo di garanzia decorre dalla data di ricevimento dei prodotti.

Si ricorda che la garanzia presuppone che il cliente abbia adempiuto ai propri obblighi finanziari nei confronti del venditore e che utilizzi l'articolo in modo normale, vale a dire in conformità con le istruzioni per l'uso e la manutenzione del prodotto.

In generale, non sono coperti dalla garanzia contrattuale prevista dal fornitore :

- **Il malfunzionamento dovuto ad un utilizzo improprio del prodotto e/o alla sua mancata manutenzione.**
- **Il malfunzionamento dovuto all'usura normale del prodotto e la sostituzione di accessori, parti usurabili e materiali di consumo.**
- **I danni causati da urti subiti dai prodotti.**

Le operazioni di manutenzione correnti (spurgo, regolazione, affilatura, etc.) non rientrano nella garanzia contrattuale prevista dal fornitore.

Indipendentemente dalla garanzia contrattuale prevista, i prodotti sono coperti dalla garanzia legale di conformità e dalla responsabilità legale per vizi ai sensi degli articoli L.211-4 e seguenti del Codice del Consumo e dell'articolo 1641 e seguenti del Codice Civile francese.

Servizio post vendita:

Il Venditore assicura un servizio post vendita. In caso di difficoltà nell'utilizzo dei prodotti, il cliente è invitato a contattare il Venditore o per telefono allo 0 969 328 126 (costo di una chiamata locale) dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12 e dalle 14 alle 17 o direttamente sul Sito alla rubrica "[Contattarci](#)".

Una prima diagnosi sarà quindi trasmessa al cliente (applicazione o meno della garanzia contrattuale, guasto, ecc.)

In caso di reso di un prodotto e se, dopo la diagnosi, il problema del prodotto risulta essere coperto dalla garanzia contrattuale del fornitore, il cliente può inoltrare una richiesta di reso sul sito www.expertbynet.com alla rubrica "[Il mio conto](#)", "[storico degli miei ordini](#)", poi entrare nel dettaglio del suo ordine. Dopo la convalida della richiesta da parte del Venditore, il cliente può scaricare un modulo di reso nella sezione "[reso prodotti](#)", che deve essere obbligatoriamente allegato al prodotto restituito. In mancanza del modulo, il reso non può essere trattato nei tempi indicati. In caso di reso, le spese di restituzione sono a carico del Venditore, il cliente riceverà per email una busta già affrancata da incollare sul collo.

Tuttavia, se la garanzia non è applicabile, il Venditore invierà al cliente un preventivo e eseguirà le riparazioni soltanto dopo aver ottenuto il consenso del cliente e dietro pagamento della cifra indicata. I costi di trasporto del prodotto, andata e ritorno, sono a carico del cliente.

I prodotti devono essere rinviati all'indirizzo per la restituzione indicato sulla bolla di reso e questa dovrà essere obbligatoriamente allegata al prodotto restituito. In mancanza della bolla, il reso non può essere trattato nei tempi indicati.

10. Protezione dei dati personali

Il Venditore dispone dei mezzi informatici utili a gestire le schede clienti, i prospetti e la vendita online e attua quindi il trattamento dei dati personali, ai sensi della legge n°78-17 Informatique & Libertés del 6 gennaio 1978 emendata.

Questo trattamento comporta un' adempimento preliminare di una serie di formalità obbligatorie presso la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Il trattamento da parte del Venditore ha come obiettivo: assicurare il buon esito delle spedizioni, migliorare la qualità del servizio, comunicare informazioni relative ai servizi e offerte straordinarie che possono interessare il cliente nonché rispondere meglio ai suoi bisogni.

Le informazioni registrate sono riservate all'uso dei servizi interessati e non saranno in nessun caso comunicate a eventuali soci.

In conformità con le disposizioni della legge n°78-17 Informatique et Libertés del 6 gennaio 1978 emendata, il cliente può avvalersi del diritto di opposizione al trattamento, nonché del diritto di accesso, rettifica e soppressione delle informazioni personali che lo riguardano.

Questi diritti possono essere esercitati rivolgendosi a :

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

28, rue croix barret

69007 LYON

Il cliente può modificare in ogni momento le informazioni personali sul Sito alla rubrica "[Il mio conto](#)".

I dati personali del cliente sono conservati dal Venditore e rimangono confidenziali per un periodo di due anni a partire dall'ultimo accesso al sito, ma possono essere conservati anche per un periodo più lungo per motivi di archiviazione legale.

11. Riserva di proprietà

I prodotti consegnati e i servizi forniti rimangono di proprietà del Venditore fino al loro completo ed effettivo pagamento da parte del cliente (effettivo incasso del pagamento da parte del Venditore)

12. Relazione coi clienti – Consulenti telefonici

Per ogni domanda o in caso di difficoltà, il cliente può rivolgersi ai consulenti telefonici allo 0 820 209 524 (0,09 € al minuto IVA inclusa) dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12 e dalle 14 alle 17.

Il cliente può, in qualsiasi momento, rivolgersi al Venditore attraverso la rubrica "[contattaci](#)" del Sito.

13. Proprietà intellettuale

Tutti gli elementi del Sito, che siano essi materiali audio o video, compreso il diario di manutenzione e la tecnologia che ne regola il funzionamento, i brevetti e i marchi sono protetti da copyright.

Essi sono di proprietà esclusiva del Venditore.

Il cliente che possiede un sito web a titolo personale può inserire sul suo sito, per uso personale, un link che rinvii alla homepage del Sito, a condizione di aver ottenuto previa espressa autorizzazione scritta del Venditore.

Tale autorizzazione non potrà in alcun modo essere considerata come un accordo implicito di affiliazione.

Qualsiasi collegamento ipertestuale al Sito che utilizza la tecnica del framing o del deeplinking è severamente vietato.

In ogni caso, qualsiasi collegamento, anche espressamente autorizzato, deve essere rimosso su semplice richiesta del Venditore.

14. Integralità

Nel caso in cui una delle disposizioni delle Condizioni Generali di Vendita venga dichiarata nulla o non applicabile in seguito ad una modifica dalla legislazione, di un regolamento o ad una decisione del tribunale, ciò non pregiudica in alcun modo la validità e l'applicabilità delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

15. Durata

Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano agli ordini di prodotti e/o servizi effettuati dal Cliente.

16. Diritto applicabile e competenza

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono soggette alla legge francese.

In caso di controversie, i tribunali di Lione sono i soli competenti, anche in caso di ricorso per garanzia o di pluralità di parti.

17. Collegamenti ad altri siti

Il Sito www.expertbynet.com può contenere dei link ad altri siti.

Il venditore non è responsabile del contenuto e del funzionamento di questi siti, così come non è responsabile dei danni (virus. ..) di qualsiasi natura subiti dal cliente durante la connessione a questi siti.

18. Prova

Il fatto di fornire per telefono al call center il numero di carta di credito è la prova che l'ordine è stato eseguito correttamente. In ogni caso, il fatto di fornire il numero di carta di credito on-line e la convalida finale dell'ordine varranno come prova della correttezza del suddetto ordine in conformità con la legge del 13 marzo 2000 e permetteranno al Venditore di esigere il prezzo dovuto per i prodotti e servizi indicati sul buono d'ordine.

Questa convalida vale come firma e accettazione esplicita di tutte le operazioni eseguite sul Sito. I registri informatici, conservati nel sistema informatico del Venditore in condizioni ragionevoli di sicurezza, varranno come prova delle comunicazioni, ordini e pagamenti intercorsi tra le parti.

L'archiviazione degli ordini di acquisto, delle conferme degli ordini e delle fatture avviene su un supporto affidabile e durevole in modo da averne una copia fedele e duratura, ai sensi dell'articolo 1348 del Codice Civile francese.

Consultare la [precedente versione delle Condizioni generali di vendita](#) (in vigore fino al 02/06/2014)