

Conditions générales de vente Alter Communication&Systemes

Article 1 : Préambule

1.1 - la vente en ligne

Toute commande validée en ligne par le consommateur au sein de la rubrique « Acheter » implique l'acceptation préalable des présentes conditions générales.

1.2 - validité de la commande

Le consommateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas de signature manuscrite, dans la mesure où le consommateur commande en ligne les produits qui y sont présentés. Le consommateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.

1.3 - application des conditions générales de vente

Le consommateur dispose de la faculté de sauvegarde ou d'édition des présentes conditions générales, étant précisé que tant la sauvegarde que l'édition de ce document relèvent de sa seule responsabilité, ces dites conditions étant susceptibles d'être modifiées par Alter Communication&Systemes. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur sur le site lors de la validation de la commande par le consommateur.

1.4 - informations contractuelles

La vente en ligne mise en place par Alter Communication&Systemes dans le cadre de son site Internet mentionne les informations suivantes :

- mentions légales permettant une identification précise d'Alter Communication&Systemes
- présentation des caractéristiques essentielles des biens vendus
- indication, en euros (TTC) du prix des biens et le cas échéant, participation aux frais de port
- indication des modalités de paiement, de livraison ou d'exécution
- l'existence d'un droit de rétractation
- la durée de validité de l'offre

L'ensemble des informations du site www.altercommunicationsystemes.fr est présenté en langue française.

1.5 - obligations réciproques

Ces conditions générales de vente expriment l'intégralité des obligations et des droits des deux parties. En ce sens, le consommateur est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces dites conditions. Alter Communication&Systemes s'engage pour sa part à respecter son rôle de vendeur dans le cadre de ces mêmes conditions.

Article 2 : Généralités

2.1 - objet & entrée en vigueur des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par Alter Communication&Systemes au consommateur.

2.2 - documents contractuels

Le présent contrat est formé des documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique décroissant :

- les présentes conditions générales de vente
- le bon de commande complété en ligne

En cas de contradiction entre les dispositions contenues dans les documents de rang différent, les dispositions du document de rang supérieur prévaudront.

2.3 - durée

Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur à la date de signature du bon de commande par le consommateur. Ces conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties.

2.4 - validité de la signature électronique

Conformément à la loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique, tout bon de commande signé du consommateur par "double clic" constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus dans les présentes conditions générales de vente tel que "droit de rétractation" et "rupture de stock".

Le "double clic" associé à la procédure d'authentification, de non répudiation et de protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties.

2.5 - preuve de transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques d'Alter Communication&Systemes dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commande et des factures sera effectué sur un support fiable et durable pouvant être juridiquement produit à titre de preuve.

Article 3 : Produits

3.1 - information

Alter Communication&Systemes présente sur son site Internet les produits à vendre ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant de respecter l'article L 111-1 du Code de la consommation, qui prévoit la possibilité pour le consommateur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

3.2 - prix / TVA

Les prix du site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC). Ils sont applicables lors de la validation de la commande par le consommateur et n'intègrent pas la participation aux frais de port, facturée en supplément, et indiquée avant la validation finale du bon de commande.

Les prix sont soumis à la T.V.A. française et tout changement du taux légal de cette T.V.A sera implicitement répercuté sur le prix des produits présentés sur le site d'Alter Communication&Systemes, à la date stipulée par le décret d'application s'y référant.

3.3 - disponibilité

Les délais de disponibilité sont mentionnés sur les fiches-produits détaillées mises en ligne sur le site Alter Communication&Systemes et sont reportés à chaque produit inséré dans le bon de commande du consommateur. Les informations sur la disponibilité des produits étant transmises à titre indicatif, l'indisponibilité définitive ou le report éventuel de ces dates ne saurait engager la responsabilité d'Alter Communication&Systemes, ni ouvrir droit à des dommages et intérêts pour le consommateur.

3.4 - validité des offres produits

Les offres présentées par Alter Communication&Systemes ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. Alter Communication&Systemes se réserve le droit de modifier l'assortiment des produits, leurs délais de disponibilité et leurs prix, selon les contraintes imposées par les fournisseurs et/ou fabricants et d'en informer le consommateur.

3.5 - conformité des offres produits

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France et dans l'Union européenne. Les photographies, textes, graphismes, informations et caractéristiques reproduits et illustrant les produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité d'Alter Communication&Systemes ne saurait être engagée en cas d'erreur ou d'omission dans l'une de ces photographies, textes ou graphismes, informations ou caractéristiques des produits.

3.6 - obligations réciproques

3.6.a : du consommateur

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité d'Alter Communication&Systemes, le consommateur demeurant seul juge de la compatibilité des produits commandés avec ceux déjà en sa possession. Alter Communication&Systemes ne saurait voir sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit, résultant d'une activité professionnelle.

3.6.b : du vendeur

Dans le cadre d'un report de disponibilité d'un produit, Alter Communication&Systemes informera le consommateur des nouvelles dates en vigueur. En cas d'indisponibilité prolongée d'un produit, Alter Communication&Systemes proposera au consommateur son remboursement.

3.7 - transfert de propriété

Alter Communication&Systemes conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par le consommateur dans le cadre de sa commande, frais et taxes compris.

Le transfert de propriété d'un bien acheté à Alter Communication&Systemes par le consommateur à une tierce personne, ne sera pas pris en charge par Alter Communication&Systemes.

Seul l'acheteur d'origine de ce bien pourra prétendre accéder aux clauses des présentes conditions générales de vente.

Article 4 : Commande

4.1 - confirmation de la commande

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie de courriel.

4.2 - exécution de la commande

La commande sera exécutée au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de sa date de validation définitive par Alter Communication&Systemes.

4.3 - inexécution de la commande

Alter Communication&Systemes ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation, de grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie.

Alter Communication&Systemes n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, notamment du fait des fournisseurs et/ou des fabricants, le consommateur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le consommateur sera remboursé des sommes encaissées (intervenant dans les 30 jours au plus tard suivant la date d'annulation de la commande).

4.4 - obligations réciproques

4.4.a : du consommateur

A défaut d'exhaustivité et de conformité des renseignements fournis par le consommateur lors de sa commande, Alter Communication&Systemes ne saurait être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient, notamment en termes de retard et/ou d'erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition seront à la charge du consommateur.

4.4.b : du vendeur

Alter Communication&Systemes s'engage à informer le consommateur de tout changement intervenu dans sa commande relatif au délai, prix, caractéristiques, afin de laisser à ce dernier la décision de modifier sa commande en conséquence.

4.6 - participation aux frais de port

Alter Communication&Systemes se réserve le droit de facturer au consommateur une participation aux frais de port. La participation demandée sera clairement stipulée sur le site www.Alter Communication&Systemes.com.

4.7 - avertissements / conseils

Alter Communication&Systemes recommande au consommateur de conserver une trace des données relatives à sa commande sur support papier ou sur support informatique fiable jusqu'à la résolution définitive de sa commande, voire jusqu'à la fin de la période de garantie des produits livrés.

Article 5 : Paiement

5.1 - mode de paiement

Le consommateur règle sa commande par carte bancaire ou par chèque envoyé à l'adresse indiquée sur le site www.Alter Communication&Systemes.com.

5.2 - intégralité du paiement

L'intégralité du paiement doit être réalisée lors de la commande. Dans le cas d'un paiement par chèque

Alter Communication&Systemes n'averra le ou les produits commandés qu'après encaissement de celui-ci.

5.3 - obligations réciproques

5.3.a : du consommateur

Le consommateur garantit à Alter Communication&Systemes qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement par carte bancaire ou par chèque.

5.3.b : du vendeur

Alter Communication&Systemes se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande ou toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers.

Le consommateur est avisé qu'Alter Communication&Systemes ne saurait être tenue pour responsable de toute malversation ou utilisation frauduleuse d'un quelconque moyen de paiement.

5.4 - avertissements / conseils

Alter Communication&Systemes recommande au consommateur de s'assurer de la solvabilité de son paiement avant validation de sa commande sur le site. Alter Communication&Systemes rappelle au consommateur que tout paiement par carte bancaire transite par le biais d'un système sécurisé et qu'aucun numéro de carte bancaire n'est conservé dans ses fichiers.

Article 6 : Livraison

6.1 - généralités

Une commande sera considérée comme soldée lorsque la totalité des produits aura été expédiée et que le consommateur se sera intégralement acquitté du paiement des produits et de sa participation aux frais de port.

6.2 - modalités

Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande.

Le choix du mode de transport reviendra à Alter Communication&Systemes en fonction du poids et/ou du volume des produits. Alter Communication&Systemes rappelle au consommateur qu'il est tenu de s'assurer avoir mentionné toutes les informations utiles à la livraison de sa commande.

6.3 - réserves d'usage

Le consommateur a l'obligation légale et contractuelle de vérifier l'état physique et le contenu du ou des colis à la livraison.

Le consommateur devra signaler toute anomalie (détérioration ou élément manquant) en adressant à Alter Communication&Systemes, dans les **deux (2) jours ouvrés** suivant la date de livraison, un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations.

Alter Communication&Systemes, Service Relations Consommateurs, BP 40099, 75829 PARIS Cedex 17.

Toute réclamation parvenue hors délai sera définitivement rejetée sans possibilité de recours pour le consommateur.

6.4 - obligations réciproques

6.4.a : du consommateur

Le consommateur a la responsabilité de s'assurer de la conformité de la livraison, soit par lui-même ou soit par une personne habilitée par ses soins à réceptionner cette livraison.

6.4.b : du revendeur

Alter Communication&Systemes effectuera tous les efforts nécessaires pour régulariser la situation dans la mesure où le consommateur aura procédé à toutes les démarches requises en cas d'anomalie lors de la livraison.

Alter Communication&Systemes ne saurait être tenue pour responsable d'éventuels retard de livraison et notamment en raison d'erreurs ou de perturbations imputables aux transporteurs (grève totale ou partielle de la chaîne logistique et/ou des services postaux et/ou des moyens de transport ou des communications).

6.5 - délais

En cas de retard de livraison par la Poste dans les huit jours ouvrés suivant la date de la commande, Alter Communication&Systemes suggère au consommateur de vérifier auprès de son bureau de poste si le colis n'est pas en instance, puis le cas échéant, l'invite à signaler ce retard en contactant le Service Relations Consommateurs par téléphone ou en adressant un courriel. (cf. Art.9.7).

Alter Communication&Systemes contactera alors la Poste afin de démarrer une enquête. Cette enquête Poste peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés à compter de sa date d'ouverture. Si durant cette période, le produit est retrouvé, il sera réacheminé dans les plus brefs délais au domicile du consommateur. Si en revanche le produit n'est toujours pas localisé à l'issue de ces 21 jours ouvrés, le colis sera considéré comme étant perdu.

C'est seulement à la clôture de cette enquête qu'Alter Communication&Systemes pourra renvoyer un produit de remplacement à ses frais. Si le ou les produits commandés venaient à ne plus être disponibles, le consommateur pourra obtenir le remboursement des produits concernés par la déclaration de perte confirmée de la Poste.

6.6 - anomalie / spoliation

Dans le cadre d'une livraison effectuée par La Poste, si le colis arrive ouvert et/ou endommagé (notamment avec la présence du scotch jaune " La Poste ") il est indispensable que le consommateur se fasse établir un " relevé d'anomalie " par le facteur ou le bureau de Poste dont il dépend. Dans ce cas le consommateur est libre soit d'accepter le colis soit de demander son renvoi à Alter Communication&Systemes.

Si le consommateur constate à la livraison qu'il y a eu vol à l'intérieur de son colis il devra demander à la Poste le renvoi de ce colis à Alter Communication&Systemes, accompagné d'un " constat de spoliation ".

Dans les deux cas le formulaire devra être adressé à Alter Communication&Systemes afin que cette dernière puisse ouvrir une enquête et entamer une procédure d'indemnisation, le cas échéant.

6.7 - avertissements / conseils

Seuls les dommages et anomalies mentionnés dans le relevé d'anomalie ou le constat de spoliation seront pris en compte dans la résolution du litige.

Alter Communication&Systemes rappelle qu'en cas de problème de livraison, le consommateur doit impérativement garder tous les éléments reçus en l'état (emballages et sur-emballage compris) jusqu'à résolution complète de son dossier.

Tout manquement aux règles définies ci-dessus peut engendrer le refus de prise en charge du litige.

Article 7 : Droit de rétractation

7.1 - généralités

Le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 7 jours francs pour retourner, à ses frais, les produits ne lui convenant pas. Ce délai court à compter de la date de livraison du produit au consommateur.

7.2 - modalités

Tout retour devra préalablement être signalé auprès du Service Relations Consommateurs d'Alter Communication&Systemes par Courriel : contact@altercommunicationsystemes.fr ou par Fax au 03 55 03 51 87.

Un numéro de retour sera alors attribué au produit qui devra être retourné au SAV d'Alter Communication&Systemes. Dans tous les cas, le retour demeure à la charge et aux risques du consommateur.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge du consommateur. Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, le consommateur a le choix de demander soit le remboursement des sommes encaissées, soit un échange d'un montant équivalent aux sommes versées ou, le cas échéant, avec un complément bancaire. Les frais de réexpédition restent à la charge du consommateur.

7.3 - obligations réciproques

7.3.a : du consommateur

Tout produit faisant l'objet d'une rétractation de la part du consommateur devra être retourné à Alter Communication&Systemes, dans un état neuf et propre à la revente.

Tout produit qui aurait été abîmé, qui serait incomplet, ou dont l'emballage d'origine serait détérioré ou absent, ne sera ni remboursé ni échangé.

7.3.b : du revendeur

En cas d'exercice du droit de rétractation, Alter Communication&Systemes fera tous les efforts pour rembourser le consommateur dans un délai de 15 jours suivant la réception du retour. Cependant, compte tenu du caractère spécifique des produits vendus, ce délai pourra être étendu à 30 jours, en particulier lorsque le produit requiert une vérification technique par le SAV d'Alter Communication&Systemes (ces produits devant être, dans tous les cas, testés).

Le consommateur sera alors remboursé par système de re-crédit (transaction sécurisée) ou par chèque.

7.4 - avertissements / conseils

Alter Communication&Systemes recommande au consommateur d'effectuer le retour de ses produits muni d'une recommandation ou d'une assurance complémentaire lui garantissant, le cas échéant, l'indemnisation des produits à hauteur de leur valeur marchande réelle en cas de spoliation ou de perte de ce(s) colis.

Tout droit de rétractation exercé au terme des sept (7) jours autorisés se verra refusé par Alter Communication&Systemes, les produits livrés seront réputés conformes à la commande et acceptés par le consommateur.

Alter Communication&Systemes recommande au consommateur de sur-emballer les emballages d'origine de ses produits, car seuls seront repris les produits renvoyés dans leur intégralité (accessoires, coupon de garantie, drivers, manuels, housse etc.), dans leur emballage d'origine, l'ensemble devant être intact et en parfait état de revente.

Article 8 : Garantie des produits

8.1 - modalités

Dans le cas d'un produit défectueux durant la période de garantie, le consommateur est invité à prendre contact avec le Service Relations Consommateurs qui lui indiquera la marche à suivre pour retourner son produit. Aucun retour ne sera accepté sans accord préalable matérialisé par l'émission d'un numéro et d'un bon d'accord de retour. Cet accord de retour est valable pour une durée de 8 jours ouvrés. A compter de son attribution, le produit défectueux devra être retourné à Alter Communication&Systemes dans son emballage d'origine, complet (accessoires, notices, etc.), l'ensemble protégé par un sur-emballage faisant mention de façon visible du numéro de retour communiqué par Alter Communication&Systemes.

8.2 - généralités

Alter Communication&Systemes informe le consommateur qu'un traitement SAV peut durer en moyenne entre quatre (4) et huit (8) semaines.

8.3 - conditions

Les conditions et la durée de garantie constructeur sont celles indiquées sur les fiches produits présentées sur le site au moment de la commande.

8.4 - obligations réciproques

- 8.4.a : du consommateur

Tous les frais et risques liés au retour du produit défectueux sont à la charge du consommateur. Le consommateur est tenu de retourner son produit accompagné du coupon de garantie : mail de confirmation reçu suite à une commande, qui peut s'avérer obligatoire dans le cadre d'une réparation sous garantie.

- 8.4.b : du revendeur

Alter Communication&Systemes garantit le consommateur, au titre des vices cachés pouvant affecter les produits livrés, dans le cadre d'un remplacement des produits défectueux, ou des pièces les rendant impropres à leur usage, ou leur remboursement, sans pouvoir être considéré par le consommateur comme responsable des éventuelles conséquences dommageables que ces vices cachés auraient pu entraîner.

Compte tenu de la fréquence de renouvellement des composants de produits techniques, Alter Communication&Systemes pourra, sur demande, informer le consommateur de la disponibilité des pièces de rechange des produits concernés ou éventuellement des modalités pour se les procurer.

Le transfert vers le fabricant et la réexpédition du produit réparé au consommateur seront pris en charge par Alter Communication&Systemes.

8.5 - hors garantie

Tout produit dont le délai de garantie serait expiré ne sera pas pris en charge par Alter Communication&Systemes.

Article 9 : Mentions légales & et Clauses juridiques

9.1 - force majeure

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure. Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance.

Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français :

- le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre
- l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

9.2 - informatique et libertés

Conformément à la loi française "Informatique et libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978, le consommateur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant et peut exercer ce droit en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

Alter Communication&Systemes, Service Relations Consommateurs, 6 rue de Gueugnon, 71 300 Montceau Les Mines.

L'utilisateur est informé que ce traitement automatisé d'informations, notamment la gestion des adresses courriel des utilisateurs, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 1273630.

9.3 - non validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

9.4 - non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

9.5 - titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un des titres figurant en tête des clauses, et l'une des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

9.6 - loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le consommateur s'adressera en priorité à Alter Communication&Systemes pour obtenir une solution amiable.

9.7 - informations relatives aux services d'Alter Communication&Systemes

Le site www.altercommunicationsystemes.fr est une publication d'Alter Communication&Systemes, SARL au capital de 38 000 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Le Creusot (71) sous le numéro B 500 972 146.

Pour toutes informations, questions, et suivi de commande, notre Service Relations

Consommateurs est à votre disposition :

- Par Courriel : connexion sur notre site dans la rubrique "Contacts"
- Par Fax : 03 55 03 51 87

Nous vous rappelons que vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante : Alter Communication&Systemes, 6 rue de Gueugnon, 71 300 Montceau Les Mines.