

## **NOS OFFRES :**

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

Les photographies, textes, graphismes, fiches techniques sont pour la plupart issus des documentations elaborees par les fabricants ou constructeurs, reproduites sous leur controle et avec leur accord.

Les produits que nous proposons sont conformes a la legislation et aux normes de securite electrique et electronique applicables en Europe et en France. Ces produits sont certifies CE et donc autorises a la commercialisation dans l'Union Europeenne. Dans le cas particulier ou un colis ne contiendrait pas une notice papier en langue francaise, nous nous engageons a mettre a votre disposition ce complement sous forme papier ou numerique, selon nos possibilites.

Pour tout achat en vue d'exportation, vous devez verifier la specificite des legislations en vigueur du pays concerne, que ce soit pour les taxes, declarations, interdictions, etc...

Notre responsabilite ne pourra etre engagee en cas de non-respect de la legislation du pays ou le produit est livre, il vous appartient de verifier aupres des autorites locales les possibilites d'importation ou d'utilisation des produits ou services.

## **LA COMMANDE :**

Vous devez verifier l'exhaustivite et la conformite des renseignements que vous nous fournissez lors de la commande, notamment concernant l'adresse de livraison.

Nous ne pourrions etre tenus pour responsable d'eventuelles erreurs de saisie et des consequences qui en decoulent (par exemple des retards ou des erreurs de livraisons). Dans ce contexte, les frais engages pour la reexpedition de la commande seraient a votre charge.

Vous devez prendre en consideration le fait que, dans le cadre de la delocalisation d'une commande ou d'un produit vers un autre pays que la France metropolitaine, vous demeurez l'importateur (ou l'acquerer intra-communautaire) du ou des produits concernes.

Les droits de douanes, taxes locales, droits d'importation, ou taxes d'Etat susceptibles d'etre exigés sont sous votre responsabilite.

Vous devez vous renseigner aupres des autorites locales de votre residence sur les conditions d'entree des produits commandes et vous devez effectuer toute declaration et/ou paiement correspondants aupres des organismes competents du pays concerne.

En outre, vous devez vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez d'acheminer. Vous devez aussi vous assurer que les spécificités techniques propres au constructeur respectent la législation du pays concerné.

Si vous ne respectez pas la législation du pays où vous avez introduit les produits, nous ne pourrions en être tenus pour responsables.

Particulièrement, si vous vous faites livrer ailleurs que sur le territoire français, vous êtes tenus de procéder, auprès des autorités de votre territoire, au paiement de toute taxe, redevance ou rémunération dues au titre de la copie privée ou plus largement des droits de propriété intellectuelle.

Vous devez donc vous renseigner sur la soumission du produit commandé à cette éventuelle taxe, redevance ou rémunération, le montant de celle-ci ainsi que les modalités de sa déclaration et de son paiement auprès des autorités désignées par la loi de votre lieu de livraison.

## **LE PAIEMENT :**

Pour régler votre commande, vous disposez de l'ensemble des modes de paiement proposés lors de la validation finale du bon de commande : Carte Bancaire

Par la validation du bon de commande, vous nous garantissez disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement que vous aurez choisi. Nous vous certifions que les coordonnées de cartes de paiement sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque.

Vous réglez l'intégralité du prix du produit au moment de la commande. Les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes.

Une commande sera considérée comme soldée lorsque la totalité des produits aura été expédiée et que vous vous serez intégralement acquitté du paiement des produits et de votre participation aux frais de port.

Nous aurons le droit de refuser d'effectuer la livraison ou d'honorer une commande dans le cas où vous ne l'auriez pas réglée totalement.

Le non-paiement total ou partiel d'une échéance emporte, sans formalité, déchéance du terme entraînant l'exigibilité immédiate du règlement, sans mise en demeure, de toutes les sommes dues, même à terme, à la date de ce manquement, sommes productives d'intérêt à taux légal.

## **LA LIVRAISON :**

Les produits vous seront livrés à l'adresse que vous aurez indiquée sur le bon de commande.

Nous nous réservons le droit de facturer une participation aux frais de port. La participation demandée est détaillée et indiquée avant la validation de la commande.

Une date limite de livraison estimative vous sera communiquée avant la validation de votre commande, compte tenu du choix du transporteur souhaité. 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.

Trois Modes de livraison à votre disposition :

- Livraison standard à domicile : Lettre suivie ; Remise sans signature, dépôt en boîte aux lettres. Le suivi en ligne faisant preuve de livraison.

- Livraison Express à domicile : Colissimo ; Traitement rapide de la commande, Remise sans signature, dépôt en boîte aux lettres. Le suivi en ligne faisant preuve de livraison.

- Livraison standard en Point Relais / Magasin : Remise contre signature. Colis conservé 15 jours. Suivi disponible via l'espace commande. Si colis retourné pour motif « Délai de garde dépassé », la somme de 4.55 euros sera déduite du montant de la commande (Coût de l'envoi pour Mondial Relay).

## **RECEPTION DE COMMANDE :**

Attention, si vous confiez la réception du produit à un tiers (concierge de votre immeuble, hôtesses d'accueil sur le lieu de travail, celui-ci reçoit le colis en votre nom et pour votre compte.

Il est responsable à ce titre, vous devez donc lui demander d'être vigilant sur le suivi des précautions d'usage et lui rappeler d'apporter à la chose reçue le même soin que s'il en était personnellement destinataire.

Pour tout colis non reçu, vous devez nous faire part d'une contestation de livraison dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date d'expédition.

Nous vous demandons d'être particulièrement vigilant lors de la réception de votre commande à propos de sa vérification et la constatation d'une éventuelle anomalie.

Nous vous invitons à vérifier (ou à faire vérifier par le mandataire qui reçoit) l'état apparent des produits à la livraison avec le livreur. Quel que soit le transporteur et en présence d'une anomalie apparente (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé extérieurement, bruit anormal, produits cassés, etc), vous devez refuser le colis.

A défaut, vous devez obligatoirement :

- Deballer le colis en presence du livreur, et
- Inscrire des reserves manuscrites circonstanciees en faisant signer le livreur a cote. Les reserves prises par le destinataire a la livraison constituent des moyens de preuve de l'existence et de l'importance du dommage. Veillez a etre precis et complet dans leurs redactions (la simple mention sous reserve de deballage est consideree comme trop generale et imprecise), et
- Notifier par lettre en recommande avec accuse reception un courrier de protestation motive a votre transporteur dans un delai de trois (3) jours a compter de la reception conformement aux dispositions de l'article L.133-3 du Code de commerce),
- Nous en informer la societe via votre espace client ou courrier recommande dans un delai de trois (3) jours ouvres suivant la livraison de votre colis.

Pour des raisons probatoires, nous vous recommandons de nous communiquer des photographies sous toutes les faces de votre colis dans ce meme delai.

Au moindre probleme a la reception, il est indispensable que vous conserviez les elements dans l'etat dans lequel ils vous ont ete livres (accessoires, notices, emballage(s) et suremballage(s) compris).

Si les produits doivent etre renvoyes, vous devrez presenter une demande de retour.

Cette demande sera accompagnee, le cas echeant, de la copie du courrier adresse au transporteur ou du "constat de spoliation" (constat 170 pour la Poste) ou du "releve d'anomalie" obtenu du transporteur. Par precaution, nous vous demandons de conserver un double de ce formulaire. En cas d'absence d'une anomalie liee au transport, la demande du numero de retour peut etre faite par telephone aupres de notre service client.

En tout etat de cause, ces precautions ne font pas obstacle au benefice des garanties legales et de l'exercice du droit de retraction. Neanmoins, pour que votre retraction soit acceptee, vous devez auparavant nous avoir informes de l'anomalie ou de la spoliation.

Dans le cadre d'une livraison effectuee par la Poste , si le colis arrive ouvert et/ou endommage (notamment avec la presence du scotch jaune "La Poste") nous vous invitons a le refuser.

Si vous ou votre mandataire decide d'accepter la marchandise, vous devez etre attentif a :

- Inscrire des reserves manuscrites circonstanciees sur l'anomalie constatee et
- Remplir parallelement un "releve d'anomalie" comme l'exige la reglementation de la Poste. Ce formulaire devra nous etre adresse afin que nous puissions ouvrir une enquete et entamer une procedure d'indemnisation, le cas echeant.

Si vous ou votre mandataire prefere refuser la marchandise, en plus des "reserves manuscrites circonstanciees" a emettre, vous devrez demander au transporteur que

le colis nous soit renvoyé, accompagné d'un "constat de spoliation" (constat 170). De manière préventive, nous vous conseillons de garder un double de ce formulaire.

Dans le cadre d'une livraison effectuée par d'autres transporteurs, que vous acceptiez ou non la livraison, pour tout colis ouvert et/ou endommagé, vous devrez émettre des "réserves manuscrites circonstanciées" que vous notifierez sur le bordereau du livreur et dont vous nous informerez par courrier, ainsi que le transporteur, dans les trois (3) jours ouvrés suivant la livraison.

Erreur de destinataire. Pour le cas où vous receviez une livraison ne vous étant pas destinée, nous vous prions de refuser le colis. Dans le cas où vous l'auriez accepté, vous êtes prié de garder le colis en l'état et d'en informer aussitôt notre service client.

Produits livrés non conformes à la commande. En cas de produit non conforme, vous pourrez formuler vos réclamations auprès de notre service client :  
Il vous sera demandé de décrire précisément les motifs justifiant la non-conformité. Nous vous rappelons que conformément à l'article 1376 du Code civil, dans le cas où vous recevez une commande qui ne vous est pas destinée, vous êtes alors dans l'obligation de la rendre. À défaut, nous serons en droit de vous facturer le produit que vous avez indument reçu.

## **RETOUR :**

Lors du retour, nous vous recommandons de sur-emballer les emballages d'origine de vos produits, car nous ne pourrions reprendre que les produits renvoyés dans leur intégralité (emballages, câbles, accessoires, coupons de garantie, drivers, manuels, housses, caches, protections, etc...), avec leur emballage d'origine, l'ensemble devant être intact et en bon état.

Vous devez accompagner votre retour d'un double de la facture.

Le remboursement ou l'échange suppose que vous n'avez pas endommagé le produit, ou que vous ne l'avez pas renvoyé incomplet.

À défaut, nous serons en droit d'appliquer une décote sur le produit retourné.

Au cas où le produit serait arrivé sans emballage ou endommagé au SAV, nous nous réservons le droit de vous retourner le produit en l'état.

Nous attirons spécialement votre attention sur le fait qu'en l'absence d'étiquette prépayée vous devez retourner le produit :

- en déclarant la valeur du produit, telle qu'elle résulte de la facture d'achat et
- en veillant à la parfaite couverture d'assurance des risques de retour, en rapport avec la facture d'achat.

En effet, en cas de retour à votre charge et hors assurance complémentaire, vous êtes informés que le transporteur ne vous indemniserait qu'à hauteur du barème légal.

## **DROIT DE RETRACTATION :**

Vous disposez d'un delai de retractation de 14 jours calendaires pour retourner a vos frais, les produits ne vous convenant pas. Ce delai court a compter du jour de la reception du produit, ou du dernier produit livre en cas de commandes de plusieurs produits.

Ce delai expire, vous ne disposez plus de ce droit de retractation. Lorsque ce delai expire un week-end, jour ferie ou chome, il est prolonge jusqu'au prochain jour ouvrable.

Conformement aux dispositions legales en vigueur, vous ne pouvez pas vous retracter sur les produits suivants :

- produits confectionnes selon les specifications du consommateur, ou nettement personnalisés, ou, qui du fait de leur nature, ne peuvent etre reexpedies ou susceptibles de se deteriorer ou de se perimer rapidement.
- produits d'enregistrement audio ou video ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont ete descelles par le consommateur

Compte tenu des regles applicables en matiere de propriete intellectuelle, nous vous informons que les produits copiables, tels que les logiciels, jeux-videos, supports d'enregistrement etc., font l'objet de droits d'utilisation personnels et specifiques reglementant les copies, la diffusion publique et la reproduction.

En cas d'exercice du droit de retractation, nous vous remboursons dans un delai de 14 jours suivant la reception du retour ou la preuve d'expedition formelle du produit.

Vous pouvez demander soit le remboursement des sommes encaissees s'agissant du produit pour lequel vous vous retractez, soit un echange d'un montant equivalent aux sommes versees ou, le cas echeant, avec un complement bancaire.

Ce droit de retractation s'exerce sans penalite.

Toutefois, les frais de parfait retour restent a votre charge.

Vous serez alors rembourse par systeme de re-credit (transaction securisee) en cas de paiement par carte bancaire, ou par cheque dans les autres cas.

Vous devez vous assurer que la commande pour laquelle vous vous retractez est renvoyee complete.

## **GARANTIE :**

Vous beneficiez de deux garanties distinctes : une garantie commerciale et une garantie legale.

Dans un cas comme dans l'autre, votre rapidite est une condition essentielle pour l'application de ces garanties.

Les produits achetés sur notre site bénéficient de la garantie constructeur indiquée sur la fiche produit et/ou dans la notice jointe avec l'appareil, ou téléchargeable sur le site du constructeur.

Nous attirons spécialement votre attention sur le fait que les pannes causées par une négligence, une détérioration ou une utilisation inappropriée ne sont généralement pas couvertes par la garantie du constructeur.

En toute hypothèse, vous n'êtes pas privées des dispositions des garanties légales, notamment la garantie des vices cachés ou la garantie de conformité.

Conformément aux articles L.211-4 à L.211-11 du Code de la consommation, vous bénéficiez d'une garantie contre les défauts de conformité des produits achetés sur notre site. Cette garantie contre les défauts de conformité s'applique au coût des pièces et main d'œuvre nécessaires à la remise en conformité de votre bien.

Pour être conforme à votre commande, le bien doit correspondre à la description donnée sur notre site et posséder les qualités présentées ou présenter 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.

Dans ce cas, il convient de nous faire état par écrit des défauts constatés et de nous renvoyer le ou les produits. Si le défaut de conformité est bien confirmé par les tests en SAV, nous procéderons à l'échange ou à la réparation du bien en fonction du coût que cela représente conformément à l'article L.211-9 du Code de la consommation.

Conformément à l'article L.211-11 du Code de la consommation, les frais de retour vous seront remboursés, sur justificatifs, après retour de votre produit si le défaut de conformité est confirmé.

Vous êtes donc invité à conserver les justificatifs de vos retours. À défaut, si vous ne joignez pas vos justificatifs, vous serez remboursé au tarif postal de base de l'acheminement d'un colis.

Nous attirons spécialement votre attention sur le fait que la garantie ne couvre pas l'usure normale d'un produit (par exemple, les cartouches, lampes, batteries, etc.).

Vous êtes soumis à une obligation de prudence dans l'utilisation de vos produits. La preuve d'une panne causée par une négligence, une détérioration ou une utilisation non conforme rendrait inefficaces les garanties associées à l'appareil (notamment toutes causes externes à l'appareil telles qu'un choc, une chute, la foudre, l'oxydation, réparation par une personne non agréée, exposition à la chaleur, disque rayé, corps étrangers...).

Dans ce cas précis, le produit pourra vous être retourné en l'état, ou réparé sur acceptation et paiement préalable d'un devis établi par le fabricant.

Il est rappelé que nous ne saurions être tenus responsables en cas de refus du constructeur d'appliquer sa garantie pour les raisons légitimes, exposées ci-dessus. De même, nous ne pouvons être tenus responsables que des préjudices matériels et découlant directement de la commande. Les préjudices immatériels (ex: perte de données) et indirects (ex: perte de temps) ne sauraient être réclamés.

En toute hypothèse, la garantie constructeur et la souscription d'une garantie complémentaire ne prive pas l'acheteur et/ou le consommateur des dispositions des

garanties legales (notamment la garantie des vices caches ou la garantie legale de conformite).

## **MENTIONS LEGALES**

### **SARL EXASOFT**

1, La Chaussee de Hary  
02140 HARY

Tel : 03.23.58.42.70

Email : commandes@exasoft.fr

SIRET : 494 523 855 00034

Code APE : 4791B

N° de TVA : FR 33 494 523 855