

Conditions Générales de Vente du site Maquis-art.com

Article 1 : Champs d'Application et Modification des Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées sur le site Internet www.maquis-art.com. Maquis-art.com se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

Article 2 : Disponibilité des produits

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

Les produits que nous proposons sont disponibles en stock, sauf erreur de gestion de notre part. En cas d'indisponibilité, nous nous engageons dans les 30 jours à compter de la validation de la commande soit à vous livrer le produit commandé, soit à vous proposer un produit similaire à un prix similaire, soit à vous le rembourser par chèque ou sous forme de bon d'achat.

Maquis-art
40 avenue des Châtaigniers
95150 TAVERNY

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler le numéro de votre commande, vos coordonnées complètes.

La date de validation de la commande correspond à :

- La date de la commande en cas de paiement par carte bancaire en ligne
- La date de la réception du chèque en cas de paiement par chèque

En cas de rupture de stock sur l'un des produits de votre commande :

Nous vous contactons par mail pour se mettre d'accord sur la suite à suivre (remboursement et/ ou envoi partiel, attente, etc...).

Colisage / échantillonnage :

Dans le cadre d'opérations promotionnelles pour le compte de nos partenaires, vous pouvez être amenés à recevoir gratuitement dans vos colis des échantillons promotionnels, des messages promotionnels. Seul un échantillon par personne et par commande est distribué. Il peut arriver que, dans certain cas, ces échantillons gratuits ne soient pas distribués bien qu'annoncés sur votre bon de préparation. Le traitement est manuel et peut parfois engendrer quelques erreurs. Aucune réclamation ne sera prise en compte par notre Service Clients à ce sujet.

Article 3 : Validation des commandes et signature électronique (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 limites prévues dans les présentes conditions générales de vente.

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

Article 4 : Prix

4.1 - Généralités

Maquis-art.com se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur qui vous auront été indiqués au moment de votre commande.

4.2 - Conditions particulières aux produits soldés

En période de Soldes, les produits soldés sont identifiables par une signalétique portant la mention "SOLDES" située à côté du prix.

Article 5 : Modalités de Paiement et Sécurisation

Modalités de Paiement

Vous pouvez effectuer le règlement :

- par carte bancaire ou par paypal:
Le paiement s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de notre partenaire (Paypal). Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via le site de Maquis-art.com. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; votre commande sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la Banque.
- par chèque bancaire ou mandat cash:

Votre commande est alors réservée pendant 7 jours. Au delà de ce délai, sans réception de votre chèque ou de votre mandat, elle sera annulée. La commande ne sera traitée qu'à réception de votre chèque et après validation.

Sécurisation

Les coordonnées de votre carte de crédit sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de Paypal. Maquis-art.com n'a en aucun cas accès à ces coordonnées, et ne les garde pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles vous sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de Maquis-art.com jusqu'au complet encaissement de la commande par Maquis-art.com. Toutefois à compter de la réception de la commande par le client, les risques des marchandises livrées sont transférés au client.

Défaut de Paiement

Maquis-art.com se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Contrôles anti Fraudes

Maquis-art.com, contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Ces contrôles visent à protéger Maquis-art.com de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Dans le cadre de ces procédures, nos services pourront être amenés à vous demander toutes les pièces nécessaires au déblocage de votre commande : justificatifs de domicile et de débit à votre nom, etc... Ces demandes sont faites par courrier électronique, puis par courrier avec AR.

Maquis-art.com est le seul destinataire des données recueillies au sein du bon de commande. La non-transmission des données de votre bon de commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

Article 6 : Modalités de livraison et délais de livraison en France Métropolitaine

6.1 - Modalités

Généralités

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous nous avez indiquée au cours du processus de commande.

Il faut distinguer deux types de colis, les colis contenant des produits inflammables (comme des bombes de peintures) et les autres. Les colis contenant des produits inflammables ne peuvent être transporté que par TNT.

Les frais de participation à la préparation et à l'expédition sont calculés par rapport au poids et au pays de destination..

Colis de moins de trente kilos :

Livraison en Colissimo avec LA POSTE :

Cf la grille de tarif : http://www.maquis-art.com/shop/tarif_pays_livraison.php

Livraison TNT :

Cf la grille de tarif : http://www.maquis-art.com/shop/tarif_pays_livraison.php

Colis de plus de trente kilos :

Le poids d'un colis ne peut dépasser 30 kilos, si c'est le cas, un colis de 30 kilos sera préparé ainsi qu'un deuxième colis, avec ce qu'il restera de la commande. Deux colis voir plus si nécessaires (tranche de 30 kilos) partiront de nos entrepôts et seront facturés à l'acheteur.

Le cas des promotions ditent « frais de port offert » :

Dans certains cas les frais de port seront offerts notamment pour l'achat d'un pack, ou d'une certaine quantité d'un produit

. Ces cas ainsi que les quantités sont mentionnés sur les articles en questions,

6.2 - Délais d'expédition

L'ensemble des délais annoncés sont calculés en jours ouvrés.

Les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais de traitement, de préparation et d'expédition de votre commande (sortie entrepôts). Ils courent dès la validation de la commande. A ce délai, il faut ajouter le délai de livraison du transporteur (Poste / TNT).

Le dépassement du délai d'expédition peut donner lieu à une annulation de la commande dès lors que la commande n'est pas expédiée de nos entrepôts. Pour cela, il suffit de contacter notre Service Clients par mail. Dans le cas où la commande serait en cours

d'acheminement par l'un de nos transporteurs (Poste / TNT), vous devez contacter votre Service Clients dans les 24 heures qui suivent la confirmation d'expédition, afin que nous bloquions la livraison. Dans le cas où vous recevez le colis : refusez celui-ci et demandez le remboursement de votre commande auprès de notre Service Clients. Dès que nous avons la confirmation du retour de votre colis, nous vous rembourserons dans un délai de 15 jours.

Tout article disponible en stock est expédié sous 48 à 72 heures.

6.3 - Délais de livraison

Le produit commandé est livré par le circuit postal ou par un transporteur indépendant, selon la nature du produit commandé et à l'initiative exclusive de Maquis-art.com, à l'adresse figurant sur le bon de commande. *Les délais annoncés sont indiqués au départ de nos entrepôts.*

Le choix du mode de livraison dépend du poids, du volume et de la valeur des articles.

Modalité de livraison

- Colis de moins de trente kilos :

Colissimo (suivi ou direct suivi) : *délai moyen annoncé par le prestataire : 48 heures*

Les livraisons TNT s'effectuent du lundi au vendredi (pas de livraison le samedi et le dimanche).

TNT livre le lendemain de 9h à 13 h.

Du colis à la Livraison

Vous devez vérifier la conformité de la marchandise livrée au moment de la livraison et avant de signer le bon de livraison du transporteur.

Vous devez indiquer sur le bon de livraison et sous formes de réserves manuscrites accompagnées de votre signature toute anomalie concernant la livraison (produit endommagé). Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par elle, a signé le bon de livraison.

Vous devrez également signaler par courrier recommandé les anomalies et confirmer vos réserves au transporteur au plus tard dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier à :

Maquis-art
40 avenue des Châtaigniers
95150 TAVERNY

Si les produits nécessitent de nous être renvoyés, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès de notre Service Clients (cf Article 9) :

- dans les 7 jours suivant la livraison pour une rétractation
- dans les 15 jours pour défectuosité ou si vous n'avez pas reçu la bonne référence
- après manifestation du client et vérification du vice caché

Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Pour une rétractation ou si vous n'avez pas reçu la bonne référence, le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice).

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, vous devez alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, vous devez impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

Vous ne devez donc en aucun cas jeter les articles.

Article 7 : Responsabilités

- MAQUISART ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure et notamment en cas de grève totale ou partielle des services postaux, de transporteurs, et de catastrophes causées par inondations ou incendies. En ce qui concerne les produits achetés pour satisfaire les besoins professionnels, Maquis-art.com n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.
- Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité du client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de Maquis-art.com, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation envisagés sous l'article 8. En cas de *vice caché, vous avez le choix entre annuler la commande ou garder le produit contre une diminution de prix.*

- En cas de non livraison d'une commande ou d'une partie de commande, vous avez six mois maximum (à compter de la date de départ de nos entrepôts) pour vous manifester. Au delà de ce délai, nous n'accepterons aucune réclamation.

Article 8 : Droit de rétractation

Conformément à l'article L.121-20 et suivants du Code de la Consommation le consommateur dispose d'un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais d'envoi et de retour.

Vous devez avant de nous retourner votre produit, disposer de votre numéro d'accord de retour (cf paragraphe 9, procédure de retour). Le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état, dans son emballage d'origine non endommagé. Il devra être accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties, etc...).
A défaut, vous perdrez votre droit de rétractation et le produit vous sera retourné à vos frais.

Frais de retour pour rétractation

Les frais de retour en cas de rétractation demeurent à la charge du client. Afin d'assurer le suivi de votre colis, merci de choisir d'effectuer votre retour en colissimo suivi.

Les frais de ports du retour seront à déduire de votre remboursement.

Exclusions

- Les produits copiables (CD, DVD, VHS, logiciels, Jeux PC/Consoles) :
Le droit de retour ne pourra être exercé pour les articles qui peuvent être copiés sauf s'ils nous sont retournés dans les délais et non décellophanés ou descellés. Cependant les produits pourront bénéficier d'un droit de retour en cas de vices cachés avérés.
- Les produits soldés et déstockés :
Les produits soldés et les produits déstockés sur le site ne seront ni repris, ni échangés.

Modalité de remboursement

Après réception et acceptation du retour, nous vous enverrons par email un bon d'achat ou par courrier un chèque. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, directement par email, par téléphone ou par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

MAQUIS-ART
40 avenue des Châtaigniers
95150 TAVERNY

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler le numéro de commande, vos coordonnées complètes.

Article 9 : Droit de retour

9.1 - Procédure de retour

Dans le cas d'une défectuosité de votre produit, une demande préalable auprès de notre Service Clients doit être faite. Aucun colis ne sera accepté si celui-ci n'est pas dans son emballage d'origine.

Vous disposez d'un délai de :

- 7 jours dans le cas d'une rétractation à compter de la réception de votre colis pour prévenir votre Service Clients de votre souhait de nous retourner le produit dans son emballage d'origine et en bon état (emballage plastique pour les dvd).
- 15 jours pour nous signaler une défectuosité ou une non-conformité de votre produit.
- après manifestation du client et vérification du vice caché

Dès réception de notre accord, vous disposez de 15 jours pour nous retourner le produit. Passé ce délai, votre retour sera refusé. Nous vous conseillons d'effectuer le retour par colissimo suivi. Si vous nous retournez le colis sans colissimo suivi, nous déclinons toute responsabilité dans le cas où le colis ne nous parviendrait pas. Aucune enquête poste ne pourra alors être faite.

9.2 - Frais de retour

Après avoir réceptionné et accepté votre colis, nous procéderons dans les 30 jours au remboursement des frais engagés auprès de la Poste pour nous retourner votre produit. Le montant du remboursement sera basé sur les tarifs grand public en vigueur communiqués par la Poste pour les colissimo suivi. Ils varient de 5 € à 17,70 € TTC selon le poids du produit retourné. Le montant maximum de remboursement ne pourra excéder 17,70 €. TTC.

Concernant le produit retourné, celui-ci sera remboursé ou échangé selon votre demande et les stocks disponibles. Si un remboursement doit être fait, il interviendra dans le mois suivant la réception de votre retour.

9.3 - Traitement des colis : NPAI / non réclamés / refusés

Si votre colis est retourné par notre prestataire pour le motif suivant :

- NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée)
- Colis non réclamé durant sa période d'instance
- Colis refusé par le destinataire lors de sa livraison

Après réception et acceptation du retour, nous vous créditions par email d'un bon d'achat ou par courrier d'un chèque. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, directement par mail, par téléphone ou par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

Maquis-art.com
40 avenue des Châtaigniers
95150 TAVERNY

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler le numéro de commande, vos coordonnées complètes.

Article 10 : Garanties, assurances et SAV

• **10.1 - Généralités**

Lorsque le produit bénéficie d'une garantie constructeur, celle-ci est indiquée sur la fiche article sur le site.

La garantie constructeur est en générale d'un an, pièces et main d'œuvre, cependant selon la marque du produit, seule la pièce est prise en charge.

En cas de panne pendant la période de garantie initiale, les réparations seront assurées gratuitement par le réseau national des centres, stations ou agences techniques agréées par les constructeurs.

Toutefois pour les produits de plus de 30 kg, la garantie constructeur est en général de 1 an pièces, la main d'oeuvre et les frais de déplacement resteront à votre charge.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits il convient impérativement de conserver la facture d'achat du produit.

Nous vous rappelons que vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 et suivant du code civil.

Article 11 : Participation à l'opération « Sceau de confiance FIA-NET – Site Premium »

Votre achat sur maquis-art.com vous offre la possibilité de participer à l'opération « Sceau de confiance FIA-NET – Site Premium » organisée par FIA-NET S.A.

A travers deux questionnaires de satisfaction dont l'objet est de mesurer la qualité de service qui vous a été apportée tout au long de votre acte d'achat, vous pourrez nous faire part de votre expérience personnelle et la faire partager à la communauté des internautes sur le site FIA-NET.com.

Le premier questionnaire, vous sera envoyé par FIA-NET via un lien dans le mail de confirmation de commande envoyé par maquis art suivant votre achat.

Le second vous sera envoyé après la date prévue de réception, et ce par FIA-NET directement.

Les informations récoltées au sein de ces deux questionnaires font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Des réponses partielles ou une absence de réponse à l'un ou aux deux questionnaires de satisfaction sont sans incidence sur le déroulement de votre commande et de son traitement.

FIA-NET S.A. et maquis art sont les destinataires des données nominatives récoltées au sein de ces questionnaires de satisfaction.

Les données non nominatives seront exploitées par FIA-NET conformément à la réglementation en vigueur et notamment à celle ayant trait à la protection des données personnelles.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à « FIA-NET – Service Informatique et Libertés – Traitement N° 896150 – 39 rue Saint-Lazare, 75009 PARIS ».

Article 12 : Dispositions de la loi « informatiques et libertés »

A tout moment, « vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art 34 de la loi « Informatiques et Libertés » du 6 Janvier 1978). Suite à votre première commande, vous recevrez la Newsletter et les bons plans de maquis-art. Vous pourrez par la suite vous désinscrire de la newsletter dès réception de celle-ci en cliquant sur le lien situé en bas de chaque Newsletter « désabonnez-vous »

Vous pouvez également en faire la demande à nos services par courrier à Maquis-art - Service Clients désabonnements – BP10033 – 95230 Soisy sous Montmorency ou par mail à shop@maquis-art.com

Article 13 : Coordonnées de la société

Siège social de Maquis-art.com :
Maquis-Art –
BP10033
95230 Soisy sous Montmorency

Contactez le Service Clients de Maquis-art.com

- Par courrier:
Maquis-art
40 Avenue des Châtaigniers
95150 Taverny

Attention : Afin d'optimiser le traitement de vos demandes, merci de préciser après la mention "Service Clients" l'objet de votre courrier :

- Désinscriptions
- Remboursements
- Justificatifs
- Demande d'informations
- Transporteurs

Dans votre courrier merci d'indiquer également votre nom, prénom, email et le numéro de commande de référence.

- Par courrier électronique
shop@maquis-art.com

Attention : Afin d'optimiser le traitement de vos demandes, merci de préciser après la mention "Service Clients" l'objet de votre courrier :

- Désinscriptions
- Remboursements
- Justificatifs
- Demande d'informations
- Transporteurs

Dans votre courrier merci d'indiquer également votre nom, prénom, email et le numéro de commande de référence.