Conditions générales de vente

ARTICLE 1 : INTÉGRALITÉ

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le client est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces conditions générales. Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par le client ne pourra s'intégrer aux présentes, dès lors que ces documents seraient incompatibles avec ces conditions générales.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par la société VISIODIRECT au client.

ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent contrat est formé par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique décroissant:
- les présentés conditions générales;
- le bon de commande.

En cas de contradiction entre les dispositions contenues dans les documents de rang différent, les dispositions du document de rang supérieur prévaudront.

ARTICLE 4 : ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Les présentes conditions générales entrent en vigueur à la date de signature du bon de commande.
Les présentes conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction des garanties dues par la société VISIODIRECT

ARTICLE 5 : INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

Les caractéristiques essentielles du produit sont indiquées dans la « fiche produit ». La société VISIODIRECT peut réactualiser ou retirer de la vente des produits. La durée de disponibilité sur le marché des pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien est communiquée lorsque nous en sommes informés par le fabricant. Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Les restrictions de livraison sont indiquées dans la fiche produit. Il vous appartient de vous informer auprès de l'autorité locale de votre pays des éventuelles limitations d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander. Toute commande anormale ou de mauvaise foi, toute fraude ou tentative de fraude, tout incident de paiement du prix d'une commande pourra entrainer la suppression et/ou désactivation du compte client concerné et/ou le refus de la commande.

ARTICLE 6: ÉTAPES POUR CONCLURE LE CONTRAT

Lors de la première commande par Internet, tout nouveau client doit créer un « Compte Client » ; un identifiant («votre email ») et un mot de passe seront demandés. Lors de chaque validation de commande, vous serez dirigés vers votre compte via une connexion sécurisée rappelant le contenu de votre commande. Votre commande peut être modifiée à tout moment avant sa validation finale. Elle ne sera définitivement enregistrée qu'après renseignement des différentes informations et validation finale. La commande passée sur notre site est automatiquement annulée à défaut de réception du règlement. Le français est la seule langue proposée pour la conclusion du contrat. La société VISIODIRECT archive les bons de commandes et les factures sur ses serveurs (une copie peut vous être délivrée sur demande moyennant paiement des coûts de reproduction). Le contrat est valablement conclu du fait de la procédure de « double-clic » (possibilité de vérifier le détail de votre commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer votre acceptation). La prise en compte de votre commande est confirmée par l'envoi d'un email généré automatiquement par notre site internet à l'adresse électronique indiquée lors de la création du compte client.

ARTICLE 7 : PRIX

Les prix sont indiqués en Euros et ne sont valables qu'à la date de l'envoi du bon de commande par le client. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la T.V.A. applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable T.V.A. sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

ARTICLE 8 : PAIEMENT

Tout règlement versé à la société VISIODIRECT ne saurait être considéré comme des arrhes. Pour régler sa commande, le client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement visés au sein du bon de commande, à savoir : carte bancaire. Le client garantit la société VISIODIRECT qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. La société VISIODIRECT se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation, de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non paiement. La société VISIODIRECT se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Après confirmation du paiement par le centre de paiement le client sera débité à l’issue d’un délai maximum de 4 jours suivant la date de la commande.

ARTICLE 9 : DÉLAIS DE LIVRAISON

Une date limite de livraison vous sera communiquée avant la validation de votre commande, compte tenu du choix du produit. Les délais de livraison applicables sont ceux indiqués lors de la validation de votre commande. Ils commencent à courir à compter de l'expédition de la commande. Notez toutefois que toute commande payée par virement ne sera traitée qu'à réception du virement. Les délais de disponibilité comme d'expédition doivent être recalculés à partir de la date d'enregistrement de ce mode de règlement. En cas d'indisponibilité du produit commandé, notamment du fait de nos fournisseurs, le client en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le client aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du produit. En cas de retard de livraison, vous pouvez résoudre le contrat conformément aux dispositions de l'article L.216- 2 du code de la consommation.

ARTICLE 10 : MODALITÉS DE LIVRAISON

En ce qui concerne l'expédition, nous travaillons différents transporteurs comme DPD ou Kuehne-Nagel-Road. Dans tout les cas, dès que nous procédons à un envoi, vous recevez immédiatement un mail vous en informant.

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens vous est transféré au moment où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur proposé par La société VISIODIRECT et désigné par vous, prend physiquement possession de ces biens (article 216-4 du code de la consommation). Il est recommandé de refuser la livraison si le colis a été abîmé, ouvert ou reconditionné et à défaut d'inscrire des réserves précises et circonstanciées sur le bon de livraison. Nous vous invitons à vérifier immédiatement le contenu du colis et à contacter la société VISIODIRECT immédiatement si un produit s'avère abimé ou manquant par rapport à la liste du bon de préparation. Nous vous recommandons de réitérer vos protestations et réserves par lettre recommandée auprès du transporteur dans un délai de trois jours à compter de la réception, afin de permettre la conservation des recours contre ce dernier (article L133-3 du code du commerce).

ARTICLE 11 : CONTACT ET SERVICE APRÈS-VENTE

Pour toute demande, nous vous invitons à contacter nos services en vous connectant sur notre site et en vous rendant sur la page contact, ou en nous écrivant par mail sur sav@VISIODIRECT ou par courrier à VISIODIRECT 20 boulevard Eugene Deruelle 69003 Lyon. Veuillez dans votre message bien rappeler votre N° de commande afin que le service SAV traite plus rapidement votre demande.

ARTICLE 12 : ERREURS DE LIVRAISON

10-a: Le client devra formuler auprès de la société VISIODIRECT le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au delà de ce délai sera rejetée.
10-b : La formulation de cette réclamation auprès de la société VISIODIRECT pourra être faite en priorité par mail à l'adresse SAV@VISIODIRECT .net du lundi au vendredi

10-c : Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera la société VISIODIRECT de toute responsabilité vis à vis du client.
10-d: A réception de la réclamation, la société VISIODIRECT attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par email, par fax ou par téléphone au client. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution au client d'un numéro d'échange selon la démarche présentée ci-dessus.
10-e: En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à la société VISIODIRECT dans son ensemble et dans son emballage d'origine à l'adresse suivante indiqué par le service client. Pour être accepté, tout retour devra être signalé au préalable au Service Client de la société VISIODIRECT .COM. Les frais d'envoi sont à la charge de la société VISIODIRECT (sur demande uniquement et dans la limite de 7 €HT), sauf dans le cas où il s'avérerait que le produit repris ne correspond pas à la déclaration d'origine faite par le client dans le bon de retour.

ARTICLE 13 : RÉTRACTATION

Dans les conditions prévues par les articles L221-18 et suivant du Code de la consommation vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du jour où l'acheteur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du bien. Pour les commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation court à compter du jour où l'acheteur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du dernier bien. Pour exercer le droit de rétractation, l'acheteur doit notifier à la société VISIODIRECT sa décision de rétractation par une déclaration dénuée de toute ambigüité. Il vous est recommandé d'utiliser pour cela le formulaire électronique de rétractation disponible sur l'espace CONTACT ou joint aux présentes conditions en annexe. À compter de la notification de sa rétractation, l'acheteur a un délai de 14 jours pour renvoyer, à ses frais, la marchandise à notre entrepôt logistique, à l'adresse qui lui a été indiquée lors de la remise de son numéro de retour. La responsabilité de l'acheteur peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. En cas de rétractation de l'acheteur, La société VISIODIRECT lui rembourse tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison, à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'acheteur ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode de livraison le moins onéreux proposé par La société VISIODIRECT lors de la commande ; il s'agit généralement de la livraison à domicile. Les frais de retour des produits sont à la charge du client ; leur montant dépend notamment du transporteur choisi par le client, du poids, de la distance ; une estimation des frais de retour peut être effectuée sur le site de la poste (https://www.laposte.fr/particulier) en cliquant sur « calculer un tarif ». Le coût de renvoi du produit lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, peut vous être fourni à titre indicatif en nous contactant. La société VISIODIRECT procède au remboursement dans les 14 jours suivant la notification de la rétractation en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de l'acheteur pour l'utilisation d'un moyen différent. Concernant les paiements spécifiques réalisés au moyen d'une carte bleue virtuelle, ceux-ci feront l'objet d'un remboursement par virement. La société VISIODIRECT peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à réception d'une preuve de l'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Au titre de « preuve de l'expédition du bien » n'est admis que le récépissé d'envoi remis par le transporteur. Le droit de rétractation ne peut être exercé, dans les cas prévus par l'article L221-28 du Code de la

consommation et notamment, pour : - Les produits descellés et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiènes (ex : abattant WC) ; - Les achats faits par les professionnels.

ARTICLE 14 : GARANTIE

Lorsqu'un souci se pose avec un matériel, nous vous invitons à prendre contact avec notre service SAV en vous rendant sur notre site Internet et en utilisant la page contact.

14.1. Garanties Légales

Tous les Produits en vente sur le Site Internet bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L217-1 et suivant du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), vous permettant de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes. Vous êtes informé que la société VISIODIRECT , dont le siège social est 20 boulevard Eugene Deruelle 69003 Lyon est le garant de la conformité des Produits au contrat dans le cadre de ces deux garanties légales.

Vous disposez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir en application de la garantie légale de conformité. Dans ce cas, vous pourrez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation. Pour les contrats conclus à compter du 18 mars 2016, Vous êtes 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. Pour les contrats conclus antérieurement, le défaut est présumé pendant six (6) mois. Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale qui pourrait vous être consentie par le fabricant ou la société VISIODIRECT . Par ailleurs, Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, Vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

- Article L217-4 du Code de la consommation : Le vendeur livre 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.
- Article L217-5 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat :
1. S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.
- Article L217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.
- Article L217-16 du Code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période

d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.
- 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 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.

14.2. Garanties commerciales

14.2.1 Les produits sont garantis par le fabricant et à défaut par La société VISIODIRECT pendant une durée de 2 ans à compter de la date de livraison, sauf pour des conditions particulières expressément signifiées. Exclusions : La société VISIODIRECT ne garantit pas les dommages d'origine externe (intempéries, montage non-conforme); Les dommages consécutifs à une utilisation non conforme des produits ; Les dommages consécutifs à une modification ou une transformation des produits ; Limitation : La garantie commerciale de La société VISIODIRECT est limitée, au libre choix de La société VISIODIRECT , à la réparation, au remplacement (par un matériel identique ou supérieur), à un avoir ou à un remboursement en valeur des produits reconnus défectueux par La société VISIODIRECT , en tenant compte de l'usage qui en a été fait. La société VISIODIRECT s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses et la réparation des dommages des marchandises fournies au client par La société VISIODIRECT .

Garantie Fabricant : concernant les produits bénéficiant de la garantie fabricant, VISIODIRECT n'est pas partie. VISIODIRECT ne saurait donc être tenue pour responsable en cas de refus du fabricant d'appliquer sa garantie.

ARTICLE 15 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les marchandises qui vous seront livrées et facturées resteront la propriété de La société VISIODIRECT jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement intégral de la somme pourra entraîner la revendication des marchandises par La société VISIODIRECT , la restitution étant immédiate et les marchandises livrées à vos frais, risques et périls. Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction, ainsi que les dommages que vous pourriez occasionner restent à votre charge.

ARTICLE 16 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de sa commande et pourront être communiquées aux partenaires contractuels de la société intervenant dans le cadre de l'exécution de cette commande. Le client peut écrire à la société dont les coordonnées sont au sein de la charte de confidentialité figurant dans le cadre du site Web, pour s'opposer à une telle communication, ou pour exercer ses droits d'accès, de rectification à l'égard des informations le concernant et figurant dans les fichiers de la société VISIODIRECT .COM, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 (modifiée) et le Règlement Général sur la Protection des Données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de

rectification, de portabilité et d'effacement de vos données personnelles. Pour en savoir plus ou exercer vos droits, écrivez VISIODIRECT 20 boulevard Eugene Deruelle 69003 Lyon. Votre demande devra préciser vos nom(s), prénom(s), numéro de client et comporter une copie de votre pièce d'identité. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant et disposer du droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque les traitements de données personnelles mis en œuvre se fondent sur celui-ci. Le consommateur est informé de la possibilité qu'il a de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. Enfin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle compétentes en matière de protection de données personnelles.

ARTICLE 17 : STIPULATIONS FINALES

La société VISIODIRECT archivera les bons de commande et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés de La société VISIODIRECT seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf preuve contraire. La loi française est applicable sans pour autant écarter l'application des droits législatifs impératifs accordés aux consommateurs ou d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un consommateur du pays correspondant. Si l'une des clauses ou dispositions des présentes CGV venait à être annulée ou déclarée illégale par une décision de justice définitive, cette nullité ou illégalité n'affectera en rien les autres clauses et dispositions, qui continueront à s'appliquer.
Conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT dont nous relevons par voie électronique: https://www.medconsodev.eu/ ou par voie postale: MED CONSO DEV - Centre d'Affaires Stéphanois SAS, IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE - 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Au niveau européen, la Commission Européenne met à votre disposition une plateforme de résolution en ligne des litiges.

Modèle de formulaire de rétractation (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat) À l'attention de VISIODIRECT, service administratif Zi de Braille 69380 LISSIEU, +33 (0)4 82 53 24 36 :
Je/Nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre*rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous.
N° Client :
N° Commande :
Commandé le :
Reçu le :
Nom/Prénom :
Adresse :
Signature
Date

*Rayez la mention inutile