

Conditions générales de vente

Date de dernière mise à jour des Conditions Générales de Vente : 13/06/2018

Il est préalablement précisé que les présentes conditions régissent exclusivement les ventes par la SARL Privadis dont le nom commercial est « PRIVANET35.COM » sur le site Internet www.privanet35.com de produits « IMAGE SON, GROS ELECTROMENAGER, ENCASTRABLE, PETIT ELECTROMENAGER, CHAUFFAGE (ci-après désigné le Site). Ces produits sont vendus neufs et non reconditionnés à destination des clients pour leur usage personnel.

Article 1 – Acceptation des Conditions Générales de Vente

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par PRIVANET35.COM constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par PRIVANET35.COM et le client.

Article 2 – Commande

Le client remplit sous sa seule responsabilité le bon de commande en ligne en précisant les références des produits choisis et leur quantité. Le client précisera également son nom, l'adresse de livraison ou le lieu de retrait. En cas d'erreur de saisie, PRIVANET35.COM ne saurait être tenue responsable des conséquences en termes de retard ou d'impossibilité de livraison. Tous les frais liés à la réexpédition des produits dus à une erreur de saisie du client seront à la charge exclusive du client. Le client pourra vérifier le détail de sa commande et le prix total avant son envoi à PRIVANET35.COM. Le client a la possibilité de modifier, voire d'annuler sa commande avant son envoi à PRIVANET35.COM. PRIVANET35.COM accusera réception de la commande par l'envoi au client d'un courriel à l'adresse figurant sur le bon de commande. La commande ne sera définitive qu'après débit du compte bancaire du client du montant de la commande. Le montant de la commande ne sera débité qu'après consultation physique de nos stocks PRIVANET35.COM se réserve le droit de refuser une commande si un litige de paiement est en cours avec le client.

Article 3 – Disponibilité

Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site et dans la limite des stocks disponibles. Chaque produit est accompagné d'une fiche descriptive établie par le fabricant. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de la commande, le client en sera informé par courriel ou téléphone selon son choix aux coordonnées indiquées sur le bon de commande. PRIVANET35.COM pourra proposer au client un produit similaire à un prix identique. Si le client refuse le produit de substitution, il pourra alors annuler sa commande en adressant un courriel à PRIVANET35.COM à l'adresse suivante : contact@privanet35.com. Si le compte bancaire du client a été débité, PRIVANET35.COM remboursera par carte bancaire ou adressera un chèque au client dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Article 4 - Produits

Afin de présenter les produits PRIVANET35.COM utilise parfois des photos les mettant en situation : par exemple un lave-vaisselle encastrable peut être présenté dans une cuisine aménagée avec une porte fixée dessus, pour autant les produits sont livrés nus

Article 5 – Prix indiqués sur le Site Internet

Les prix de nos produits sont indiqués sur le Site en euros, toutes taxes comprises, hors participation aux frais de traitement et d'expédition (voir Article 6 Livraison /délais et coûts). Le prix comprend également la taxe relative à la récupération et l'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques issue du décret du 20 juillet 2005. Le client est informé des coûts de traitement de la commande et des frais de livraison lors de sa commande sur le Site. La livraison du produit n'inclut aucune prestation d'installation du produit. En cas d'erreur manifeste d'affichage faisant apparaître un prix dérisoire d'un produit, Privanet35.com se réserve le droit d'annuler toutes commandes. PRIVANET35.COM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais le produit sera facturé au client sur la base du tarif en vigueur au moment de sa validation de commande. Le produit demeure la propriété de PRIVANET35.COM jusqu'au complet encaissement du prix par PRIVANET35.COM.

Article 6 - Livraison/Retrait/Délais

Dans le cadre d'un retrait, le client doit préciser lors de sa commande le lieu du retrait (magasin Privadis Cesson-Sévigné ou La Chapelle des Fougeretz). Les produits achetés sur le Site sont livrables en France Métropolitaine, hormis les îles.

Les conditions de livraison des produits sont décrites ci-dessous ; le client est informé que PRIVANET35.COM se réserve le droit de choisir le mode de transport le plus adapté en fonction de la nature du produit, de son poids et de son volume. Les produits sont livrés soit par nos soins, soit par transporteur privé. Préalablement à toute commande et à tout achat, le Client doit s'assurer que chaque produit commandé pourra être livré sans difficulté et vérifier que les dimensions des colis et des produits spécifiés sur la fiche produit s'adaptent aux contraintes propres à son domicile (ascenseurs, escaliers, couloirs, portes palières, pièce de destination ...). Le Client doit ainsi prendre toutes mesures utiles au bon déroulement de la livraison. Toute difficulté rencontrée lors de la livraison des produits dont le Client est seul responsable a pour effet de mettre à la charge du Client les frais d'une nouvelle livraison des produits.

- POINT RELAIS : livraison dans le point relais DPD près de chez vous sous 48H à partir de l'expédition (NB : se fier au stock du département 35000 car c'est de là que partent les colis pour une livraison en point relais) - Vous êtes prévenu par mail de l'arrivée du colis - Vous pouvez suivre votre colis. Envoi de produits jusqu'à 20kg Dimensions périmètre développé Maxi : L+I+H < 300 cm et L < 200 cm

- LIVRAISON A DOMICILE : livraison à domicile - 1 personne - Remise en mains propres au pas de la porte ou de l'immeuble. Votre livraison a lieu en France Métropolitaine (hormis les îles - possible sur devis).

Livraison sur Rendez-vous : notre service logistique vous contacte afin de convenir d'une date et d'un créneau horaire pour votre livraison (les livraisons sont effectuées sous 10 jours à partir de la date de commande pour les produits « Disponibles sous 24/48H en retrait magasin ») Si un délai supplémentaire à ceux mentionnés ci-dessus s'avère nécessaire, le client en sera immédiatement informé. S'il considère ce délai trop long, le client bénéficie de la possibilité d'annuler sa commande par lettre recommandée avec AR. Dans ce cas, PRIVADIS procédera au remboursement du montant de la commande dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date de réception de la lettre d'annulation.

Article 7 – Contrôle de la marchandise à la livraison

Lors du retrait en magasin ou lors d'une livraison à domicile, le client doit impérativement vérifier l'état du produit en déballant complètement ce dernier. En cas de dommages apparents sur le produit ou de non-conformité de la livraison par rapport à la commande, le client devra refuser le colis et signaler la raison du refus sur le bon de livraison du transporteur. PRIVANET35.COM mettra tout en œuvre pour relivrer le produit dans les meilleurs délais.

Article 8 – Paiement

Le paiement d'un produit sur le Site s'effectue à la commande uniquement par carte bancaire: Visa, MasterCard. Le débit de la carte est effectué après vérification de nos stocks et par l'envoi d'un courriel de confirmation du règlement.

Article 9 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la livraison du produit pour exercer son droit de rétractation auprès de PRIVANET35.COM sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés au client, les frais de retour restant à la charge du client. Le client devra informer PRIVANET35.COM par courriel à l'adresse contact@privanet35.com de sa décision d'exercer son droit de rétractation. PRIVANET35.COM informera le client par courriel ou téléphone des modalités d'envoi ou de reprise du produit. Les produits volumineux (plus de 30 kg) pourront être récupérés par un transporteur choisi par PRIVANET35.COM ou par le client s'il le souhaite, à l'adresse du client indiquée sur le bon de commande. Le client sera informé au préalable du coût du retour du produit. Ce coût sera déduit des sommes remboursées au client au titre de son droit de rétractation. Le client est en droit de demander toute justification à PRIVANET35.COM

concernant le coût de cette reprise. Le produit doit être retourné ou récupéré par PRIVANET35.COM dans son état d'origine et complet (emballage, accessoires, notice...) permettant sa recommercialisation à l'état neuf et accompagné de la copie de la facture d'achat. Les produits en mauvais état ne sont pas repris. Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les enregistrements audio, vidéo ou les logiciels informatiques descellés par le client. PRIVANET35.COM remboursera le client par chèque ou CB dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. Le remboursement sera adressé à l'adresse de facturation indiquée sur le bon de commande.

Article 10 - Sécurisation sur le site Internet

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation qui utilise le protocole de sécurisation SSL (Secure Socket Layer) pour crypter les informations bancaires du client. Les informations relatives au système de sécurisation sont décrites dans la rubrique « Informations Légales » du Site. Tout impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande au fichier incident de paiement.

Article 11- Service clientèle

Pour toute information ou question, le Service clientèle de PRIVANET35.COM est à la disposition du client par courriel à l'adresse suivante contact@privanet35.com. Pour un suivi de commande (précisez le n° de Commande) ou pour une question relative au SAV (précisez le n° de Facture) au : 02 99 26 96 54 le lundi de 14h à 19h et du mardi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 19h ou par courriel à l'adresse suivante contact@privanet35.com.

Article 12 - Gestion des mots de passe sur le site Internet

PRIVANET35.COM transmettra au client un mot de passe pour accéder à son compte client. Ce mot de passe est personnel et confidentiel. Le client est seul responsable de l'utilisation et de la confidentialité de ce mot de passe. PRIVANET35.COM exclut toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de ce mot de passe.

Article 13 - Propriété intellectuelle sur le site Internet

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, oeuvres et images reproduits ou représentés sur le Site sont strictement réservés à PRIVANET35.COM au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site est strictement interdite.

Article 14 – Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Le client est invité à se reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises. PRIVANET35.COM n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, pertes de données et fichiers, qui pourraient survenir du fait de l'achat d'un produit sur le Site.

Article 15 - Force majeure

PRIVANET35.COM ne saurait être tenue responsable en cas d'inexécution de ses obligations en cas de force majeure.

Article 16 - Non-conformité d'un produit à la livraison

Si le produit livré ne correspond pas au produit commandé ou si le produit arrive endommagé à la livraison chez le client, PRIVANET35.COM s'engage à procéder à son choix au remplacement du produit ou à son remboursement, sans frais pour le client. Le client devra dans ce cas informer PRIVANET35.COM du refus de livraison en adressant un courriel à l'adresse suivante contact@privanet35.com.

Ce courriel doit être adressé à PRIVANET35.COM dès que le colis est déballé. Le client devra préciser dans ce courriel le produit concerné (référence) ainsi que les causes du refus de livraison ou de la réclamation. Le client devra en plus de l'envoi du courriel à PRIVANET35.COM se conformer à la procédure décrite à l'article 7 ci-dessus concernant la formulation des réserves auprès du transporteur (ou des services concernés). PRIVANET35.COM précisera au client par courriel ou téléphone les conditions de retour du produit non conforme.

Tout retour d'un produit par le client sera soumis à l'accord préalable de PRIVANET35.COM. Le produit ne correspondant pas au produit commandé ou endommagé doit être renvoyé ou récupéré par PRIVANET35.COM dans l'état où il a été reçu, dans son emballage d'origine avec l'ensemble des éléments et accessoires livrés (mode d'emploi, accessoires divers...). PRIVANET35.COM ne pourra procéder au remboursement ou au remplacement du produit non conforme ou endommagé qu'une fois ledit produit retourné à PRIVANET35.COM.

Les frais de retour que pourrait engager le client au titre du retour d'un produit ne correspondant pas au produit commandé ou endommagé seront remboursés au client par PRIVANET35.COM sur présentation des justificatifs. Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de 30 jours à compter du retour du produit par chèque adressé au client à l'adresse figurant sur le bon de commande. Tout autre défaut du produit sera couvert par la garantie commerciale et/ou par la garantie légale, telles que précisées dans les articles 17, 18 et 19 ci-dessous.

Article 17 - Garantie commerciale

Pour pouvoir bénéficier de la garantie commerciale, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du produit, l'emballage d'origine du produit ainsi que tous les accessoires du produit.

Les garanties sont clairement indiquées dans les fiches des produits sur le site Internet et sur les devis et bon de commande sur le site ou en magasin. Toute extension de garantie sollicitée par le client fera l'objet d'un devis et, en cas d'acceptation, sera mentionnée sur la facture.

Pour faire jouer la garantie commerciale qui est celle de la marque, il appartient au client de s'adresser directement au service consommateur du fabricant. Le client peut également demander toute information à PRIVANET35.COM en adressant un courriel à l'adresse suivante : contact@privanet35.com.

Les garanties contractuelles ne couvrent pas :

- le remplacement des consommables (batteries, ampoules, fusibles, antennes, casques de baladeurs, microphones, usure des têtes d'enregistrement ou de lecture...),
- l'utilisation anormale ou non conforme du produit. Le client est invité à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec le produit,
- les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...),
- les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le fabricant du produit,
- les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné (utilisation professionnelle, collective...),
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure. En tout état de cause, le client bénéficie également des dispositions de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés précisées ci-après.

Article 18 - Garantie légale de conformité : 24 mois à compter de la délivrance du bien

La garantie légale de conformité est une garantie contre tous les défauts de conformité existant déjà à la date de livraison du produit.

Elle permet d'obtenir la réparation, le remplacement ou le remboursement du bien défectueux.

On parle de défaut de conformité dans les situations suivantes :

- le bien est impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable (par exemple, un produit habituellement prévu pour fonctionner sans fil sur batterie, doit être branché sur secteur, pannes répétées, fonctions absentes...);
- le bien ne correspond pas à la description donnée par le vendeur même s'il fonctionne parfaitement. Par exemple, la couleur ne correspond pas au modèle présenté;
- le bien ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou convenues avec vous (par exemple, une hotte aspirante, présentée comme particulièrement silencieuse, s'avère bruyante).

Les défauts peuvent provenir :

- du bien en lui-même,
- de l'étiquetage,
- des instructions de montage,
- de l'installation lorsque celle-ci a été mise à la charge du vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

Toutefois, la garantie de conformité ne s'applique pas si :

- vous aviez connaissance du défaut au moment de l'achat ;
- vous ne pouviez pas ignorer le défaut au moment de l'achat (par exemple, si le vendeur vous en a informé) ;
- le défaut résulte de matériaux que vous avez fournis ou ajoutés (par exemple, si vous mettez une batterie non conforme dans votre téléphone).

Article 19 - Garantie légale des vices cachés

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. Article 1648 alinéa 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.

Article 20 – Environnement

Pour tout achat d'un produit neuf soumis aux dispositions du décret du 20 juillet 2005 (réglementation DEEE) , le client pourra déposer l'ancien produit de même catégorie dans les locaux de PRIVANET35.COM à l'adresse suivante PRIVANET35.COM au service Commandes, ZI Sud-Est – 31A, rue des Landelles 35510 CESSON-SEVIGNE ou le déposer dans les points de collecte sélective mis en place par les communes pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques ou dans les déchetteries locales.

Reprise des anciens appareils : Privanet35 conformément à l'article R543-180 du code de l'environnement reprend gratuitement ou fait reprendre gratuitement pour son compte, les équipements usagés que lui cède le client, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. En cas de disparité manifeste entre le produit vendu et le produit dont la reprise est demandée par le client, privanet35.com se réserve le droit de ne pas retirer ce matériel et d'inviter le client à se rapprocher du centre de collecte le plus proche de son domicile. Il en est de même en cas d'impossibilité matérielle de retirer le produit. Pour les modalités de cette reprise, nous vous invitons à contacter notre service client avant expédition de votre commande. Un conseiller clientèle vous apportera les éléments de réponse en fonction du produit concerné. Pensez à bien nous communiquer votre numéro de commande.

Article 21 - Droit applicable – Litiges

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide :

- D'un médiateur de la consommation, en tant qu'adhérent à la FENACEREM la SARL Privadis a un partenariat avec la plateforme MEDICYS : <https://www.medicys.fr/>

- Ou D'une association de consommateurs ;

- Ou d'une organisation de consommateurs ;

Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas le " bref délai " de la garantie légale ni la durée de la garantie constructeur. Le recours à la médiation est une procédure gratuite et confidentielle. Il n'est possible que sous réserve :

- Que le client ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du vendeur par une réclamation écrite,

- Que sa demande ne soit pas manifestement abusive ou infondée

- Que le litige n'ait pas été examiné par un autre médiateur ou un tribunal.

Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat suppose :

- Que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur ;

- Que l'acheteur utilise l'appareil de façon normale ;

- Que pour les opérations nécessitant une haute technicité, aucun tiers non agréé par le vendeur ou le constructeur n'intervienne pour réparation sur l'appareil (sauf en cas de force majeure ou carence prolongée du vendeur).

Rubrique : Informations Légales

Informations sur la société

Le présent Site est la propriété de la Société SARL PRIVADIS (nom commercial PRIVANET35.COM) Siège social : ZI Sud-Est - 31 A, rue des Landelles 35510 Cesson-Sévigné Tél. : 02.99.26.96.54 Adresse de courrier électronique : contact@privanet35.com SARL au capital de 7.500 Euros Immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Rennes sous le numéro 478 127 350 00013 N° identifiant TVA FR 91 478 127 350 Directeur de la publication : Christophe BIDAN Prestataire technique (hébergeur) : BLUE2I (Châteaubourg)

Validité des offres

Les informations sur la disponibilité des modèles sur le Site sont actualisées en permanence. Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site.

Sécurité et confidentialité

Les informations communiquées par le client, pour l'exécution du présent contrat (gestion des commandes et de nos relations commerciales (abonnements, garanties, assistance, SAV,...)) mais également pour mesurer la satisfaction client et la qualité du service rendu, pour personnaliser nos offres et plus généralement à des fins marketing, font l'objet d'un traitement automatisé de données, déclarées auprès de la CNIL sous le numéro 1543574 dont le responsable est Mr Christophe BIDAN.

Elles sont conservées pendant la durée utile à notre relation commerciale et à l'exécution du présent contrat, puis archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire en lien avec la durée de prescription et de conservation légale pour des raisons strictement limitées et autorisées par la loi. Passé ce délai, les données sont supprimées.

Les données sont destinées à nos services internes et peuvent être communiquées à des prestataires dûment autorisés (chargés du suivi des commandes et/ou de la gestion des moyens de paiement) ou à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour exercer ce droit, le client doit écrire par courrier au Service clientèle PRIVADIS 31A, rue des Landelles 35510 Cesson-Sévigné, en indiquant son nom, prénom, e-mail adresse et si possible la référence client. Les données relatives au client ne sont ni cédées ni louées à un tiers. Elles pourront néanmoins être utilisées pour adresser au client des informations sur des produits analogues à ceux fournis précédemment. Le client pourra s'opposer sans frais à ces envois en écrivant à PRIVADIS, 31A, rue des Landelles 35510 Cesson-Sévigné.

Pour naviguer sur le Site, le client doit avoir paramétré son navigateur pour qu'il accepte les "cookies session" ou "cookies temporaires". Ce cookie a pour but de permettre l'achat et est détruit dès la fin de la visite du client. Il ne s'agit pas de "cookies persistants" dont PRIVADIS s'interdit l'usage.

Lutte contre la fraude aux moyens de paiement sur Internet et demande de justificatifs

Par souci de limiter les fraudes, PRIVANET35.COM peut être amenée à demander au client tous les justificatifs nécessaires à l'exécution de la commande (pièces d'identité, justificatifs de domicile...). Ces demandes seront effectuées par courriel ou téléphone. Le refus par le client de fournir ces documents entraînera l'annulation de la commande. Le délai de transmission à PRIVANET35.COM des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du produit commandé.