

Conditions générales de vente particuliers

ARTICLE 1 - IDENTITE ET COORDONNEES D'ENEXO

Les ventes de produits en ligne depuis le site internet sont proposées et gérées par ENEXO.

Toute demande ou réclamation concernant les produits vendus en ligne doit être adressée par le client directement à ENEXO dont l'ensemble des coordonnées sont indiquées ci-après :

- Identité : ENEXO, société par actions simplifiée, représentée par monsieur Florent FOCHEATO
- Numéro SIRET : 791 107 618 00021
- Numéro TVA : FR 04791107618
- Adresse : Zone Industrielle de Bonzom – 09270 MAZERES (FRANCE)
- Site Internet : <https://enexopro.com/>
- Courriel : contact@enexo.com

ARTICLE 2 - PRODUITS – DISPONIBILITE

2.1. Caractéristiques des produits

Les principales caractéristiques des produits, telles que leurs spécifications, illustrations, couleurs, dimensions et capacités, sont présentées sur le site internet. Il est essentiel que le client prenne le temps de lire et de comprendre ces descriptions pour s'assurer que les produits correspondent à ses besoins et attentes, car la sélection et l'achat des produits relèvent de sa seule responsabilité. Pour toute question ou besoin d'information complémentaire, le client peut contacter directement les équipes d'ENEXO.

ENEXO ne pourra être tenue responsable en cas de non-conformité des produits aux besoins et attentes du client, sauf si ENEXO en avait été informée de manière explicite au préalable.

2.2. Disponibilité des produits

Les produits disponibles sur le site internet sont proposés à la vente pour les clients de l'Union Européenne. Les offres et les prix indiqués par ENEXO sont valables tant qu'ils sont affichés sur le site Internet et sous réserve de disponibilité des stocks. En cas d'indisponibilité du ou des produit(s) commandé(s), le client sera informé rapidement par e-mail, téléphone ou courrier dès que la commande sera reçue et validée.

Le client pourra alors choisir : d'annuler la commande et d'obtenir un remboursement complet, ou de recevoir un produit équivalent ou similaire, sous réserve de disponibilité, avec un ajustement du prix, si nécessaire. Aucune autre réclamation ou indemnité ne pourra être exigée.

ARTICLE 3 - PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

3.1. Prix

Les prix des produits sont affichés sur le site internet et confirmés à la fin du processus de commande. Ils sont exprimés en euros (€) hors taxes (HT), en tenant compte du taux de TVA applicable au jour de la commande. Sauf mention particulière lors de la commande, les frais de traitement et de livraison sont à la charge du client et sont clairement indiqués avant la validation de la commande, en fonction des produits sélectionnés et des options d'expédition choisies. Pour les ventes effectuées en dehors de la France métropolitaine, le client est seul responsable du paiement de tous les droits d'importation et taxes applicables.

ENEXO se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, les produits étant facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, tels qu'ils sont affichés sur le site Internet.

3.2. Modalités de paiement

3.2.1. Considérations générales

Au sens de cet article, un paiement est considéré comme effectué lorsque les fonds correspondant au prix total toutes taxes comprises (TTC) ainsi qu'aux frais éventuels sont effectivement reçus par ENEXO. Il est précisé qu'en cas de non-paiement complet de la commande par le client (peu importe le mode de paiement choisi), la vente sera automatiquement annulée et la commande sera considérée comme annulée de plein droit, sans possibilité pour le client de formuler une réclamation à ce sujet.

3.2.2. Paiement en ligne par carte bancaire

Dans ce cas, le prix total des produits, toutes taxes comprises (TTC) et incluant les éventuels frais de traitement et de livraison, est payable en euros (€) et doit être réglé intégralement le jour de la commande en ligne. Les paiements sont réalisés par carte bancaire via le système de paiement sécurisé mis en place sur le site Internet.

Le montant total TTC, ainsi que tous frais éventuels, sera immédiatement prélevé sur la carte bancaire du client après vérification des données et réception de l'autorisation de la part de l'établissement émetteur de la carte.

L'engagement de paiement effectué avec une carte bancaire est irrévocable. En fournissant les informations relatives à sa carte bancaire, le client autorise ENEXO ou son prestataire à débiter le montant total TTC et tous frais compris des produits commandés. Le client confirme qu'il est bien le titulaire de la carte bancaire et que le nom inscrit sur la carte est le sien.

Le client doit fournir les seize (16) chiffres de la carte bancaire, la date d'expiration, ainsi que, le cas échéant, le numéro du cryptogramme visuel.

ARTICLE 4 - LIVRAISON DES PRODUITS ET TRANSFERT DES RISQUES

4.1. Livraison

Les délais de livraison sont établis en fonction de la disponibilité des stocks, ainsi que de la nature, du volume, du poids de la commande, du temps nécessaire à sa préparation et expédition, et de la période d'activité. En tout état de cause, ces délais seront communiqués au client lors du processus de commande, et peuvent varier selon les options d'expédition choisies.

Il est important de noter que ces délais peuvent être affectés par des facteurs externes échappant au contrôle d'ENEXO, tels que les services postaux, les transporteurs, ou encore la disponibilité des matières premières et composants nécessaires à la fabrication des produits.

ENEXO s'engage toutefois à déployer ses meilleurs efforts pour respecter les délais de livraison convenus. En cas de non-livraison dans les délais prévus, et sauf cas de force majeure ou circonstances imprévues, le client peut demander par écrit la résolution de la vente conformément aux articles L.216-2 et L.216-3 du Code de la consommation.

Toute modification de la commande acceptée par ENEXO entraînera nécessairement une prolongation des délais de livraison. De même, un report de la livraison à la demande du client ne pourra être accordé qu'avec l'accord préalable et écrit d'ENEXO.

ARTICLE 5 - DROIT LEGAL DE RETRACTATION

5.1. Conditions d'exercice du droit légal de rétractation

Le client dispose d'un droit légal de rétractation sans avoir à justifier de motifs pour toute commande de produits effectuée sur le site internet, conformément aux articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation. Ce droit peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter du jour où le client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le client, prend physiquement possession du ou des produit(s).

Pour exercer ce droit, le client doit notifier ENEXO de sa décision de rétractation avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

En dehors de cette possibilité de rétractation, la vente des produits est considérée comme ferme et définitive dès la validation de la commande.

5.2. Retour des produits

Dans le cadre de l'exercice de votre droit de rétractation, qui est de quatorze (14) jours, nous vous rappelons que le produit retourné doit être soigneusement emballé dans son carton d'origine pour éviter tout dommage durant le transport. Si, lors de la réception de votre colis de retour, nous constatons que le produit est endommagé en raison d'un emballage insuffisant ou inapproprié, nous nous réservons le droit d'effectuer une vérification pour déterminer l'origine du dommage. De plus, des frais de dossier seront appliqués pour les commandes livrées en point relais qui ne seront pas retirées dans les délais impartis.

Si cette vérification révèle que le dommage résulte d'un emballage inadéquat de votre part et non d'une défaillance du transporteur, nous nous réservons le droit de déduire les frais de dossier, correspondant au montant du dommage, de votre remboursement.

5.3. Politique de Retour des produits

Les produits retournés doivent être dans leur état d'origine et complets (accessoires, notices, etc.) permettant leur recommercialisations à l'état neuf. Le retour doit inclure l'emballage d'origine intact, le carton, ainsi que tous les éléments fournis au moment de la réception de la commande.

Tout retour qui ne respecterait pas ces conditions pourrait entraîner un refus de remboursement ou un remboursement partiel, à l'exception des cas où le produit retourné serait défectueux ou non conforme à la commande initiale.

5.4. Remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation, ENEXO rembourse le client de toutes les sommes versées, en ce compris les éventuels frais d'envoi, à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le client aura choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard. ENEXO procède au remboursement des sommes versées sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours ouvrés suivant le jour où elle est informée de la décision de rétractation. Le client est informé du fait que ENEXO se réserve la possibilité de différer le remboursement jusqu'à la réception des produits ou jusqu'à la fourniture d'une preuve d'expédition des produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits. ENEXO procède au remboursement des sommes en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la commande, sauf si le client convient expressément d'un moyen de paiement différent.

ARTICLE 6 - GARANTIES

6.1. Garanties légales

Les produits bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, conformément aux dispositions du Code de la consommation et du Code civil reproduites en annexe.

Au titre de la garantie légale de conformité, le client est informé du fait :

- Qu'il bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du produit pour agir en garantie ;
- Qu'il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du Code de la consommation ;
- Qu'il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance du Produit ;
- Que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir les produits.

Au titre de la garantie légale des vices cachés, le client est informé du fait qu'il :

- Peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés rendant le Produit impropre à sa destination normale conformément à l'article 1641 du Code civil ;
- Peut choisir dans ce cas entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Pour faire valoir ses droits, le client doit informer par écrit ENEXO.

6.2. Exclusions de garantie

Aucun produit ne pourra faire l'objet d'une réclamation et la responsabilité d'ENEXO ne pourra être recherchée, quel que soit le fondement juridique pour tout dommage, panne, défaillance dont ENEXO démontre qu'il résulte de et/ou concerne :

- Une installation, une utilisation anormale et/ou contraire du produit par rapport notamment aux instructions fournies par ENEXO et/ou le fabricant ;
- Une modification et/ou une adaptation du produit et de ses caractéristiques non- autorisée ou non-prévue par ENEXO et/ou le fabricant ;
- Une utilisation du produit à des fins professionnelles et/ou commerciales ;
- Toute cause d'origine externe au produit (tels que notamment : foudre, choc, chute, gel, incendie, explosion, inondation, humidité, etc.) ;
- Tout produit pour lequel la facture d'achat n'est pas présentée, ou est raturée ou illisible.

6.3. Procédure de retour des produits

En cas de prise en charge au titre des garanties légales ou contractuelle, le retour du produit s'effectuera selon les modalités suivantes :

- Le client doit préalablement contacter le service client d'ENEXO pour faire part de sa réclamation et obtenir une étiquette de retour prépayée.
- ENEXO se réserve le droit de procéder (à distance et/ou à réception du produit) à une analyse et à un contrôle pour déterminer l'origine de la défektivité, et confirmer ainsi la prise en charge ou non du produit au titre de la garantie légale.
- Le client doit retourner le produit dans son emballage d'origine, accompagné de la facture, de l'ensemble des accessoires, notices et autres documents joints, ainsi que de l'étiquette de retour.
- En cas de prise en charge par ENEXO, les parties conviendront ensemble soit d'un remboursement, soit d'un remplacement, soit d'une réparation du produit défectueux.

Dans le cas où les produits sont retournés incomplets, le retour ne pourra pas être validé par ENEXO et aucun remboursement, remplacement et/ou réparation ne pourra avoir lieu. Dans ce cas également, le client supporte la charge des frais et risques liés au renvoi des produits concernés.

ARTICLE 7 - RETOUR POUR RETRACTATION

7.1. Frais de dossier

En cas de retour d'un produit, des frais de dossier seront appliqués et déduits du montant du remboursement. Ces frais sont calculés en fonction du poids du colis retourné, selon le barème suivant :

| Poids du colis (Colissimo) | Frais de dossier |
|----------------------------|------------------|
| 0kg à 5kg | 5,99 € |
| 5kg à 10kg | 9,20 € |
| 10kg à 20kg | 14,55 € |
| 20kg à 25kg | 19,05 € |

Pour les colis **de plus de 25 kg** expédiés via notre transporteur Kuehne & Nagel, les frais de dossier seront ajustés en fonction du poids exact du colis et du pays d'enlèvement du produit. Ces frais sont nécessaires pour couvrir les coûts administratifs, et logistiques, liés aux retours internationaux et/ou de grande envergure.

ARTICLE 8 - NON-RECUPERATION DU COLIS AU POINT RELAIS

8.1. Frais de dossier

En cas de non-récupération d'un colis au point relais, et si celui-ci nous est retourné, des frais de dossier seront appliqués et déduits du montant de la commande pour tout remboursement ou renvoi gratuit. Ces frais sont destinés à couvrir les coûts administratifs et logistiques liés au traitement du retour et à la réexpédition éventuelle du colis. Voici le barème :

| Poids du colis (Colissimo) | Frais de dossier |
|----------------------------|------------------|
| 0kg à 5kg | 5,99 € |
| 5kg à 10kg | 9,20 € |
| 10kg à 20kg | 14,55 € |
| 20kg à 25kg | 19,05 € |

ARTICLE 9 - LOI APPLICABLE

Les présentes CGV et les ventes de produits qui en découlent, sont exclusivement régies par les dispositions de la loi française, à l'exclusion de la Convention de Vienne de 1980 sur la Vente Internationale de Marchandises.

ARTICLE 10 - REGLEMENT DES LITIGES

Pour tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution, l'interruption et/ou la résiliation des présentes CGV et des ventes de produits, seuls les tribunaux français seront compétents et déterminés conformément aux règles de procédures civiles françaises.

Toute réclamation doit être adressée par le client par lettre recommandée avec accusé de réception au service clientèle d'ENEXO à l'adresse mentionnée à l'article 2 ci-dessus.

S'il n'obtient pas satisfaction suite à la réclamation adressée, le client est informé de la possibilité qu'il a de soumettre le différend à une procédure de médiation, en contactant le médiateur suivant : SAS Mediateur.

SAS MEDIATION

222 Chemin de la bergerie

01800 Saint Jean de Niost

Tel. 04 82 53 93 06

Email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

Site : <https://sasmediationsolution-conso.fr>

Cette procédure de médiation qui ne constitue pas un préalable obligatoire avant l'introduction d'un contentieux, vise seulement à tenter de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

En conséquence, ENEXO comme le client restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation, ainsi que d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.