

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE FIGEST AU CONSOMMATEUR PAR INTERNET

A compter du 1er mai 2022

ARTICLE 1 - A PROPOS DES CONDITIONS

1.1 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre la société FIGEST BV, au capital de 90 640 euros, immatriculée sous le numéro 28045903, sise Jacobus Ahrendlaan 1, 2132 LP HOOFDDORP, Pays-Bas (ci-après « FIGEST » ou « Nous ») et toute personne physique dont les opérations sont réalisées pour un besoin personnel ou une profession libérale et non à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale ou agricole) (ci-après « Vous » ou le « Client ») effectuant un achat de produits (« Produits ») sur le Site internet https://www.mon-store.fr édité par FIGEST (ci-après le « Site »).

Les Conditions Générales de garantie font parties intégrantes et sont annexées aux présentes Conditions Générales de vente, l'ensemble de ces conditions est ci-après dénommé « Conditions Générales ».

- 1.2 Tout internaute est formellement invité préalablement à la passation de toute commande à prendre connaissance des Conditions Générales sur le Site à l'adresse : https://www.mon-store.fr/conditions-generales/.
- 1.3 Toute passation de commande sur la Plateforme constitue un contrat de vente entre FIGEST et Vous, auteur de la commande, à l'exclusion de tout tiers. Dans le cas des personnes physiques, pour passer une commande et conclure un contrat de vente de Produits ou de Services, Vous devez impérativement être âgé de 18 ans ou plus et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale vous permettant d'effectuer la commande si Vous êtes mineur.
- 1.4 Les Conditions Générales et les informations relatives à votre commande sont présentées en langue française. Toute commande effectuée sur le Site doit correspondre aux besoins normaux d'un ménage. FIGEST se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement dans le cas où les quantités commandées sont anormalement élevées par rapport aux quantités habituellement commandées par les acheteurs en pour leurs besoins personnels.
- 1.5 Les commandes de Produits ou Services ne seront livrées qu'en France métropolitaine (hors DROM-COM) et à Monaco.
- 1.6 Les Conditions Générales applicables à votre commande sont celles en vigueur sur le Site à la date à laquelle vous passez votre commande ou communiquées par mail lors de la confirmation de commande. La date d'entrée en vigueur des Conditions Générales figure en haut de page. Vous êtes invité à télécharger et imprimer les Conditions Générales et à en conserver une copie.

ARTICLE 2 - L'OFFRE

- 2.1 Nos offres de Produits et de Services et de prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, sous réserve de disponibilité du Produit ou du Service.
- 2.2 Dans le cas exceptionnel d'une indisponibilité du Produit ou du Service commandé des indications vous seront fournies suite à la réception de votre commande, sans délai injustifié. Vous aurez alors le choix d'attendre la disponibilité du Produit ou du Service, de choisir un autre Produit ou Service proposé ou d'annuler votre commande. Dans ce dernier cas vous serez remboursé sans délai et au plus tard sous 14 jours à compter de la date de réception de votre demande, si votre compte bancaire a été débité.

ARTICLE 3 – LA COMMANDE

- 3.1 Avant toute commande, Nous Vous invitons à prendre connaissance de l'ensemble des informations pré contractuelles, techniques et commerciales concernant notre offre de Produits et Services.
- 3.2 Le contrat sera conclu au moment de la validation et du paiement de la commande. Vous devrez accepter les Conditions Générales pour ensuite valider et payer votre commande. Aussi, toute acceptation de la commande vaudra acceptation des Conditions Générales et des informations relatives aux Produits et Services.
- 3.3 Vous recevez par email votre confirmation de commande accompagnée des Conditions Générales que vous pouvez télécharger. Vous pourrez confirmer votre paiement ou annuler et revenir à l'étape précédente. La vente ne sera considérée définitive qu'après acceptation de votre paiement.

ARTICLE 4 – LA LIVRAISON

- 4.1 FIGEST livre partout en France métropolitaine (hors DROM-COM) et à Monaco. Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande. Quel que soit le mode de livraison que Vous avez sélectionné, Vous vous engagez, à prendre livraison de votre commande à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande et à formuler vos éventuelles réserves auprès du transporteur conformément à l'article "Réception".
- 4.2 Le délai de livraison vous sera indiqué lors de la passation de votre commande ou dans la confirmation de commande ou l'accusé de réception de commande. Toutefois ce délai n'étant donné qu'à titre indicatif, FIGEST s'engage à ce que la livraison de votre commande soit effectuée au plus tard dans les 30 jours suivant la date de réception de votre commande.

Au-delà de ce délai, et sauf cas de Force Majeure, Vous aurez la possibilité d'annuler votre commande par lettre recommandée avec avis de réception après avoir enjoint, sans succès, FIGEST d'exécuter ses obligations dans un délai supplémentaire raisonnable. Dans cette hypothèse, les sommes versées vous seront intégralement remboursées dans un délai maximum de 14 jours suivant la date de dénonciation de la vente. Le délai de livraison court à compter du jour ouvré suivant la date de réception de votre commande.

Si Vous commandez plusieurs Produits en même temps et que ceux-ci ont des délais de livraison différents ou ne sont pas tous disponibles. Il peut s'avérer que certaines commandes soient livrées en plusieurs fois.

4.3 Le Produit commandé demeure la propriété de FIGEST jusqu'à l'encaissement complet du prix en principal, frais, et accessoires. Les risques de perte ou d'endommagement des Produits vendus Vous sont transférés au moment où Vous, ou un tiers que Vous avez désigné, prend physiquement possession des Produits, sans distinction selon leur nature. Néanmoins, lorsque les Produits Vous sont livrés par un transporteur, les risques de perte ou d'endommagement des Produits vendus Vous sont transférés à partir de la remise du bien au transporteur.

4.4 Pour toute information relative à la livraison de Votre commande, vous pouvez consulter votre compte en ligne ou nous appeler aux coordonnées indiquées à l'article « Contact ».

ARTICLE 5 – LA RECEPTION

5.1 Lors de la livraison de votre commande, vous vous engagez, après ouverture et vérification du contenu du ou des colis en présence du transporteur, à signer le récépissé de livraison présenté par le livreur. Vous vous engagez à vérifier le contenu du ou des colis en présence de la personne Vous remettant votre commande et à signer la preuve d'enlèvement.

5.2 En cas de défaut apparents du Produits et/ou de son emballage (tel que bande de garantie (ruban adhésif) endommagée, colis fracturé, Produits manquants, cassés ou détériorés) ou de défaut de remise de la notice d'emploi constatés lors de la livraison du Produits par le transporteur, Vous aurez la possibilité de le refuser ou, à défaut, vous devrez formuler par écrit auprès de FIGEST notamment via le transporteur sur le récépissé émargé de ce dernier, toutes réserves correspondantes aux observations constatées. En cas de refus, les réserves devront être précisées sur la preuve d'enlèvement du colis que vous ferez cosigner par le livreur ou la personne vous remettant votre commande et conserverez un exemplaire. Vous disposez alors d'un délai de 3 (trois) jours pour émettre Vos réserves auprès du transporteur. A défaut de réserves émises dans ce délai, concernant des défauts apparents du Produit et/ou de son emballage ou d'absence de notice d'emploi, vous reconnaissez avoir reçu les Produits commandés dans un état vous donnant toute satisfaction. Dès lors, aucune réclamation liée à l'état apparent des Produits livrés ou enlevés ne pourra être acceptée.

5.3 Les éventuels frais de retour seront déduits du remboursement de la commande si vous souhaitez vous rétracter de votre commande, dans les conditions décrites au ci-après.

ARTICLE 6 - VOTRE DROIT DE RETRACTATION

6.1 Nous vous rappelons que ce droit à rétractation ne peut être exercé pour les contrats cités à l'article L.221-28 du Code de la consommation et notamment en ce qui concerne les produits dits "nettement personnalisés". Pour les autres cas, conformément au Code de la consommation, Vous pouvez vous rétracter de votre commande dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de réception de la commande du Produit.

Pour exercer le droit de rétractation, Vous devez nous notifier votre décision de rétractation par écrit au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté indiquant votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse mail :

- Par formulaire de contact : en ligne à l'adresse https://www.mon-store.fr/support/
- en remplissant et nous adressant le formulaire que vous trouverez en annexe des Conditions Générales à l'adresse suivante : info@mon-store.fr

- 6.2. Pendant ce délai de rétractation, Vous devez traiter le produit et son emballage avec soin. Vous ne devez déballer ou utiliser le Produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour évaluer la nature, les caractéristiques et l'efficacité du produit. Le point de départ est que le Consommateur ne peut manipuler et inspecter le Produit que de la même manière qu'il serait autorisé à le faire dans un magasin.
- 6.3 Le Produit doit être retourné, à vos risques et à vos frais, non endommagé, dans un état neuf, complet (accessoires, notices...) et dans son emballage d'origine dans un délai de 14 (quatorze) jours après avoir émis votre demande de rétractation.
- 6.4. Aucune demande de retour dans le cadre du délai de rétractation ne pourra être prise en compte après un délai de 14 (quatorze) jours suite à la réception du Produit ou en cas de non-respect des conditions de retour sus mentionnées. Le respect des conditions de retour vaut également en cas de demande d'annulation de commande.
- 6.5 Le remboursement du prix du Produit s'effectuera, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle Nous sommes informés de votre décision de Vous rétracter. Cependant, pour la vente de Produits, FIGEST pourra différer le remboursement jusqu'à récupération du Produit ou jusqu'à ce que Vous ayez fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous êtes est responsable d'éventuelles données fournies et qui n'auraient pas été préalablement supprimées. Nous procéderons à Votre remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé que Vous avez utilisé pour le paiement de la commande concernée, sauf avec Votre accord exprès pour utiliser un autre moyen de paiement et dans la mesure où cela n'occasionne pas de frais supplémentaire pour Vous. Cependant, Nous ne sommas pas tenus de rembourser les frais supplémentaires si Vous avez expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par Nous.

ARTICLE 7 – LE PRIX

- 7.1 Les prix des Produits et Services affichés sur le Site sont indiqués en Euro toutes taxes comprises (« TTC ») prix incluent la TVA française, au taux en vigueur, et la contribution environnementale applicable le cas échéant.
- 7.2 Les prix sont exclusivement applicables à la vente de Produits sur le Site. Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment jusqu'à l'enregistrement de votre commande. Tout changement du taux TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, à la hausse comme à la baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits. Toutefois, un prix ne pourra pas être modifié une fois la commande du Client validée.
- 7.3 Les Produits et Services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment où Vous enregistrez votre commande ou acceptez votre devis SAV, sous réserve de disponibilité.
- 7.4 Une facture sera établie par FIGEST dès expédition de votre commande ou disponible dans votre espace et envoyé par email à l'adresse renseignée lors de votre commande.
- 7.5 Conformément à la règlementation française relative à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, une contribution environnementale pourra être appliquée à certains Produits proposés sur le Site. Elle est perçue pour le compte d'éco-organismes, agréés par l'Etat, prenant en charge l'organisation du traitement et le recyclage

de certains de vos anciens appareils. Son montant est indiqué et inclut dans le prix du Produit, le cas échéant, dans le Panier, sur le récapitulatif de commande et sur la facture.

ARTICLE 8 – LE PAIEMENT

Les Produits et les frais de livraison applicables ou les Services sont payables selon les conditions de règlement sélectionnées au moment de votre achat. Tout paiement devra être réalisé en Euros et TTC au moment de la validation de la commande.

Plusieurs modes de paiement Vous seronts proposés et Vous devrez sélectionner le mode de paiement choisi. Le paiement en ligne est sécurisé : la transaction et le paiement en ligne sont entièrement sécurisés aux normes de sécurité Secure Socket Layer («SSL»). Ce Site vous permet d'effectuer le règlement de votre commande directement en ligne, en utilisant l'une des cartes bancaires indiquées ci-dessus et en saisissant votre numéro de carte, sa date d'expiration, les 3 derniers chiffres au dos de la carte et le titulaire de la carte ou les coordonnées de votre compte Paypal. Aucune donnée de paiement n'est traitée par FIGEST via notre Site. La collecte de vos coordonnées de paiement par notre conseiller se réalise dans les mêmes conditions. Votre demande de paiement est envoyée en temps réel sur le système de paiement sécurisé, la banque s'assure que votre carte bancaire a une date de validité en cours (ou, le cas échéant, qu'elle n'a pas fait l'objet d'une erreur de saisie, ou d'une opposition) et vous confirme l'enregistrement de votre règlement en délivrant un certificat électronique avec le numéro de transaction ou vous informe si la transaction est refusée. FIGEST se réserve le droit de modifier son choix de système sécurisé ainsi que le choix de son partenaire dans ce type d'opérations.

ARTICLE 9 – LE SERVICE APRES-VENTE

ARTICLE 10 – VOS GARANTIES

10.1 Nos Produits sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

10.2 En tant que Client, vous bénéficiez des conditions générales de garantie FIGEST et des deux garanties légales : la garantie légale de conformité d'une part, et la garantie des vices cachés d'autre part.

10.3 Indépendamment de cette garantie et du droit de rétractation, FIGEST est tenue :

- des défauts de conformité des Produits vendus sur le Site existant lors de la délivrance (bien impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable, qui ne correspond pas à la description donnée par FIGEST ou qui ne possède pas les qualités annoncées par FIGEST ou convenues avec le Client), dans les conditions des articles L. 217-4 et suivants du Code de la Consommation;
- de la garantie légale des vices cachés (défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus) dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

Garantie de conformité

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- bénéficiez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;
- pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sauf si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut. Dans ce dernier cas, FIGEST pourra alors procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par vos soins.
- 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.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale que FIGEST vous propose pour les Produits énumérés ci-dessus.

Garantie des vices cachés :

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 pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du Code civil. L'action en garantie des vices cachés devra être intentée dans un délai de 2 (deux) ans à compter de la découverte du vice par le Client.

Le détail de ces garanties est fourni plus précisément dans l'Annexe « Conditions Générales de Garantie ».

La responsabilité de FIGEST ne saurait être engagée notamment dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont livrés ;
- en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

SI FIGEST dispose de pièces détachées sur ces Produits alors la durée de leur disponibilité sera indiquée dans la fiche produit du Produit concerné.

ARTICLE 11 – LA FORCE MAJEURE

- 11.1 Nous ferons tous nos efforts pour satisfaire à nos obligations dans le cadre de la commande que vous nous passez. Cependant, Nous ne pourrons être tenue responsable si la non-exécution de l'une de nos obligations découle d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.
- 11.2 En cas de survenance d'un évènement constitutif de force majeure, tel que défini ci-dessous, Nous vous avertirons immédiatement. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances qui étaient imprévisibles au moment de la passation de commande, qui sont extérieures à FIGEST et qui compromettent de manière irrésistible l'exécution de ses obligations par ce dernier. Un événement de force majeure peut notamment constituer, conformément à la loi applicable : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, les tremblements de terre, les incendies, les épidémies, les pandémies, les grèves, les tempêtes, les inondations, la foudre, l'interruption des transports, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou les difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux parties la pénurie d'énergie, d'eau, de matières premières ou perturbation des fournisseurs de FIGEST, les contraintes liées à la capacité de production, les accidents ou évènements de toutes causes entraînant le chômage ou l'arrêt de tout ou partie des usines de FIGEST et/ou de ses fournisseurs. Dans l'hypothèse d'un tel cas de force majeure entraînant un retard dans la livraison du Produit, nous nous efforcerons d'exécuter nos obligations dans les meilleurs délais.
- 11.3 La responsabilité de FIGEST ne saurait être engagée en cas d'inexécution de ses obligations en raison d'un cas de force majeure.

ARTICLE 12. VOS DROITS EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

12.1 Conformément à la réglementation existante en matière de protection des données à caractère personnel, nous vous informons que vos données personnelles sont collectées et traitées par FIGEST, sise Jacobus Ahrendlaan 1, 2132 LP HOOFDDORP, Pays-Bas, aux fins de gestion et de suivi de vos commandes (notamment pour l'expédition des Produits via nos transporteurs). Toutes les données qui vous sont demandées dans le cadre de la prise en charge de votre demande sont obligatoires. A défaut, nous ne pourrons traiter vos demandes.

FIGEST a mis en œuvre des procédures en vue de respecter les dispositions et obligations légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données personnelles et nous conservons les données à caractère personnelles vous concernant de manière sécurisée afin d'en assurer l'intégrité et la confidentialité.

Vos données pourront être transmises pour les besoins de la prestation de service à des partenaires et sous-traitants ayant présenté des garanties suffisantes concernant la conformité aux lois applicables en matière de protection des données. Vos données pourront également être traitées à des fins d'enquête de satisfaction afin d'assurer une amélioration continue de nos Produits et Services, sauf refus de votre part. Avec votre accord, ces données pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale.

- 12.2 Conformément à ces mêmes dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits :
 - d'accès aux données traitées,
 - d'opposition aux données traitées,
 - de rectification,

- à l'effacement,
- à la limitation du traitement,
- à la portabilité des données

En nous contactant à <u>info@mon-store.fr</u>. Vous pouvez également, le cas échéant, introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données du pays dans lequel vous vous situez (https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members). Pour la France, veuillez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), TSA 80715, 3 PL de Fontenoy, 75007 Paris.

Pour plus d'informations concernant les pratiques de FIGEST lors de la collecte de données personnelles via son site internet et lors de leur utilisation, l'Utilisateur peut se reporter à notre politique de protection des données.

12.3 Vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php.

ARTICLE 13 - LOI APPLICABLE, MEDIATION ET DIFFEREND

- 13.1 Toute commande et les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française.
- 13.2 En cas de litige relatif à l'exécution de la Commande, Vous pouvez contacter le Service Consommateurs de FIGEST afin de rechercher une solution amiable aux coordonnées figurant à l'article « Contacts»).

En cas d'échec de ce processus, et conformément aux dispositions du code de la consommation, Vous pouvez recourir gratuitement, avant toute saisine du juge, à un médiateur, pour lui soumettre toute réclamation liée à un achat d'un produit ou d'une prestation de service sur le site internet de FIGEST, sous réserve qu'une réclamation ait été introduite auprès de FIGEST, par écrit, au cours des douze (12) derniers mois.

En tout état de cause, Vous avez également la possibilité d'accéder à la plateforme européenne de résolution des litiges mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/consumers/odr/.

13.3 A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux français. La présente clause ne saurait toutefois empêcher le Client agissant en qualité de consommateur de faire valoir ses droits dans l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du droit de procédure civile applicable.

ARTICLE 14. LES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

14.1 FIGEST est titulaire des droits portant sur les Produits et Services, son Site et chacun des éléments qui le composent dont notamment la charte graphique, les données, logiciels, textes, logos, photographies, marques, documentations commerciales des Produits FIGEST, notices d'installation et

d'utilisation des Produits FIGEST lesquels sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle, à savoir notamment le droit d'auteur, le droit des dessins et modèles et/ou le droit des marques.

- 14.2 Les éléments protégés reproduits sur le Site qui n'appartiendraient pas à FIGEST ont fait l'objet d'une autorisation expresse et préalable de reproduction de la part des titulaires de droit.
- 14.3 FIGEST consent un droit d'usage privé et non exclusif du Site et ce, conformément aux stipulations des présentes Conditions Générales. En conséquence, la reproduction partielle ou totale, sur quelque support que ce soit, des éléments composant le Site, leur utilisation ainsi que leur mise à disposition à des tiers sont formellement interdites.
- 14.4 Toute autre utilisation du Site ou de l'un de ses éléments (texte, logo, photographie, élément visuel etc.) est constitutive d'une contrefaçon de droits et sanctionnée comme telle au regard du Code de la propriété intellectuelle, et ce sauf autorisation préalable et expresse du titulaire.

ARTICLE 15 – CONTACTS

Pour toutes questions relatives aux Produits proposés par FIGEST, FIGEST reste à votre écoute :

a) Nous contacter par écrit

E-formulaire: par email à info@mon-store.fr ou en vous rendant sur https://www.mon-store.fr ou en vous rendant sur https://www.mon-store.fr

b) Nous contacter par téléphone : +33 9 69 32 01 37 (appel non surtaxé)

Annexe 1 – Formulaire de rétractation

Vous souhaitez faire valoir votre droit à la rétractation ? Merci de compléter le formulaire ci-dessous afin de lancer la procédure de rétractation conformément à nos conditions en vigueur et de l'envoyer, , soit par courrier électronique à info@mon-store.fr, dans les délais prévus par nos présentes conditions générales

Nom:
Prénom:
Email:
Téléphone :
Téléphone mobile :
Adresse postale (Rue, code postal, ville) :
Numéro de la commande :
Date de la commande :
Retour complet de ma commande : Oui / Non
Si vous souhaitez retourner uniquement une partie de votre commande, veuillez-nous en préciser les produits, la référence et la quantité :
Pour que votre demande rétractation soit validée, il convient de respecter les conditions énoncées dans

les présentes Conditions Générales et notamment de respecter le délai fixé pour exercer ce droit.

CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE

Valables pour les Produits achetés par un consommateur sur le site de vente en ligne <u>www.mon-store.com</u> en France métropolitaine (hors DROM-COM) et à Monaco

À compter du 1er mai 2022

DÉFINITIONS

«Client» ou «vous» : désigne l'acheteur de Produit ou service qui bénéficie, en achetant un Produit, des garanties tant légales que commerciales détaillées ci-dessous. Le Client est nécessairement un consommateur ou une profession libérale (et non des personnes qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle ou artisanale.

«Garantie commerciale» : désigne la garantie conventionnelle dont le site de mon-store.com assortit certains de ses Produits dans les conditions énoncées ci-après.

«Garanties légales» : désigne collectivement la garantie de conformité et la garantie des vices cachés.

«Produit»: désigne un Produit disponible dans l'espace du site de vente en ligne mon-store.com

«Preuve d'achat» : désigne le document permettant de s'assurer que le Client souhaitant mettre en œuvre une garantie a bien préalablement acheté le Produit objet de la garantie. Il s'agit de la facture ou le duplicata de facture émis par le site mon-store.com.com

«Site» : désigne le site internet accessible à l'adresse www.mon-store.com

«Vendeur» ou « nous » : désigne FIGEST auprès duquel le Client a directement acheté le Produit via le site mon-store.com.

I - GARANTIES COMMERCIALES

A) DURÉE ET ÉTENDUE DE LA GARANTIE COMMERCIALE

La Garantie commerciale est gratuite. Nous garantissons :

2 ans : Tous les Produits, toutes les pièces détachées et les produits reconditionnés ou réparés vendus sur le Site.

Les conditions ci-dessus ne concernent pas les accessoires et produits de marques de tiers.

Ces conditions de garantie sont détaillées sur le Site. Un logo indiquant la durée de garantie est apposé sur chaque fiche produit.

Pendant toute la durée de la présente Garantie Commerciale, un Produit ne fonctionnant pas normalement du fait d'un défaut de matière ou de fabrication sera, soit réparé, soit remplacé par un Produit identique ou, en cas d'indisponibilité, par un Produit aux fonctionnalités similaires, compte tenu de la valeur du Produit et de l'importance du défaut (remplacement ou réparation du Produit au choix du Vendeur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'une ou l'autre modalité, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut). Aux termes de l'Article L.217-16 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. »

B) EXCLUSIONS DE LA GARANTIE COMMERCIALE

La présente Garantie commerciale s'ajoute aux Garanties légales offertes aux consommateurs. Elle ne comprend pas la prise en charge des frais de démontage et de réinstallation des Produits ; ni le remplacement des consommables tels que les piles ou les batteries.

Sont notamment exclus du champ d'application de la présente Garantie Commerciale, les dysfonctionnements des Produits résultant :

- de négligence ou d'erreur d'installation ou d'utilisation, notamment dans les cas suivants :
- Toute utilisation non conforme à la destination du bien telle que décrite dans la notice d'utilisation;
- irrespect des instructions d'installation, de mise en service (y compris le branchement), de fonctionnement, d'utilisation et d'entretien fournies dans les documentations ;
- utilisation d'éléments ne répondant pas aux critères de compatibilité ;
- de branchement sur une source d'énergie non appropriée ;
- des Produits ou composants démontés (autre que le simple déballage du Produit), modifiés, cassés, percés ou coupés ; de la qualité de l'environnement dans lequel ils sont installés :
- parasites électriques ou radio résultant d'appareillages, de contraintes électriques ou de la qualité du réseau électrique ;
- défaillances, perturbations et mauvaise qualité des réseaux de télécommunication type téléphone et/ou ADSL pour les Produits connectés à ces médiums.
- d'un choc, ou d'une chute du Produit;
- de l'humidité, d'un incendie, de la foudre, d'une tempête, d'une inondation et plus généralement de tout événement revêtant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La Garantie Commerciale ne couvre pas l'installation et la mise en service du Produit qui s'effectuent sous votre seule responsabilité. Il vous appartient de vérifier l'usage que vous voulez faire du Produit acheté afin que son installation, sa mise en service et son utilisation soient conformes aux instructions données par le Vendeur dans la notice d'installation et d'utilisation fournie avec le Produit.

En aucun cas le Vendeur ne pourra être responsable en raison de la non-conformité des Produits aux besoins particuliers du Client.

Le Vendeur ne garantit pas les Produits et décline toute responsabilité en cas d'erreurs lors du choix ou de la configuration du Produit sur le Site, d'installation, d'utilisation ou d'entretien du Produit non conforme aux caractéristiques du Produit, aux instructions fournies, aux usages ou aux normes en vigueur.

C) FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE COMMERCIALE

En cas de dysfonctionnement du Produit, après installation, Nous mettons à disposition dans l'Espace Assistance du site des informations utiles et notamment des FAQ.

Si vous ne trouvez pas les informations nécessaires à la résolution de votre dysfonctionnement, vous pouvez Nous contacter aux coordonnées indiquées à l'article « Contacts ». Si notre Service Consommateurs suspecte un défaut de matière ou de fabrication de votre Produit, Nous vous indiquerons la procédure appropriée pour traiter la réparation ou le remplacement du Produit.

Nous vous communiquerons alors un bon de retour qui, accompagné de votre Preuve d'achat permettra de traiter votre demande. Les frais de retour de votre Produit, en dehors des Garanties légales, pourront être mis à votre charge. Un Produit réparé ou remplacé sous garantie, reste garanti aux conditions de la Garantie commerciale octroyée lors de l'achat et ce, jusqu'à son expiration. Tout Produit retourné devient propriété du Vendeur dès son remplacement.

D) PIECES DETACHÉES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits sont disponibles pendant une durée au moins égale à celle des Garanties légales offertes aux Clients. En toute hypothèse, les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits sont disponibles pour la durée mentionnée dans la fiche produit.

E) VOS DROITS

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr).

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement européen du 25 mai 2016 sur la protection des données dit « RGPD », Nous vous informons que Nous collectons des données à caractère personnel notamment aux fins de gestion des garanties légales et commerciales liées à vos commandes.

Vos données pourront être transmises pour les besoins des prestations de services à des spécialistes présentant des garanties suffisantes concernant la conformité aux lois applicables en matière de protection des données.

Vos données pourront également être traitées à des fins d'enquête de satisfaction afin d'assurer une amélioration continue de nos produits et services, sauf refus de votre part. Nous avons mis en œuvre des procédures en vue de respecter les dispositions et obligations légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données personnelles et Nous conservons les données à caractère personnelles vous concernant de manière sécurisée afin d'en assurer l'intégrité et la confidentialité. Toutes les données qui vous sont demandées dans le cadre de la prise en charge de votre demande sont obligatoires. A défaut, nous ne pourrons traiter votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits:

- d'accès aux données traitées,
- d'opposition aux données traitées,
- de rectification,
- à l'effacement.
- à la limitation du traitement,
- à la portabilité des données

En nous contactant par email à <u>info@mon-store.fr</u>

Vous pouvez également, le cas échéant, introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour plus d'informations concernant nos pratiques lors de la collecte de données personnelles, l'Utilisateur peut se reporter à notre politique de protection des données disponible à l'adresse suivante :

II - GARANTIES LÉGALES

La Garantie Commerciale se distingue des Garanties légales qui comprennent la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés. Conformément aux dispositions de l'article L. 217-15 du Code de la Consommation, indépendamment de la Garantie commerciale, le Vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L.217-12 du Code de la Consommation et de la garantie des vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

A) GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Article L. 217-4 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 L. 217-5 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 L. 217-12 du Code de la consommation « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

B) GARANTIE LÉGALE CONTRE LES VICES CACHÉS

Article 1641 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 premier 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. »

III - RÉPARATION OU REMPLACEMENT DES PRODUITS HORS GARANTIE COMMERCIALE OU LÉGALE

Les Produits non couverts par la présente Garantie commerciale, ou par aucune Garantie légale, retournés au Service Consommateurs sans son accord préalable, pourront être refusés ou faire l'objet de frais de gestion ou de stockage afférents à leur retour qui vous seront facturés. Si votre Produit ne peut pas être couvert par la présente Garantie commerciale ni par une Garantie légale, nous vous enverrons de préférence par courriel un devis pour, au mieux de nos intérêts et de nos possibilités, soit réparer votre Produit, soit le remplacer par un Produit neuf ou de fonctionnalités similaires.

IV - CONTACTS

Pour toutes questions relatives aux produits et services proposés par mon-store.com, notre service consommateurs reste à votre écoute :

a) Nous contacter par écrit :

E-formulaire: par email à <u>info@mon-store.fr</u> ou en vous rendant sur <u>https://www.mon-store.fr/support/</u>

b) Nous contacter par téléphone :

+33 9 69 32 01 37 (appel non surtaxé)

Pour toutes demandes concernant le suivi de votre commande, l'exécution du contrat, le contact de votre SAV, une réclamation, des informations ou conseils concernant un produit ou un service Nous indiquons sur notre site les horaires d'ouverture de nos services.

V - LOI APPLICABLE, REGLEMENT DES LITIGES, MEDIATION

Les présentes Conditions Générales de Garantie sont soumises à la loi française.

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le Client peut tout d'abord contacter notre Service Consommateurs afin de rechercher une solution amiable (coordonnées figurant à l'article IV « Contacts»).

En cas d'échec de ce processus, et conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement, avant toute saisine du juge, à un médiateur, pour lui soumettre toute réclamation liée à un achat d'un produit ou d'une prestation de service sur le site internet, sous réserve qu'une réclamation ait été introduite auprès de Mon-store.com.com, par écrit, au cours des douze (12) derniers mois-

En tout état de cause, le Client a également la possibilité d'accéder à la Plate- forme européenne de résolution des litiges mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/consumers/odr. A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux français. La présente clause ne saurait toutefois empêcher le Client agissant en qualité de consommateur de faire valoir ses droits dans l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du droit de procédure civile applicable

CONFORMITE DES PRODUITS MON-STORE.COM A LA LEGISLATION EN VIGUEUR

LES PRODUITS MON-STORE.COM SONT CONFORMES AUX EXIGENCES ESSENTIELLES ET AUTRES DISPOSITIONS PERTINENTES DES DIRECTIVES APPLICABLES DANS I'UNION EUROPÉENNE.

FIGEST BV

Jacobus Ahrendlaan 1, 2132 LP Hoofddorp Netherlands - Pays-Bas Capital de 90 640 euros

Immatriculée sous le numéro 28045903

TVA intracommunautaire NL008881406B01