

Conditions générales de ventes



FranceDéfense

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Préambule

Les conditions générales de vente s'appliquent de façon exclusive aux relations commerciales actuelles et futures conclues d'une part entre:

La société WTO DISTRIBUTION, dont le nom commercial est francedefense.com, dont le siège social est situé au 53 route de Fay aux Loges 45450 Ingrannes, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Orléans sous le numéro 811 856 558 , ci après désigné " le vendeur " ou " WTO DISTRIBUTION " ou "Nous" et d'autre part :

Par toute personne physique ou morale procédant à un achat via le site Internet francedefense.fr, ci après désigné " l'acheteur " ou le " client " ou "Vous". Toute condition non conforme à nos conditions générales que Vous auriez formulée sera rejetée à moins que Nous n'en ayons expressément et par écrit reconnu l'applicabilité.

Tarif / Produits

Certains produits nécessitent d'être majeur, lors de votre achat de ce type de produit, vous devrez certifier avoir plus de 18 ans et acceptez les conditions générales de vente suivantes. De plus, l'acheteur prend la responsabilité totale quant à l'utilisation des produits achetés.

Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises. Les articles que Nous vendons sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude. Les photos, textes, informations ou caractéristiques des produits figurant dans le catalogue ne sont pas contractuels.

Si malgré toutes nos précautions, des erreurs ont pu se produire, Nous ne pourrions en aucun cas être engagés sur ce fait.

Sauf en cas de garantie, toute opération intervenant entre **Francedefense.fr** et ses clients, non contestée dans les 3 semaines, ne peut donner lieu à une réclamation.

Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'ils sont présents sur le site Internet **Francedefense.fr** , dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité des produits après passation de la commande, le client sera informé par e-mail ou par téléphone ou courrier. Le vendeur lui proposera le remplacement du produit commandé par un produit similaire. A défaut d'acceptation, la commande sera annulée ; dans le cas où le règlement ait déjà été encaissé, le client sera remboursé dans un délai maximum de 30 jours.

Mode de livraison

Votre commande vous sera livrée à l'adresse que vous nous avez indiquée lors de votre commande.

Le prix du transport sera automatiquement calculé et mis à jour selon le mode de livraison, l'article et le lieu de livraison sélectionnés dans votre panier.

Pour les zones hors Europe, les taxes de douane ou d'importation sont dues dès que le colis atteint son pays de destination. Vous devrez alors vous acquitter des éventuelles taxes supplémentaires de dédouanement. Le vendeur n'ayant aucun contrôle sur ces taxes, ne peut les prévoir. Pour de plus amples informations et une tarification précise, veuillez contacter votre bureau des douanes local.

Les délais de livraison annoncés sont les délais moyens observés chez les transporteurs reconnus tels que la Poste et GLS et nous ne pouvons être tenus responsables d'un retard éventuel du transporteur par rapport aux délais annoncés. Ces délais démarrent à compter du traitement de votre commande par notre service logistique, toute commande en stock passée et réglée avant 12h étant traitée et expédiée le jour même. Conformément à la loi Châttel, nous vous indiquons que la date limite de livraison est de 30 jours après réception de votre règlement.

Informations relatives au transport

La livraison sera effectuée par nos transporteurs, dans les zones livrées par **Francedefense.fr**. La livraison est effectuée par la remise directe du produit au destinataire annoncé, soit, en cas d'absence, à une autre personne habilitée par le client. Pour des raisons de disponibilité, une commande peut être livrée en plusieurs fois au client.

Le client ne règle alors qu'une seule livraison. Si le client souhaite deux lieux de livraison, il passe deux commandes, avec les frais de livraison liés. Sont considérés comme cas de force majeure déchargeant le vendeur de son obligation de livrer : la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les intempéries, les accidents, l'impossibilité d'être approvisionné, toutes autres catastrophes naturelles même si les conditions d'imprévisibilité, et d'extériorité ne sont pas remplies.

Transfert de propriété

Le transfert de propriété des marchandises au profit du client est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix. En cas de paiement différé, **Francedefense.fr** conservera la propriété des marchandises jusqu'au paiement complet de celles-ci dans le cadre des conditions établies contractuellement, même en cas de procédure collective ouverte à l'encontre du client, et ce conformément aux articles L.621-122 et suivants du commerce.

Conditions de livraison

Dans le cas d'une livraison standard, les colis encombrants ne sont pas livrés à l'étage mais ils sont livrés au minimum au pas de la porte de la maison ou de l'immeuble.

Les délais indiqués sur le site et dans les conditions générales de vente sont des délais moyens. Les dépassements des délais de livraison ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, à retenue ni à annulation des commandes en cours.

Cependant si après la date limite de livraison le produit n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure décrit au paragraphe " Informations relatives au transport ", la vente pourra être annulée, à la demande du client et ce dans un

délai de 60 jours, par lettre recommandée AR. Le vendeur restituera alors le règlement au client à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

Le vendeur se réserve le droit d'annuler une commande en cas de difficultés trop grandes pour le transporteur à effectuer la livraison.

Si vous êtes absent de votre domicile lors de la livraison, un avis de passage est laissé dans votre boîte aux lettres avec les coordonnées du transporteur pour que vous puissiez le recontacter et prendre rendez-vous. La livraison est considérée comme réalisée à la date de première présentation de la commande à l'adresse indiquée sur le bon de commande.

Lors de la livraison, le client doit s'assurer que les produits n'ont pas été endommagés pendant le transport. Si le client constate une anomalie apparente, il peut soit accepter soit refuser les produits. Dans les deux cas, il doit signaler les dites anomalies apparentes sur le bon de livraison du transporteur et dans un délai de trois jours ouvrés par lettre recommandée AR au transporteur, et en adresser la copie à **Francedefense.fr** (53 route de Fay aux Loges 45450 Ingrannes). En cas de livraison par les services postaux, les mêmes précautions sont applicables.

Si une anomalie est constatée, un relevé d'anomalie doit être rempli par le client. Si les produits ont été acceptés, le client pourra contacter nos services afin d'organiser un retour du produit selon le formalisme décrit dans l'article ci bas " satisfait ou remboursé ". Les copies du bon de livraison annoté, de la lettre adressée au transporteur et/ou le relevé d'anomalie doivent être joints avec le ou les produits retournés. Si les produits sont refusés, le client doit demander au transporteur le renvoi des produits au vendeur. Les copies du bon de livraison annoté, de la lettre adressée au transporteur et/ou le relevé d'anomalie doivent être envoyées parallèlement à **Francedefense.fr** par lettre recommandée AR.

Information sur le montage des appareils

Le client veillera particulièrement à vérifier le bon fonctionnement de l'appareil livré, à lire la notice d'emploi qui lui est fournie.

Satisfait ou remboursé

Si vous avez changé d'avis dans les 14 jours suivant votre achat

Le délai de rétractation légal est de 14 jours suivant la livraison de votre commande. Si votre retour est accepté, le remboursement de vos articles intervient au plus tard 14 jours après la réception du produit retourné (auxquels il faut ajouter les éventuels délais interbancaires, allant de 3 à 7 jours).

Un email vous est envoyé lorsque votre retour a été enregistré et le remboursement mis en place par notre service clients. En cas de demande d'échange ou de remboursement, le client renvoie à ses frais l'article neuf dans son emballage d'origine, intact, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi, documentations, facture d'achat. La première étape consiste à nous contacter au préalable par e-mail (support@francedefense.fr) ou par téléphone afin d'obtenir un accord de retour ainsi que l'adresse du lieu de retour.

Attention, tout article renvoyé sans nous avoir contacté au préalable sera systématiquement refusé.

Si l'article est renvoyé incomplet ou endommagé à **Francedefense.fr**, une décote de son prix sera appliquée selon le diagnostic réalisé par le service SAV. **Francedefense.fr** justifiera auprès du client l'application de cette décote en lui communiquant un document dressé par son service après vente.

En cas d'exercice du droit de rétractation, nous nous engageons à vous rembourser votre commande, ou à vous échanger les produits ne correspondant pas à votre commande (défectueux ou non conformes). En cas de demande de remboursement, le remboursement sera réalisé, selon votre mode de règlement initial, par virement, chèque ou recrédition de votre carte bancaire, et ce dès que le diagnostic de notre service SAV aura été effectué.

Garantie

Les informations relatives à la garantie contractuelle sont présentées sur chaque fiche produit du catalogue. En toute hypothèse, le client bénéficie de la garantie légale d'éviction des vices cachés (art. 1625 et suivants du code civil).

Les garanties ne couvrent pas :

- le remplacement de pièces consommables
- les pannes afférentes aux accessoires, les pannes provenant de pièces non conformes à celles préconisées par le SAV de la marque de l'appareil

Sont également exclus les défauts et leurs conséquences dus :

- à l'intervention d'un réparateur non agréé par la marque
- au non-respect des instructions indiquées dans les notices d'utilisation et d'entretien
- à toute erreur de manipulation ainsi qu'au manque d'entretien de l'appareil
- à une utilisation non conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné, et notamment une utilisation à des fins professionnelles ou collectives. (sauf gamme pro et semi-pro)
- à toute cause d'origine extérieure.

En cas de demande d'activation de la garantie, l'acheteur doit s'adresser directement au service consommateur de la marque concernée. Cependant, l'acheteur peut également nous contacter par e-mail à l'adresse support@francedefense.fr ou par téléphone (+33 8 26 38 26 27) pour tout problème technique ou demande d'information complémentaire, les conseillers **Francedefense.fr** étant en relation constante avec les services consommateurs des marques et des réparateurs agréés par les constructeurs. Pour pouvoir activer la garantie ou l'extension de garantie, il est impératif que l'acheteur ait conservé l'emballage d'origine du produit ainsi que la facture constituant la preuve d'achat du produit.

Loi informatique et libertés

Conformément à la loi informatique et libertés du 6/01/78, Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant. Par la suite, Vous pouvez être informé de nos différentes offres par mail. Si Vous ne le souhaitez pas, il Vous suffit de nous le signaler (en indiquant votre nom, prénom et adresse) :

- par mail à support@francedefense.fr
- par courrier à : WTO DISTRIBUTION, 53 route de Fay aux Loges, 45450 Ingrannes

Textes applicables / juridiction

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. A l'exception des personnes physiques pour lesquelles les tribunaux compétents seront déterminés par les dispositions du code de procédure civile, en cas de litige le tribunal de commerce de Grenoble sera seul compétent. Cette attribution de compétence s'appliquera également en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.