CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE

Valables pour les Produits achetés par un consommateur sur le site de vente en ligne www.mon-store.com 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 info@mon-store.fr

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 info@mon-store.fr ou en vous rendant sur https://www.mon-store.fr/support/

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 l'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