

Notre société :	PC Specialist Ltd, Succursale Française - numéro d'enregistrement d'entreprise 817 550 841
Notre adresse :	6, Place de la Madeleine, 75008, Paris, France
Adresse postale :	Trompenburgstraat 4, 6412 ZH, Heerlen, Limburg, Pays-Bas
Vous pouvez nous contacter au :	par courrier à notre adresse par e-mail à l'adresse - info@pcspecialist.fr ou par téléphone - 01 85 65 70 00
Vous êtes :	un acheteur de Produits et/ou de Services

Le présent document contient de nombreuses informations, dont certaines sont d'ordre juridique. Nous avons essayé de clarifier le plus possible le présent document et nous vous encourageons à la lire attentivement avant de nous commander des Biens et/ou des Services. Lorsque vous commandez des Biens sur le présent site Web, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions générales.

1	DÉFINITION DES TERMES UTILISÉS
1.1	« L'Accord » désigne les présentes Conditions générales, la politique de retour, la politique de confidentialité, tout bon de commande et toute instruction de paiement qui vous sont fournis ;
1.2	Le « Client », « vous », « otre » et « vos » désignent la personne qui utilise le présent site Web et qui commande des Biens ou des Services ;

		<p>utilise le présent site Web et qui commande des biens ou des services ,</p>
1.3		<p>« Les Biens » ou « Produits » désignent l'ordinateur de bureau ou l'ordinateur portable que vous nous avez commandé et tout autre produit matériel ou logiciel que vous nous avez commandé figurant sur votre bon de commande ;</p>
1.4		<p>« Le Service » ou « les Services » désignent le service d'installation à domicile que nous proposons à nos clients. Les détails exacts dépendent du niveau de service sélectionné ;</p>
1.5		<p>« Les Conditions générales » désignent le présent document et toute mise à jour du document affichée sur notre site Web ;</p>
1.6		<p>« nous », « nous » et « notre » désignent PC Specialist Ltd, Succursale Française.</p>
1.7		<p>« Le site Web » désigne le site Web, www.pc specialist.fr que nous détenons et exploitons et sur lequel sont affichées les présentes Conditions générales.</p>

	<h2>6 ANNULATION ET RETOURS</h2>
6.1	<p>Si vous vous engagez par contrat à titre de consommateur, vous pouvez annuler un Contrat à tout moment dans les 14 jours civils, à compter de la réception des Produits. Vous devez nous en informer sur un support durable (e-mail/courrier) et préciser le numéro de la commande concernée dans toute communication. Les notifications par téléphone ne</p>

	sont pas suffisantes.
6.2	<p>Si vous passez commande en tant que client professionnel, la clause 6.1 ne s'applique pas. Toute commande effectuée par ou au nom d'une entreprise ne pourra pas être annulée une fois passée. Une commande sera considérée comme une commande professionnelle si elle est payée au moyen d'un compte bancaire professionnel ou d'une carte de débit ou de crédit professionnelle, ou si l'adresse de l'entreprise ou le numéro du bon de commande ont été fournis. Si votre commande est défectueuse ou endommagée et que vous souhaitez la refuser, vous devez nous en informer par le biais d'un support durable dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la réception des marchandises. Sinon, il sera considéré que vous avez accepté les marchandises, ce qui signifie que toute violation du contrat ne peut être traitée que comme une violation de la garantie.</p> <p>Pour les marchandises incomplètes, incorrectes, défectueuses ou physiquement endommagées, les clauses 6.10 et 6.11 s'appliquent.</p>
6.3	<p>Vous devez également nous renvoyer les Produits immédiatement, dans le même état que celui dans lequel ils vous ont été livrés, à vos propres frais et risques. Vous êtes légalement tenu(e) de prendre des précautions raisonnables à l'égard des Produits tant qu'ils se trouvent en votre possession. Si vous manquez à cette obligation, nous pouvons intenter une action contre vous pour obtenir une indemnisation.</p>
6.4	<p>Nous ne proposons pas de collecte pour les commandes livrées en Islande, aux îles Féroé, en Andorre, aux îles Canaries, à la Réunion, en Martinique et en Guadeloupe. Le service de garantie équivaut strictement à un service de retour à la base. Cela signifie qu'en cas de</p>

		<p>problème avec votre commande, il vous incombe de nous renvoyer les marchandises défectueuses à vos frais, en utilisant votre service postal et en souscrivant une assurance. Une fois que nous aurons réparé ou remplacé les marchandises, nous vous les renverrons à nos frais.</p>
	6.5	<p>La prestation de services (à savoir le service de procédure accélérée/ d'assemblage prioritaire, s'il est commandé) ne sera pas remboursée, car ce contrat de service aura été entièrement exécuté au cours de la période d'annulation.</p>
	6.6	<p>Une fois les Produits annulés reçus par nous, nous vous rembourserons votre carte de débit ou de crédit ou émettrons un chèque ou un virement bancaire pour le montant total payé dans les 14 jours incluant les frais de livraison (sauf les frais supplémentaires si vous choisissez un type de livraison autre que le type de livraison standard le moins cher proposé par nous) moins les frais de collecte que nous avons payés pour la collecte des marchandises, le cas échéant.</p>
	6.7	<p>Sauf en cas de marchandise défectueuse ou faisant l'objet d'une fausse description, si vous ne nous retournez pas la marchandise comme demandé, nous pouvons vous facturer un montant ne dépassant pas les coûts directs de récupération de la marchandise. Tous les articles d'origine livrés doivent être retournés avec une demande de remboursement. Il s'agit notamment des coffrets de bienvenue, des disques logiciels, des câbles, des codes de téléchargement numérique tels que des jeux, des accessoires de châssis et des périphériques.</p>
	6.8	<p>Tout logiciel ou consommable ouvert ou activé ne peut être annulé ou remboursé. Veuillez consulter l'article 28(3)(b) des Consumer Contracts Regulations 2013 (loi britannique de 2013 sur les contrats conclus avec</p>

	<p>des consommateurs) pour obtenir de plus amples informations.</p>
6.9	<p>Vous pouvez obtenir une déclaration complète de vos droits juridiques en vertu des Consumer Contracts Regulations 2013 au Royaume-Uni auprès de votre bureau local de conseil des citoyens (Citizen's Advice Bureau) ou de la direction de la consommation et de la répression des fraudes (Trading Standards Office).</p>
6.10	<p>Si la livraison est incomplète/incorrecte ou si les produits qui vous ont été livrés sont endommagés, vous devez nous en informer par e-mail, par courrier ou par webmail en vous connectant à votre compte dans les 72 heures suivant la réception du colis. Si vous ne nous en informez pas dans les 72 heures suivant la réception du colis, nous pourrons conclure que les dommages matériels sont survenus après réception du colis et que les produits ont été fournis correctement et intégralement.</p>
6.11	<p>Si vous pensez que les Produits sont défectueux et si vous souhaitez nous les renvoyer, vous devez nous contacter dans les 72 heures suivant la découverte du problème et introduire une demande de RMA (Retour de matériel autorisé). Nous examinerons le Produit renvoyé et, le cas échéant, nous vous informerons des options qui s'offrent à vous (réparation, remplacement, remboursement) par e-mail dans un délai raisonnable. Nous procéderons à la réparation, au remplacement ou au remboursement dans les plus brefs délais et en tout cas dans les 30 jours à compter de la date à laquelle vous avez choisi l'option de réparation ou de remplacement, ou dans les 14 jours si vous avez choisi de vous faire rembourser.</p>
	<p>Nous effectuerons le remboursement sans retard injustifié, et au plus tard :</p>

	<p>• le 14ème jour suivant le jour où nous aurons reçu le retour de votre marchandise, ou</p> <p>• (si la date est antérieure) le 14ème jour suivant le jour où vous nous aurez fourni la preuve que vous avez renvoyé le matériel ou,</p> <p>• si aucun article n'a été fourni, le 14ème jour suivant le jour où nous aurons été informés de votre décision d'annuler ce contrat.</p>
6.13	<p>Pour tout retour imputable à des dommages ou à des anomalies présumées, nous prenons en charge la récupération des articles concernés à nos frais au plus tard un mois après la réception du colis ou selon le délai prorogé par votre disposition de garantie. Si le produit s'avère fonctionner correctement, les frais d'enlèvement, de re-livraison, de main-d'œuvre et de réemballage seront à votre charge. Nous ne prenons pas en charge la récupération des commandes livrées dans les îles Anglo-Normandes, en Norvège, en Islande ou en Suisse.</p>
6.14	<p>Vous devez nous retourner les articles périphériques (tout article qui n'est pas un ordinateur ou un ordinateur portable) en utilisant votre propre méthode de livraison. Nous ne prenons pas en charge la récupération d'articles périphériques dans le mois suivant la réception ou à tout moment après cette date.</p>
6.15	<p>Si nous prenons en charge la récupération d'articles, vous êtes néanmoins tenu(e) d'emballer suffisamment les Produits, en fonction du type et de la valeur du matériel retourné. En raison de la nature des marchandises fournies, nous vous conseillons d'utiliser l'emballage d'origine. Si vous ne disposez plus de l'emballage d'origine, vous pouvez nous commander un nouvel emballage spécialisé. Si vous décidez d'utiliser votre propre emballage, sachez que le coût de toute réparation</p>

		<p>résultant de dommages occasionnés par un emballage inadéquat vous sera facturé. Nous vous confirmerons avoir récupéré la marchandise dans un bon état une fois que nous aurons ouvert le colis et inspecté la marchandise.</p>
6.16		<p>Si vous décidez de nous renvoyer des articles en utilisant votre propre méthode de livraison, et si les produits s'avèrent défectueux, nous vous rembourserons à concurrence de 12 € des dépenses que vous avez encourues. Ce remboursement se fera uniquement après réception d'un justificatif des frais de port et s'applique seulement pendant la période de garantie de la marchandise indiquée sur votre commande.</p>
6.17		<p>Si vous nous retournez des marchandises pendant le délai de réflexion de 14 jours, mais que ces marchandises ne sont pas dans un état permettant leur revente ou si elles ont été manipulées inutilement, nous nous réservons le droit de ne vous rembourser que partiellement.</p>
6.18		<p>Si vous annulez un service d'installation à domicile après l'expédition de votre commande, des frais d'annulation de 47 € TTC seront déduits du montant éventuel à rembourser.</p>
6.19		<p>Si vous désirez renvoyer le système dans son emballage d'origine et que vous estimez que votre emballage n'est pas adapté pour le retour, ou que vous n'avez pas conservé l'emballage d'origine, n'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un emballage de remplacement qui vous sera facturé.</p>
6.20		<p>Les consommateurs disposent des droits de garantie légaux pour les marchandises à leur disposition.</p>

6.21 Nous ne sommes pas obligés ni ne souhaitons participer à des procédures de règlement des litiges devant un conseil d'arbitrage pour les consommateurs. La Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges, laquelle est accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

7 GARANTIE	
7.1	Outre toute garantie que vous avez pu souscrire pour les Produits commandés, l'ensemble des Produits que nous fournissons sont garantis exempts de défauts pendant 12 mois à compter de la date de livraison. La présente garantie n'affecte nullement vos droits statutaires de consommateur.
7.2	Conformément aux dispositions de l'article 7.3, les marchandises dont nous aurons constaté la défectuosité pendant la période de garantie seront soit réparées, soit remplacées par un article présentant des performances équivalentes ou meilleures et d'une valeur égale ou supérieure à la date d'émission de l'autorisation de retour du matériel (« ARM »). Tous les produits sous garantie retournés doivent disposer d'un numéro ARM valide. Toute marchandise que nous recevrons sans qu'elle soit accompagnée d'un numéro ARM valide sera refusée et retournée à l'expéditeur.
	Si vous commandez une carte graphique dédiée et que le nom du fabricant AIB (add-in-board) n'est pas spécifié sur la description du produit ou sur la facture finale, vous recevrez alors une carte graphique correspondant aux caractéristiques du modèle/de la version déclarée. Si

7.3	<p>correspondant aux caractéristiques du modèle/de la version déclarée. Si la carte graphique est échangée sous garantie, nous fournirons alors une carte graphique dont les caractéristiques correspondront ou excéderont celles du modèle/de la version déclarée. Ce modèle peut provenir d'un fabricant AIB différent, ses performances réelles peuvent par conséquent être légèrement supérieures ou inférieures à celles du modèle original.</p>
7.4	<p>La présente garantie ne s'applique pas aux défauts résultant de l'usure normale, des dommages intentionnels, d'un accident, de la négligence, par vous ou un tiers (ex. : le fait de ne pas utiliser de parasurtenseur), d'un usage autre que celui que nous recommandons ou que celui recommandé par le fabricant (ex. : dans un environnement non ventilé/ chaud ou poussiéreux), du non-respect des instructions du fabricant ou de toute modification ou réparation effectuée sans l'approbation du fabricant.</p>
7.5	<p>Sauf indication contraire, tous les panneaux LCD/LED doivent être considérés comme des panneaux de classe 2, conformes à la norme ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 relative aux défauts de pixels. Les pixels morts sur les panneaux LCD/LED sont couverts par les conditions générales de la garantie du fabricant. Nous ne pouvons pas garantir que vous bénéficierez d'un nouvel écran si le vôtre présente un ou plusieurs pixels morts.</p>
7.6	<p>Nous ne pouvons être tenus responsables de la perte de données et nous ne sommes pas tenus de vous rappeler de sauvegarder vos données. Vos données relèvent de votre responsabilité : à vous de prendre toutes les précautions nécessaires pour les récupérer en cas de perte. Nous pouvons formater ou remplacer des disques durs et/ou des disques à l'état solide qui nous sont retournés sous garantie, indépendamment de toute correspondance indiquant le contraire.</p>

l'acceptation de toute correspondance marquée comme.

7.7

Les batteries d'ordinateur portable sont garanties maximum 6 mois, peu importe l'option de garantie que vous avez choisie.

Contrairement à la plupart des sociétés informatiques, nous vous autorisons à ouvrir votre boîtier d'ordinateur et à installer vos propres composants sans compromettre votre garantie dans les conditions suivantes :

si les gestes de la personne qui installe les composants endommagent l'ordinateur, votre garantie s'annule ;

7.8

si vous installez des composants que vous n'avez pas achetés chez nous et s'ils provoquent des problèmes dans votre ordinateur, votre garantie s'annule ;

si vous installez des composants que vous n'avez pas achetés chez nous, nous ne vous aiderons pas à les installer et nous ne vous aiderons pas à résoudre les problèmes que vous pourriez avoir eu égard aux composants installés.

nous vous aiderons à installer des composants que vous avez achetés chez nous, pour autant que vous les avez achetés par l'intermédiaire du service de mise à niveau disponible sur votre compte en ligne.

7.9

Nous nous réservons le droit d'annuler la garantie ou de refuser la réparation si votre boîtier, carte mère, processeur ou BIOS a été remplacé sans autorisation.

La garantie est automatiquement annulée en cas d'altération, de

réparation ou de modification non autorisée

		réparation ou de remise en état par un tiers non autorisé.
7.10		<p>Si vous demandez à un tiers de diagnostiquer ou de réparer des articles achetés auprès de nos services, vous pouvez ANNULER toutes les garanties de votre commande. Nous ne couvrirons aucun frais d'intervention ou de déplacement, puisque nous ne fournissons ni ne facturons de garanties sur place. Si vous rencontrez un problème avec votre commande, vous devez nous contacter pour obtenir des conseils et, si nécessaire, obtenir un numéro de RMA afin de nous retourner l'article via la procédure de retour spécifiée.</p>
7.11		<p>En cas de défaillance logicielle ou matérielle, nous ne sommes nullement tenus de remplacer, de réinstaller ou de rembourser le logiciel perdu, endommagé ou corrompu. La présente disposition s'applique uniquement aux logiciels que nous vous avons fournis gratuitement et aux logiciels tiers que vous avez installés.</p>
7.12		<p>Garantie contre les pixels morts - Si vous souscrivez une garantie contre les pixels morts et si vous nous signalez la présence d'un pixel mort avant l'expiration de votre garantie, nous récupérons votre ordinateur chez vous et remplaçons votre écran avec un modèle sans défaut de qualité égale ou supérieure. Les frais d'enlèvement et de relivraison sont également compris dans la garantie qui couvre tous les frais de main-d'œuvre. Vous pouvez faire appel à ce service autant de fois que vous le souhaitez pendant la période couverte par la garantie.</p> <p>Cette garantie contre les pixels morts commence le jour où vous recevez votre commande. Tout pixel mort doit être signalé pendant la durée de la garantie afin de pouvoir bénéficier d'un nouvel écran. Les écrans fissurés, endommagés et cassés ne sont pas couverts par cette garantie contre les pixels morts.</p>

pixels morts, peu importe le nombre de pixels ne fonctionnant plus. Cette garantie ne couvre pas les écrans externes que vous avez achetés. Elle ne couvre que l'écran de votre ordinateur portable.

Malheureusement, nous ne pouvons pas organiser de collectes depuis l'Islande, les îles Féroé, Andorre, les îles Canaries, la Réunion, la Martinique et la Guadeloupe, mais nous pouvons rembourser jusqu'à 59 € de vos frais d'expédition.

7.13

Si un produit est réparé en dehors de la période de garantie spécifiée sur votre commande, nous pouvons organiser sa collecte par l'intermédiaire de notre service de messagerie. Le coût du ramassage est de 59 €, TVA incluse. Sauf indication contraire dans la garantie fournie, la garantie pour toute pièce de remplacement est limitée à un an maximum à compter de la date d'envoi de votre retour. Pour les pièces réparées, la garantie est limitée à trois mois.

Si vous refusez que les Biens vous soient renvoyés (pour quelque raison que ce soit) ou si vous refusez toute tentative de livraison / re-livraison, les Biens seront conservés jusqu'à 12 mois civils à compter de leur réception initiale. Une fois ce délai écoulé, nous tenterons à nouveau de vous contacter pour régler tout paiement en suspens et / ou pour convenir d'une nouvelle date appropriée pour vous renvoyer les Biens.

7.14

Si vous n'acceptez pas que nous vous renvoyions les Biens ou si nous ne recevons pas de réponse à nos sollicitations (par e-mail et / ou par voie postale), si vous ne réglez pas les paiements dus et si vous ne nous fournissez pas une date de re-livraison appropriée dans les 14 mois civils à compter de la date de réception initiale des Biens, les Biens seront détruits et / ou mis au rebut. Nous n'accepterons aucune responsabilité

pour toute fuite ou perte de données et / ou de revenus et / ou toute perte ou tout dégât lors du transport. Vous êtes libre d'organiser la collecte des Biens par votre propre transporteur si vous le souhaitez. Pour éviter toute ambiguïté, une date de re-livraison appropriée est un jour ouvrable dans les 30 jours civils suivant votre réponse à toute communication reçue.



CERT NO. 12959

CERTIFICATION ISO

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 45001

PLUS DE
74 000
AVIS DES CLIENTS

