

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU SITE PROTIFAST.COM**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes effectuées à distance par la Société PROTIFAST – Société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Bordeaux, sous le numéro 394 774 020, au capital de 63 100 €, dont le siège social se situe Zone d'activité des Pins verts, 33 650 SAUCATS (Ci-après dénommée « le Vendeur ») – avec un internaute (Ci-après dénommé « le Client ») par le biais du Site Internet www.protifast.com (Ci-après dénommé « le Site Internet PROTIFAST »).

### **ARTICLE 1 :ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Le fait pour le Client de passer commande sur le Site Internet PROTIFAST, implique l'adhésion du Client aux présentes conditions générales de vente.

Le Client manifeste son acceptation lors de la passation de la commande en cochant la case prévue à cet effet (cf.ci-après).

A défaut d'une telle acceptation, aucune commande ne pourra être effectuée auprès du Vendeur.

Du fait de cette action, l'Acheteur déclare et reconnaît avoir une parfaite connaissance des présentes conditions générales de vente et accepte lesdites conditions.

### **ARTICLE 2 :ENTREE EN VIGUEUR**

Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur à la date du 31/07/2010

### **ARTICLE 3 : CHAMP D'APPLICATION DE L'OFFRE DU VENDEUR**

L'offre de vente proposée par le Vendeur sur le Site Internet PROTIFAST est destinée :

- au territoire français et toutes les zones géographiques couvertes par la Poste.
- aux personnes physiques, particuliers et/ou non professionnels. Sont donc notamment exclus les négociants, importateurs, revendeurs détaillants ou grossistes.
- âgés de plus de 18 ans et disposant de la capacité de contracter.

L'offre figurant sur le Site Internet PROTIFAST est disponible en langue française, anglaise et italienne.

### **ARTICLE 4 :LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Les présentes dispositions ainsi que plus généralement les relations entre le Client et le Vendeur sont soumis au droit français.

Tout litige qui pourrait naître de l'interprétation des présentes dispositions ou des relations contractuelles liant le Client et le Vendeur relèveront de la compétence des juridictions françaises.

## **ARTICLE 5 :INSCRIPTION – OUVERTURE DE COMPTE.**

Pour passer commande, l'Acheteur doit s'inscrire auprès du Vendeur selon les conditions et modalités suivantes, ce afin de permettre son identification.

Cette identification peut se faire :

- soit à chaque commande – lors de la passation de la commande,
- soit lors de l'ouverture d'un Compte Client en remplissant le formulaire d'inscription prévu à cet effet sur le Site Internet PROTIFAST.

Lors de l'inscription, l'Acheteur se verra attribuer des Identifiants (un login et un mot de passe associé) qu'il pourra utiliser pour passer commande.

Les Identifiants attribués à l'Acheteur sont strictement personnels et confidentiels. L'Acheteur s'interdit de les divulguer à un tiers ou de les céder.

Le cas échéant, l'Acheteur informera immédiatement par écrit le Vendeur de toute utilisation de son Identifiant et de son Mot de passe faite à son insu afin que le Vendeur procède à la désactivation des Identifiants concernés.

A l'issue de la procédure d'inscription, Le Vendeur adressera immédiatement un message à l'Acheteur confirmant l'ouverture de son Compte Client et lui rappelant les Identifiants attribués.

L'ouverture d'un Compte Client a pour avantage de permettre au Client de se connecter directement lors de sa prochaine commande, sans avoir à remplir de formulaire, de gérer les adresses de commande et de facturation mais également de consulter et suivre l'état des commandes déjà passées.

Les informations données par l'Acheteur doivent être exactes et complètes et actualisées au cas de modifications dans les plus brefs délais.

L'Acheteur doit notamment veiller à mettre à jour l'adresse courriel qu'il fournit, cette adresse étant utilisée par le Vendeur pour correspondre avec l'Acheteur et notamment pour l'envoi des confirmations de commande.

## **ARTICLE 6 :PROCEDURE DE COMMANDE**

La procédure de commande comporte les étapes suivantes :

### **1°. Sélection des produits**

Le Client sélectionne les produits et les quantités qu'il souhaite commander. Il peut à tout moment vérifier les produits sélectionnés en consultant la fonction « Mon Panier ».

A cet égard, il est précisé que la quantité de produits susceptibles d'être commandés est limitée par référence produit et par commande à 12 unités.

Pour tout achat de quantité supérieure, le Client doit se rapprocher du Vendeur afin que ce dernier puisse étudier sa demande.

## **2°. Identification du Client**

Le Client s'identifie soit en remplissant le formulaire d'identification prévu à cet effet (noms, prénoms, adresse courriel, adresse de facturation...) soit en indiquant les Identifiants (login et mot de passe) correspondant à son Compte Client.

Il renseigne également l'adresse de livraison.

## **3°. Choix du mode de transport / de livraison**

Le Client sélectionne ensuite le mode de transport des produits. Il peut choisir entre les modes suivants : Colissimo ou messagerie.

## **4°. Récapitulatif de commande**

Un récapitulatif de la commande est ensuite soumis au Client reprenant le nom du produit, son prix, sa quantité, les frais de port, la TVA et le montant global.

Le Client dispose alors de la faculté de modifier sa commande en tout ou partie en cliquant sur la fonction « Modifier ma commande ». En ce cas, un nouveau récapitulatif de commande est soumis au Client.

## **5°. Acceptation des conditions générales de vente**

Avant de valider la commande, le Client prend lecture des conditions générales de vente figurant sur le Site Internet PROTIFAST et manifeste son adhésion aux dites conditions en cochant la case prévue à cet effet.

Du fait de cette action, le Client déclare et reconnaît avoir une parfaite connaissance des présentes conditions générales de vente et accepte lesdites conditions.

## **6°. Validation de la commande**

- Après acceptation des conditions générales de vente, le Client valide – de manière définitive – le contenu et le montant de la commande.

La validation – qui vaut acceptation expresse du Client – est matérialisée par la double action suivante :

- cliquer sur le bouton « Valider ma commande »,
- puis à la suite du message « Vous allez valider définitivement votre commande. Vous ne serez plus en mesure de la modifier. Voulez vous confirmer votre commande ? », cliquer sur le bouton « Oui, je valide ma commande ».

***NB : le respect de ces étapes est nécessaire pour permettre l'application du principe du « double-clic » validant le consentement du consommateur.***

## **7°. Paiement**

Après validation par le Client de la commande, le Client procède au paiement du Prix conformément aux modalités de paiement proposées par le Vendeur (cf. article Prix – Paiement).

Le Client peut ainsi décider de régler par Carte Bancaire ou par Chèque.

Il est précisé qu'en cas de règlement par Chèque, la commande ne sera traitée par le Vendeur qu'à la réception du Chèque et les délais applicables pour la livraison seront calculés à compter du jour de la réception du Chèque par le Vendeur.

## **8°. Courriel de confirmation**

La commande ainsi validée par le Client fait l'objet d'un courriel de confirmation adressé par le Vendeur– lequel matérialise l'enregistrement par le Vendeur de sa commande.

Il est précisé que le Vendeur se réserve le droit de ne pas donner suite à la commande passée par le Client :

- En cas de commandes excédant, par leur contenu ou leur fréquence, les besoins d'un non professionnel et plus généralement en cas de demande anormale ou mauvaise foi du Client.
- En cas d'informations en provenance de l'organisme bancaire en charge par le Vendeur de la gestion du règlement de la commande faisant état de l'impossibilité de mettre en œuvre le moyen de paiement du Client.
- Et plus généralement au cas de motif légitime tel que prévu par l'article L-122-1 du Code de la consommation.

En ce cas, le Vendeur en informera immédiatement le Client et lui remboursera les sommes versées le cas échéant.

## **ARTICLE 7 :INDISPONIBILITÉ DES PRODUITS.**

Les indications concernant la disponibilité des produits sont fournies par le Vendeur à l'Acheteur lors de la passation par l'Acheteur de la commande – ce au regard des informations communiquées au Vendeur par ses fournisseurs.

S'il était constaté l'indisponibilité d'un produit après validation de la commande par l'Acheteur, le Vendeur en informera l'Acheteur par courriel dès qu'il aura lui-même connaissance de cette indisponibilité.

En ce cas, le Vendeur remboursera le Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter du paiement. Sur proposition du Vendeur, le Client pourra opter pour la fourniture d'un produit d'une qualité et d'un prix équivalent ou la remise d'un bon d'achat. Les frais de retour du produit de qualité et prix équivalents consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont à la charge du Vendeur.

## **ARTICLE 8 :DROIT DE RÉTRACTATION.**

### **8.1. Exercice du droit de rétractation.**

Conformément aux dispositions de l'article L121-20 du Code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation lui permettant d'annuler sa commande.

Ce droit pourra être exercé – sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités – dans un délai de 7 jours francs à compter de la réception des produits commandés.

Lorsque le délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

### **8.2. Exclusion du droit de rétractation.**

Conformément aux dispositions de l'article L 121-20-2 du Code de la consommation, il est rappelé que le droit de rétractation ne peut être exercé en cas de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Par ailleurs, le droit de rétractation ne pourra être exercé si le produit retourné est impropre à la commercialisation.

### **8.3. Mise en œuvre du droit de rétractation.**

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit retourner au Vendeur le ou les produits concernés dans le délai susvisé et en demander le remboursement.

Si le droit de rétractation est exercé, le Vendeur remboursera le Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au delà, la somme due sera de plein productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Le Vendeur remboursera l'ensemble des sommes versées par le Client (et notamment les frais de port initiaux) à l'exception des frais de retour lesquels seront à la charge du Client. Ce remboursement s'effectue par tout moyen. Sur proposition du Vendeur, le Client pourra opter pour une autre modalité de remboursement.

## **ARTICLE 9 :PRIX – PAIEMENT**

Les prix affichés sur le Site Internet PROTIFAST sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises (T.T.C.) et hors frais de port.

Les prix et les conditions de vente applicables à la commande sont ceux affichés sur le Site Internet PROTIFAST au jour de la validation de la commande par l'Acheteur.

Les prix sont payables en euros (€), en totalité et en un seul versement :

- Soit par carte bancaire directement sur le Site Internet PROTIFAST lors de la passation de la commande.

Le paiement par carte bancaire est effectué au moyen d'un système de paiement sécurisé de type Mercanet conforme aux réglementations interbancaires françaises et internationales. Le protocole Mercanet est un système de cryptage de la saisie et de la transmission des données bancaires.

Lors du paiement, l'Acheteur est automatiquement redirigé vers le site du partenaire bancaire du Vendeur. Ce dernier n'a de ce fait jamais accès aux données bancaires de l'Acheteur : il est uniquement informé par le partenaire bancaire de la bonne transaction du règlement.

- Soit par chèque libellé à l'ordre de Protifast ou Colisanté et tiré sur une banque domiciliée en France.

Ce chèque devra être adressé au Vendeur dans un délai de 7 jours à compter de la passation de la commande.

Le Vendeur adressera au Client un courriel lui confirmant la réception du chèque.

## **ARTICLE 10 :LIVRAISON**

### **10.1. Délai de livraison**

Les dates et/ou délais de livraison des produits commandés par l'Acheteur sont précisés sur le Site Internet PROTIFAST ainsi que lors de la passation de la commande.

Les dates et/ou délais applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande.

Ces délais courent à compter du jour de la commande de l'Acheteur et sont calculés en jours ouvrés. Il est toutefois précisé qu'en cas de règlement par chèque, ces délais courent à compter de la réception du chèque par le Vendeur.

En tout état de cause, le Vendeur s'engage sur un délai de livraison maximum de 7 jours. Ce délai constitue la date limite à laquelle Le Vendeur s'engage à livrer les produits.

En cas de non-respect de cette date limite, l'Acheteur pourra demander l'annulation de la commande conformément aux dispositions de l'article L 121-20-3 du Code de la consommation – lequel énonce : « *Le consommateur peut dénoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de services par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure.*

*Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le vendeur ou par le prestataire de services, de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la livraison n'est pas intervenue ou si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Le consommateur exerce ce droit dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation. »*

En pareilles circonstances, le Vendeur remboursera l'Acheteur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au delà, la somme due sera de plein droit productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Sur proposition du Vendeur, l'Acheteur pourra toutefois opter pour une autre modalité de remboursement.

## **10.2. Lieu de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison communiquée par l'Acheteur lors de la commande.

La zone de livraison des produits est limitée au territoire suivant : France métropolitaine.

L'Acheteur qui souhaite être livré en dehors de cette zone doit prendre contact avec le Vendeur afin que ce dernier puisse étudier sa demande.

Les frais de port sont déterminés en fonction de la zone de livraison et du poids de la commande. Le montant des frais de port est indiqué à l'Acheteur lors de la passation de la commande.

## **ARTICLE 11 :GARANTIE DU VENDEUR**

Le Vendeur est tenu des défauts de conformité et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil.

A cet égard, il est rappelé les dispositions suivantes :

### Extrait du Code de la consommation :

Article L211-4 : « *Le vendeur est tenu de livrer 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 L211-5 : « *Pour être conforme au contrat, le bien doit :*

*1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »*

Article L211-12 : « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »*

### Extrait du Code civil sur la garantie des vices cachés :

Article 1641 du 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 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. »*

## **ARTICLE 12 : CONFORMITE – DEFECTUOSITE – RETOUR DES PRODUITS**

L'Acheteur vérifiera la nature, l'état, la quantité, et plus généralement la conformité des produits livrés au contenu de la commande concernée.

A ce titre, l'Acheteur doit veiller à procéder lors de la livraison à tous examens nécessaires pour déceler des éventuels avaries, manquants ou non-conformité et notamment vérifier l'état des emballages, le nombre de colis et les produits dans leurs quantités, leurs références, leur état et leurs caractéristiques.

Si l'Acheteur constate une non-conformité du produit, il en informe le Vendeur par tout moyen afin que ce dernier puisse procéder au remplacement ou au remboursement du produit concerné suivant les dispositions de l'article L.211-9 du Code de la Consommation :

*« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur ».*

Afin de faciliter le traitement de sa demande, il est demandé à l'Acheteur de préciser les informations suivantes: nom, prénom, coordonnées postales, téléphoniques, adresse de facturation et/ou de livraison du colis, la (les) référence du ou des produits concernés, identification de la commande concernée et informations afférentes à la non-conformité relevée.

En cas de défectuosité ou de non-conformité avérée, les frais de retour seront pris en charge par le Vendeur.

## **ARTICLE 13 : RESPONSABILITE**

Il est précisé qu'en cas de différence non substantielle entre les photos de présentation, textes, illustrations et les articles commandés - en particulier du fait des différences de rendu des couleurs des logiciels de navigation Internet et/ou moniteurs de visualisation – la responsabilité civile du Vendeur ne pourra être engagée, l'Acheteur conservant en tout état de cause la faculté d'exercer son droit de rétractation.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Vendeur n'est pas responsable en cas d'inexécution (et notamment de retard de livraison) de la commande imputable à l'Acheteur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure.

Il est par ailleurs rappelé que le Vendeur ne pourra être tenu responsable de difficultés d'accès ou de navigation sur le Site Internet PROTIFAST, le Vendeur ne pouvant garantir le Client des perturbations du réseau de télécommunication.

## **ARTICLE 14 : RENSEIGNEMENT – RÉCLAMATION.**

Pour tout renseignement, demande d'information ou réclamation, l'Acheteur peut contacter le Vendeur en lui adressant un message soit à l'adresse électronique suivante : [Info@protifast.com](mailto:Info@protifast.com),

Soit à l'adresse courrier suivante : Protifast ZA les Pins Verts F-33650 Saucats.

L'Acheteur peut également contacter téléphoniquement le Vendeur au numéro figurant à cet effet sur le Site Internet PROTIFAST (appel non surtaxé) *de 9 h à 13h et de 14h à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés)*

#### **ARTICLE 15 : ARCHIVAGE.**

Conformément à la réglementation en vigueur, le Vendeur procède, pour toute commande d'un montant supérieur à 120 €, à l'archivage du contrat de vente conclu avec le Client pendant une durée de 10 ans.

Sont ainsi conservés : le détail de la commande, le descriptif des produits commandés, les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande, les éléments fournis par le Client pour la commande.

Le Client peut accéder au contrat électronique ainsi archivé et à cet effet pourra adresser sa demande au Vendeur par courriel ou par courrier. Afin de faciliter le traitement de sa demande, il est recommandé au Client de s'adresser au Service Client en fournissant le numéro de commande et ses coordonnées.

#### **ARTICLE 16 : LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE**

Les données personnelles du Client collectées par le biais du site Internet sont collectées et traitées dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Loi Informatique et Libertés.

Le responsable du traitement est le Vendeur tel qu'identifié ci-dessus.

Les données personnelles collectées sont exclusivement destinées au Vendeur. Aucune donnée personnelle n'est cédée ou communiquée à un tiers.

Ces données ont pour finalité le traitement, la fourniture et la gestion des commandes passées par le Client.

Les données collectées pourront également être utilisées pour adresser au Client les offres promotionnelles et newsletters du Vendeur, ce dès lors que le Client a fait part de son accord en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire d'inscription.

Ces traitements de données ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL enregistrées sous le(s) numéro(s) 1442106.

Conformément à la loi précitée, le Client dispose un droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles le concernant. Pour exercer ce droit, le Client peut adresser sa demande :

- par courriel à l'adresse suivante : [info@protifast.com](mailto:info@protifast.com)
- ou par courrier à l'adresse suivante : PROTIFAST, Service Données Personnelles, Zone d'activité des Pins verts, 33 650 SAUCATS.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition à la collecte de ses données.

Le Client est toutefois informé que les données communiquées par le biais des formulaires présents sur le site Internet et identifiées par un astérisque sont nécessaires pour lui permettre de traiter ses commandes ou répondre à ses messages. La passation de commande ou le traitement des messages ne pourront en conséquence être effectués si ces données ne sont pas renseignées par l'Internaute.