

10.1. Le client s'engage à laisser les préposés de la société SUDELECTRO.com accéder librement et sans danger aux matériels, ainsi qu'à mettre à leur disposition toute la documentation technique dont il dispose sur le matériel et le système.

10.2. Le client s'engage à ne pas modifier ou faire modifier le matériel sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit de la société SUDELECTRO.COM.

10.3. L'accès aux systèmes informatiques du client, en mode administrateur, devra être limité au personnel habilité et référencé par le contrat.

11 – GARANTIE REPARATION DE MATERIEL DANS NOS ATELIERS

11.1. Nos réparations sont garanties trois mois à compter de la mise à disposition, sauf dispositions expresse ou matériel sous garantie constructeur.

11.2. La garantie s'applique aux pièces détachées à condition que la garantie du constructeur et/ou la société SUDELECTRO.com de pièces détachées soit d'une durée restant à courir au moins équivalente, et à la main d'œuvre, hors déplacements.

11.3. Dans le cas de matériel sous garantie constructeur, les conditions sont celles définies par le constructeur.

12 - DROIT DE RÉTENTION ET RESERVE DE PROPRIÉTÉ

12.1. Nous nous réservons la possibilité de retenir tout matériel remis par le client ou tout document établi par nous dans le cadre d'une prestation, jusqu'au règlement complet de ses factures par le client.

12.2. Les marchandises resteront la propriété de la société SUDELECTRO.com jusqu'au paiement effectif de l'intégralité de leur prix en principal et accessoire. Le défaut de paiement de d'une quelconque des échéances peut entraîner la revendication des biens. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert à l'acheteur, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

14 - LIVRAISON ET TRANSPORT

14.1 Règles Générales :

14.1.a. Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande, en France métropolitaine et Corse ou à Monaco.

14.1.b. L'acheteur peut, à sa demande expresse, obtenir l'envoi de la facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison en faisant simplement la demande à la société SUDELECTRO.com par e-mail.

14.1.c. Pour permettre d'expédier à l'acheteur les produits commandés, la société SUDELECTRO.com a choisi de travailler en priorité avec la POSTE en utilisant le système Chronopost, ainsi que Colissimo.

14.1.d. Les caractéristiques du système Chronopost et Colissimo de la POSTE sont les suivantes : L'acheteur a la possibilité de récupérer les produits commandés au bureau de poste le plus proche de l'adresse de livraison, en cas d'absence, sur le lieu de livraison, lors de la présentation du livreur.

14.1.e. L'acheteur est livré à son domicile et signe un bordereau de distribution accusé de réception. En cas d'absence, l'acheteur ou le destinataire du produit commandé reçoit un avis de passage du livreur, ce qui lui permet de retirer les produits commandés, au bureau de poste le plus proche, durant le délai indiqué sur le bordereau de passage déposé par le facteur.

14.2 Problème de livraison :

14.2.a. L'acheteur est tenu de vérifier, en présence du livreur préposé, l'état de l'emballage de la marchandise et son contenu à la livraison. Dans l'hypothèse où l'acheteur aurait un quelconque doute de quelque nature que ce soit sur l'état ou le contenu de son colis, il est tenu :

- d'appliquer la procédure Chronopost ou colissimo, (notamment signaler les dommages dus, toutes réclamations et réserves) et de refuser la marchandise en émettant immédiatement un constat d'anomalie auprès du livreur préposé.

- de signaler ces incidents à la société SUDELECTRO.com par e-mail à l'adresse contact@sudelectro.com dans les deux jours ouvrés suivants, et ce en exposant lesdites réclamations ou réserves. Faute de respect de la procédure exposée ci-dessus, aucune réclamation de l'acheteur ne sera acceptée.

14.3 Problème de qualité ou de conformité

14.3.a. En cas de livraison d'un produit ne correspondant pas à la commande (défectueux ou non conforme), l'acheteur doit formuler sa réclamation dans les trois jours ouvrés suivant la signature du bordereau de distribution.

14.3.b. Les réclamations doivent être adressées par e-mail à l'adresse contact@sudelectro.com, et doivent comporter :

Les coordonnées de l'acheteur, le numéro de facture concerné, les références du produit, les motifs de la réclamation

Les produits devront être retournés à ses frais par l'acheteur dans un délai de quatorze jours ouvrés à compter de la date de livraison. A défaut, la société SUDELECTRO.com ne procédera à aucun échange ou remboursement des produits ainsi commandés.

14.3.c. Tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au frais de l'acheteur à la société SUDELECTRO.com dans son état et emballage d'origine et comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires dans un parfait état de vente.

14.3.d. Faute de respect de la procédure exposée ci-dessus et des délais indiqués, l'acheteur ne pourra formuler aucune réclamation pour non-conformité ou vice apparent des produits livrés, les Produits étant alors réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

14.4 Problème de non-réception de commande

Un e-mail de confirmation d'expédition contenant le numéro de suivi du colis, est envoyé à l'acheteur par la société SUDELECTRO.com lors de l'expédition de la commande.

L'acheteur est alors tenu de suivre l'acheminement et la livraison de sa commande via le site du transporteur. En cas de réclamation, celle-ci devra être obligatoirement effectuée dans les 10 jours ouvrés suivant l'expédition de la commande. Aucune réclamation ne pourra être prise en compte au-delà de ce délai.

14.5 Délais

14.5.a. Le système Colissimo permet une livraison dans un délai moyen de quarante-huit heures au départ du dépôt de la société SUDELECTRO.com Vers la France métropolitaine, pour l'outre-mer ou l'international Ces délais seront rallongés, se référer aux conditions en vigueur à la date de la commande.

14.5.b. L'ordre de départ est donné par la société SUDELECTRO.com après complet encaissement du prix de la commande. Ce délai est communiqué à titre indicatif et tout dépassement éventuel ne pourra donner lieu à dommages et intérêts.

14.5.c. Conformément aux dispositions de l'article L 121.20.3 du Code de la Consommation, les produits commandés seront livrés dans un délai maximum de trente jours à compter du jour suivant celui où l'acheteur a enregistré sa commande, sous réserve du paiement complet du prix.

14.5.d. Faute de livraison à l'expiration de ce délai, l'acheteur aura la possibilité d'annuler sa commande. Toutes les sommes versées par l'acheteur lui seront alors restituées sans délai, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

14.5.e. En cas de retard de livraison par rapport à la date initialement fixée, l'acheteur devra le signaler par écrit (courrier et/ou e-mail) à la société SUDELECTRO.com, et ce afin d'améliorer la qualité de service qui pourra lui être proposée et de permettre à la société SUDELECTRO.com de procéder à une enquête auprès de la POSTE.

14.5.f. Une enquête auprès de la POSTE peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés. Si pendant ce délai, le produit est retrouvé, il sera immédiatement ré-acheminé au domicile de l'acheteur ou du destinataire désigné dans le bon de commande.

En revanche, si le produit commandé n'est pas retrouvé à l'issue de ce délai de 21 jours d'enquête, la société SUDELECTRO.com procédera à ses frais à une nouvelle expédition des produits commandés par l'acheteur.

14.5.g. Dans l'hypothèse où le produit commandé ne serait alors plus disponible, il sera fait application des dispositions visées à l'article 3.2.

14.5.h. Notre matériel, même expédié Franco de port, voyage aux risques de l'acheteur. Le transfert des risques s'effectue dès l'enlèvement de la marchandise dans nos locaux par le transporteur. Il appartient au destinataire, en cas de retard, d'avaries ou de perte de la marchandise pendant le transport, de faire toutes réserves et d'exercer tous recouvrements auprès des transporteurs responsables. A défaut de réserves du destinataire à la livraison, celui-ci est présumé avoir reçu les marchandises telles que décrites sur le bon de livraison.

15 – DROIT DE RETRACTATION DU CONSOMMATEUR PARTICULIER UNIQUEMENT POUR LA VENTE EN LIGNE

15.1. Conformément à l'article L121-20 du Code de la Consommation, l'acheteur dispose d'un délai de quatorze jours francs à compter de la date de réception, pour retourner à ses frais ainsi

qu'à ses risques et périls, les produits commandés, pour échange ou remboursement. Les produits doivent impérativement être retournés à la société SUDELECTRO.com dans un parfait état de revente et dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...).

15.2. Les produits dits tels que les logiciels, garanties, anti-virus etc ... ne devront pas avoir été descellés, ni enregistrés afin que l'acheteur puisse bénéficier du droit de rétractation. Tout produit incomplet, abîmé, endommagé ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé.

15.3. En vertu aux dispositions de l'article L.121-20-2 du Code de la Consommation, le délai de rétractation de quatorze (14) jours ne s'applique pas aux contrats de prestations personnalisées, ni aux produits confectionnés selon les spécifications de l'acheteur faisant l'objet d'une commande spécifique.

15.4. Afin de permettre un meilleur suivi de dossier de l'acheteur, ce dernier pourra prévenir au préalable la société SUDELECTRO.com par l'intermédiaire de son service clients en ligne ou par e-mail à l'adresse contact@sudelectro.com, avant de renvoyer la marchandise.

En cas de demande de remboursement par le client, la société SUDELECTRO.com rembourse généralement ses clients sous 7 jours. Cependant, conformément aux articles L121-20-1 à L121-20-7 du Code de la Consommation, la société SUDELECTRO.com dispose d'un délai maximum de 30 jours à compter de la date de retour des produits pour rembourser le client.

15.5. Dans le cas où un produit nous serait retourné dans un emballage détérioré, abîmé ou déjà utilisé (logiciels exclus), la société SUDELECTRO.com se réserve le droit d'appliquer des frais de reconditionnement du produit d'un montant de 10% de sa valeur lors de l'achat avec un minimum de 10€ par articles.

16 - GARANTIE

16.1. Sont exclues de toute garantie, les défauts qui résulteraient d'un assemblage ou d'une utilisation anormale ou non conforme ou de négligence de l'acheteur et dégage totalement notre responsabilité.

16.2. Les produits sont garantis par le constructeur (à défaut, par la société SUDELECTRO.com.) contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée maximum de 24 mois à compter de la date de facturation, sauf pour des conditions particulières expressément signifiées.

Notre garantie se borne purement et simplement au remplacement des produits reconnus défectueux, à l'exclusion de tous frais annexes tels que pose, dépose, immobilisations, de tous dommages et intérêts et de toute responsabilité ou indemnité à quelque titre que ce soit. Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci. En aucun cas notre responsabilité ne peut être engagée au-delà de celle de nos propres fournisseurs.

16.3. Tout retour du produit au titre de la garantie précitée doit faire l'objet d'un accord préalable de la société SUDELECTRO.com. A cette fin, l'acheteur prendra contact avec le service après-vente à l'adresse e-mail contact@sudelectro.com. Aucun retour ne sera accepté sans l'accord préalable de la société SUDELECTRO.com.

16.4. Le produit défectueux doit être retourné dans son emballage d'origine accompagné d'une copie de sa facture d'achat, comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires ainsi que du numéro de série du produit lorsque celui-ci en comporte un. Tous les frais et risques liés au retour du produit sont à la charge de l'acheteur.

16.5. Les garanties ne couvrent pas l'usure normale d'un produit, le remplacement des consommables ; l'utilisation anormale, illicite ou non conforme des produits ; les pannes liées aux accessoires ; les avaries résultant des chocs anormaux, des erreurs de manœuvres ou des modifications effectuées par l'acheteur ; les pannes causées par négligences, une détérioration ou une utilisation inappropriée ; les défauts et les conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par la société SUDELECTRO.com ainsi que les défauts et les conséquences liés à toute cause extérieure. 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 la société SUDELECTRO.com ne saurait être tenue responsable en cas de refus du constructeur d'appliquer sa garantie pour les raisons légitimes, exposées ci-dessus.

16.6. En toute hypothèse, la garantie constructeur et la souscription d'une garantie complémentaire ne prive pas l'acheteur des dispositions des garanties légales (notamment la garantie des vices cachés ou la garantie légale de conformité).

La garantie légale de conformité s'applique en tout état de cause pour le client (la réglementation diffère entre un particulier et un professionnel).

17 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

17.1. Tous les produits proposés sur notre site Internet ont été importés (ou fabriqués) en France conformément à la législation en vigueur. Toutefois, c'est à l'acheteur de s'assurer de la légalité de l'utilisation qu'il désire en faire. Ainsi, la société SUDELECTRO.com décline toute responsabilité dans l'hypothèse où le produit livré ne respecterait pas la législation du pays de livraison.

17.2. La responsabilité de la société SUDELECTRO.com ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, du fait d'un cas exceptionnel, fortuit ou d'un cas de force majeure tel que, et sans limitation, les catastrophes, grèves totales ou partielles, incendies, inondations, défaillance ou panne de matériel, des moyens de transport, de communication ou du fait des agissements de l'acheteur.

18 - COMPÉTENCE JURIDIQUE

En cas de litiges le Client pourra effectuer ses réclamations auprès du service Client de la société SUDELECTRO.com afin de rechercher une solution amiable. Tous différents relatifs à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable, seront soumis aux tribunaux français selon les lois en vigueur.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpnm-mediation-consumation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond »

19 - DONNÉES PERSONNELLES

Nous prenons soin de vos données personnelles. Pour plus d'informations sur les pratiques et politiques de confidentialité de la société SUDELECTRO.com, vous pouvez consulter notre charte " Droits et protection des Données Personnelles". Vous pouvez exercer vos droits d'accès, une rectification, l'opposition ou l'effacement de vos données personnelles, en nous contactant sur l'adresse contact@sudelectro.com.

SIGNATURE :