

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Fait à Lyon le 05/02/2018 :

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

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées auprès d'une des enseignes commerciales de la société INHEXIS, ci après dénommée le prestataire, par l'intermédiaire de ses différentes enseignes commerciales. INHEXIS se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente, qui seront appliquées à chaque commande au jour de la commande.

### Article 2 : Disponibilité des produits

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur les enseignes commerciales du prestataire, dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité, nous nous engageons dans les 30 jours à compter de la validation de la commande à vous livrer le produit commandé, ou à vous proposer un produit similaire à un prix similaire. Nous vous rembourserons par chèque si le montant du produit ou de la commande est supérieur à 100 € ou nous vous dédommagerons sous forme de bon d'achat si le montant du produit ou de la commande est inférieur à 100 €. Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler le numéro de votre commande ainsi que 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, ou à la date d'encaissement du chèque + 15 jours en cas de paiement par chèque.

### Article 3 : Validation des commandes et signature électronique (loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique)

**3.1 – Bon de commande ou devis :** Tout bon de commande ou devis signé à la main, suivi de « bon pour accord », et du nom de la personne qui a signé, constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes conditions générales de vente. Tout bon de commande (ordre d'achat) signé du consommateur ou du professionnel 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.

**3.2 – Budget de cadrage :** Un budget de cadrage n'est pas un devis ou un bon de commande. Seul un document portant la mention « DEVIS » peut vous engager ainsi que la société INHEXIS. Après réception du budget de cadrage signé par le client, la société INHEXIS se réserve le droit de modifier le montant du devis final, si après vérification auprès des fabricants, et pour le bon fonctionnement du ou des produits il s'avérait important de le faire.

**3.3 – Budget de cadrage avec budget de pose :** Un budget de cadrage peut comporter un budget approximatif de pose du matériel. Ce budget global est donné à titre indicatif et ne peut engager la responsabilité de la société INHEXIS, même si celui-ci est signé par le client final ou le professionnel. Seul le devis définitif du professionnel comportant le matériel et la pose sera valide. La société INHEXIS n'est en rien responsable du travail effectué par le professionnel, qui reste l'unique interlocuteur du Maître d'ouvrage avant, pendant et après les travaux réalisés.

### Article 4 : Prix

**4.1 – Généralités :** INHEXIS 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, si votre commande ou devis n'excède pas plus d'un mois.

**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. Les périodes de Soldes correspondent aux périodes fixées par arrêté préfectoral.

### Article 5 : Modalités de Paiement et Sécurisation

Le règlement des commandes s'effectue :

**Par carte bancaire :** Le paiement s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de la société PayPal ou de la banque CIC. Aucune information bancaire vous concernant ne transite via nos serveurs. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; votre commande sera ainsi enregistrée et validée dès l'apparition de votre paiement sur notre compte bancaire. 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.

**Par chèque bancaire :** Votre commande est alors réservée pendant 7 jours. Au delà de ce délai, sans réception de votre chèque, elle sera annulée. La commande ne sera traitée qu'après le délai de rétraction légal de votre banque à savoir 15 jours, après l'encaissement du chèque.

**Par virement :** Votre commande est alors immédiatement prise en compte à réception de votre virement et à son apparition sur notre compte bancaire.

**Clause de réserve de propriété :** Les produits demeurent la propriété d'INHEXIS jusqu'au complet encaissement de la commande par INHEXIS, et cela durant le délai légal de 3 mois.

Toutefois à compter de la réception de la commande par le client, les risques des marchandises livrées sont transférés au client.

**Défaut de Paiement :** INHEXIS 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.

**Utilisation des bons d'achat :** Les bons d'achat ne peuvent être utilisés que pour l'achat de biens matériels. Les bons d'achat promotionnels et les bons d'achat crédités sur votre espace client, à titre de gestes commerciaux ne peuvent pas être convertis en chèque de remboursement. (voir procédure d'utilisation d'un bon d'achats)

**En plusieurs fois :** voir avec votre contact commercial pour les autres conditions de paiements disponibles qui fera office d'un avenant à ces conditions générales de vente.

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

**6.1 – Modalités :** Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous nous avez indiquée au cours du processus de commande. Pour des raisons de suivi des colis, il nous est impossible de livrer les commandes dans les bases ou autres locaux des Armées.

Livraison uniquement en France Métropolitaine.

Livraison en Corse : pas de livraison en Corse pour le moment.

Livraison à Belle-Ile : Nos livreurs sont responsables de vos articles volumineux ou de plus de 30 KG jusqu'à leur livraison à la gare maritime de Quiberon. L'acheminement de votre commande par navette, depuis la gare maritime de Quiberon jusqu'à votre domicile, est à votre charge.

**6.2 - Colis de moins de trente kilos :** Livraison par transporteur ou service de messagerie type (*Colissimo via LA POSTE. Colissimo ACCESS*) : Livraison directe entre 2 et 5 jours ouvrés dans votre boîte aux lettres, ou transporteur ou *Colissimo EXPERT* : Livraison directe entre 2 et 5 jours ouvrés contre signature du destinataire. Les frais peuvent être ajustés à chaque produit, à la préparation et à l'expédition. Attention, aucune contestation de livraison concernant un colissimo ACCESS ou EXPERT ne donnera lieu à une indemnisation d'INHEXIS par la Poste. Par conséquent, aucune réclamation concernant la non réception d'un colissimo ACCESS ou EXPERT ne sera acceptée par nos services au-delà d'un mois après expédition. **Notre conseil :** Votre colis vous est remis contre signature et malheureusement il est abîmé ! Il faut impérativement vérifier le contenu de votre colis, signifier des réserves caractérisées sur le bordereau de livraison (la mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur juridique) et vous rendre sous 24h à votre bureau de poste afin d'établir un constat de détérioration. Si aucune réserve n'apparaît sur le bordereau, la poste refusera de vous le transmettre et donc nos services ne pourront accéder à aucune demande d'indemnisation.

### 6.3 - Colis de plus de trente kilos

Livraison Messagerie, pas plus de 3 palettes, sinon Livraison par affrètement :

Le prestataire choisi par nos services ou un partenaire externe, prendra directement rendez-vous avec vous. La livraison s'effectue à la porte palière, avec votre aide si nécessaire (sauf liste exceptions). Nous vous rappelons que la livraison n'inclue pas la livraison du colis/palette chez le client. Votre colis/palette vous sera livré devant chez vous s'il s'agit d'une maison, ou au pied de l'immeuble si vous êtes en appartement, ou à l'entrée de votre chantier si celui-ci n'est pas accessible. En conséquence, votre colis/palette sera livré sur la voie principale la plus proche. Le montant de la livraison vous sera indiqué lors du passage de votre commande, au moment de la sélection du mode de livraison.

En cas d'affrètement, vous devrez être équipé du matériel nécessaire pour décharger, sous votre responsabilité, la marchandise du camion.

**6.4 - Délais d'expédition :** L'ensemble des délais annoncés sont calculés en jours ouvrés ou en heures et sont des délais moyens qui correspondent aux délais de traitement par nos services internes pour passer la commande au fabricant concerné. Il peut dans certains cas inclure la préparation et l'expédition de votre commande (sortie entrepôt). Ils courent dès la validation du paiement de votre commande. A ce délai, il faut ajouter le délai de livraison du transporteur (Poste / Transporteur). Pour une commande composée de plusieurs produits, le délai d'expédition de cette commande est alors basé sur le délai d'expédition le plus long. Le gestionnaire se réserve toutefois la possibilité de fractionner la commande en plusieurs livraisons, avec ou sans coût supplémentaire pour le client. **Généralement, pour un article disponible en stock :** le magasin, le poids, la taille peuvent faire varier le délai de préparation et d'expédition d'un article en stock. Dans tous les cas, le délai d'expédition est affiché et précisé sur la fiche produit ou le devis. Nous pouvons sinon vous indiquer un délai de disponibilité lors de la signature d'un devis pour un projet sur plusieurs mois avec plusieurs produits.

**6.5 - 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 du gestionnaire, 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, et des partenariats passés par nos fournisseurs. **Modalité de livraison :** *Colis de moins de trente kilos :* Colissimo : *délai moyen annoncé par le prestataire : 48 heures. Colis de plus de trente kilos ou volumineux (livraison par transporteur) :* Livraison Messagerie ou Affrètement avec prise de rendez vous, minimum 2 jours ouvrés.

**6.6 – Déchargement des marchandises :** La livraison par messagerie permet de vous déposer vos produits initialement placés sur une palette, devant votre local ou au plus proche de celui-ci en fonction des contraintes d'accès que seul le transporteur peut-être en mesure d'apprécier. La Livraison par affrètement nécessite de vous munir du matériel ou du nombre de personnes nécessaires pour le déchargement du camion. Dans le cas où le déchargement excéderait 30minutes, les frais supplémentaires demandés par le transporteur vous seraient alors facturés dans leur intégralité. Nous vous rappelons que le chauffeur ne peut pas conduire le monte charge ou vous aider manuellement dans vos opérations de déchargement. Toutes les données liées aux produits sont mentionnées dans chaque fiche produit du catalogue fabricant, de chaque produit. De plus, nous vous informerons des modalités de livraison lors de notre entretien téléphonique pour la validation de la commande et la planification de la date et du jour de livraison. Certains produits comme les menuiseries extérieures, les kits eau de pluie, les cheminées, les ballons d'ECS, etc... nécessitent l'usage d'un matériel adapté pour le déchargement qui devra être fourni par le client. Le client doit connaître les contraintes liées au déchargement du matériel commandé et ne peut se retourner contre la société INHEXIS pour quelques raisons que ce soit.

## Article 7 : Responsabilités

La société INHEXIS 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 du client, le gestionnaire 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, même pour les produits liés à un usage sanitaire. Le dimensionnement d'un système et donc la composition est sous l'unique responsabilité du client. L'impossibilité totale ou partielle de répondre au besoin de chauffage du client par exemple, ou 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 du gestionnaire, 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 9.3

## Article 8 : Traitement des colis non distribués par le prestataire

Ce sont les colis qui n'ont pas été remis au destinataire final pour les raisons suivantes : NPAI, non réclamé, refusé, avarie de transport, spoliation...

**8.1 - Les retours sous le motif NPAI :** Ce sont les colis retournés par le prestataire chargé de la livraison sous la mention : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée.

*Traitement d'un retour NPAI :* Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier, à vos frais, le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes. Dans le cas contraire, un bon d'achat du montant du produit sera crédité sur votre compte client dans la semaine suivant la réception de votre colis par le gestionnaire. Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant de votre produit vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante : INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape. Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

**8.2 - Les retours sous le motif « non réclamé » :** Ce sont les colis qui n'ont pas été réclamés par les clients au bureau de Poste dans les délais impartis. *Traitement d'un retour sous le motif « non réclamé » :* après réception et acceptation de votre colis par nos services, un bon d'achat du montant du produit sera crédité sur votre compte client dans la semaine suivant la réception de votre colis. Vous pouvez demander l'annulation de votre bon d'achat et son remboursement par chèque, par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante : INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape. Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande. Nous vous proposerons aussi de vous réexpédier, à vos frais, le produit initialement commandé.

**8.3 - Les retours sous le motif « refusé » :**

*Vous avez refusé votre colis au moment de la livraison :* après réception et acceptation de votre colis par nos services, un bon d'achat du montant du produit sera crédité sur votre compte client dans la semaine suivant la réception de votre colis. Vous pouvez demander l'annulation de votre bon d'achat et son remboursement par chèque, par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante : INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape. Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

*Vous avez refusé le colis car il présentait des traces évidentes d'ouverture et/ou de chocs :*

-Pour les produits de moins de 30kg : Si le colis est abîmé, déchiré, ouvert... vous devez impérativement refusé le colis et prendre contact avec nos services afin de nous en informer. Si le prestataire chargé de la livraison de votre colis est la Poste, vous devez notamment demander une déclaration de spoliation au moment du refus. Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes. Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans la semaine suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis). Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis) vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante : INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape. Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

- Pour les produits de plus de 30 kg : lors de la livraison, en présence du chauffeur, avant de signer le bordereau de livraison, et donc d'accepter le colis, vous devez vérifier l'état du colis et de votre produit. En cas d'AVARIE CONSTATÉE, vous devez formuler des réserves caractérisées sur le bon de livraison. "La mention « sous réserve de déballage » ne constitue pas une réserve caractérisée et n'a AUCUNE VALEUR JURIDIQUE. Il est alors indispensable que vous décriviez précisément l'état de l'emballage et/ou de votre produit. (Ex : Bruits de casse, Colis ouvert, emballage endommagé, déchiré, enfoncé... sur le coin en bas à droite, produit rayé, enfoncé, sur le flanc gauche...). Vous devez également confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les 48 heures ouvrables suivant la réception du ou des articles, et transmettre une copie de ce courrier à : INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape, en rappelant bien les références portées sur le bordereau de livraison. A noter : La vérification de l'état de votre produit est considérée comme effectuée dès lors que le bon de livraison a été signé. Par conséquent, EN CAS DE NON RESPECT DES INDICATIONS CI-DESSUS, AUCUNE RECLAMATION NE SERA RECEVABLE. (Article L.133-3 du Code du Commerce). Si votre produit est vraiment endommagé, vous devez impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé lors de la livraison, caractériser précisément les dommages). Vous devez également confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les 48 heures ouvrables suivant la réception du ou des articles, et transmettre une copie de ce courrier à : INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape, en rappelant bien les références portées sur le bordereau de livraison.

A noter : La vérification de l'état de votre produit est considérée comme effectuée dès lors que le bon de livraison a été signé. Par conséquent, EN CAS DE NON RESPECT DES INDICATIONS CI-DESSUS, AUCUNE RECLAMATION NE SERA RECEVABLE. (Article L.133-3 du Code du Commerce). Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes. Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans la semaine suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis) Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis) vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante : INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape. Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

**8.4 - Les retours sous le motif « spoliation »**

Ce sont les colis qui n'ont pas été livrés au client en raison de spoliation : colis ouvert, traces de chocs, colis vides...

*Traitement d'un retour sous le motif « spoliation » :* après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes. Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans la semaine suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis). Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis) vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante : INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape. Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

## Article 9 : Droit de retour

**9.1 - Procédure et conditions générales de retour**

Dans un objectif d'identification et donc d'un traitement optimal des retours, tout produit nécessitant d'être retourné doit faire l'objet d'une demande de retour auprès de nos services, sous peine d'être refusé. Le délai qui vous est imparti pour prendre contact avec votre service clients dépend du motif de retour ; merci de vous reporter aux points 9-2 et suivants de ce document. La demande de retour doit être faite auprès de notre service client qui vous délivrera un numéro d'accord de retour. Dès réception de l'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. Dans le cas contraire, si le colis, expédié par vos soins, et faisant retour vers nos services, ne nous parvenait pas, vous ne seriez pas en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux afin de leur demander de localiser ce dernier. Notez bien que tout colis non expédié par nos soins n'est pas sous notre responsabilité. Seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux. Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes.

A noter : A réception, nos services contrôleront la conformité du produit retourné et le motif de retour. Si le produit retourné n'est pas conforme, il sera refusé par nos services et vous sera réexpédié, à vos frais. Si votre retour est effectué sous un mauvais motif, votre produit pourra être refusé et donc vous être réexpédié à vos frais. Le motif de retour pourra notamment être requalifié. Dès lors, vous en serez informé par email et le traitement de votre retour sera donc fonction du nouveau motif.

**9.2 - Les retours pour erreur de référence**

*Modalités de retour :* vous disposez de 15 jours pour nous signaler que le produit reçu n'est pas le produit commandé : erreur de référence, problème de taille, de couleur, de caractéristiques, produit complètement différent... afin que notre service client vous attribue un numéro d'accord de retour. Le produit doit être retourné en bon état et dans son emballage d'origine, même si ce dernier a été ouvert, avec l'ensemble de son contenu (accessoires, cordons, notices...). Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes.

*Traitement de votre retour pour erreur de référence :* après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes. Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans la semaine suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande n'est composée que d'un seul produit) Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande n'est composée que d'un seul produit) vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour.

*Frais de retour :* après avoir réceptionné et accepté votre colis, si les frais de port engagés auprès de la Poste sont connus par nos services, nous procéderons à l'émission automatique d'un bon d'achat du montant des ces frais. Si ces frais ne sont pas connus par nos services, un justificatif des frais engagés vous sera demandé par notre service client afin que ce dernier soit en mesure de procéder à la génération du bon d'achat correspondant. A noter : Le montant du remboursement de ces frais sera basé sur les tarifs grand public en vigueur, communiqués par la Poste pour les colissimo suivi. Le montant maximum de remboursement ne pourra excéder 20 € TTC.

Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante : INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape. Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

### 9.3- Les retours pour rétractation

**Modalités de retour :** conformément à l'article L.121-20 et suivants du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de livraison de votre commande, pour retourner tout article ne vous convenant pas, dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa re-commercialisation et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour. Vous disposez donc de 7 jours pour nous signaler que vous souhaitez vous rétracter afin que notre service client vous attribue un numéro d'accord de retour. **ATTENTION :** Aucune rétractation ne sera acceptée si le produit retourné est impropre à sa re-commercialisation. Par conséquent : le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état, dans son emballage d'origine, non ouvert, non descellé, non endommagé, non marqué... Le produit devra être accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties, etc...). A défaut, le produit vous sera retourné, à vos frais. Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes.

**Traitement de votre retour pour rétractation :** après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier un produit d'échange de valeur équivalente. Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans la semaine suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant des produits retournés. Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant des produits retournés vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape. Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

**Frais de retour pour rétractation :** Les frais de retour en cas de rétractation demeurent à la charge du client.

### 9.4 – Les retours pour panne au déballage

**Modalités d'application de la panne au déballage :** à compter de la réception de votre colis, vous disposez de 15 jours pour nous signaler la réception d'un produit en panne au moment de sa mise en service. Lors de votre demande de retour, il est indispensable que vous décrivez au mieux le problème rencontré avec votre produit. Certaines marques prennent en charge et gèrent la panne au déballage directement avec le consommateur. Dans ce cas, les coordonnées et procédures nécessaires pour prendre contact avec la marque vous seront communiquées par nos services. Vous devrez alors faire votre demande en direct à la marque qui procédera, après constatation de la panne, à un échange standard de votre produit. Pour les autres marques, notre service client vous générera un numéro d'accord de retour. Le produit devra être retourné dans son emballage d'origine même si celui-ci a été ouvert. Il devra être accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties...). Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes. **ATTENTION ! :** Seuls les produits justifiant d'une panne au déballage avérée seront acceptés. Dans le cas contraire, votre produit pourra alors vous être retourné, à vos frais ou votre retour requalifié sous le motif adéquat.

### Exclusions

1. Les produits ne justifiant pas d'une panne au déballage avérée après diagnostic de la panne par nos services

2. Une panne imputable à une mauvaise utilisation du produit

3. Les produits qui auront été ouverts ou démontés

4. Les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe

5. Les réglages accessibles au bénéficiaire sans démontage de l'appareil

6. Les réparations et dommages subis par l'appareil après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un réparateur agréé par le constructeur

5. Les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à un mauvais branchement ou à un problème d'alimentation

6. Les dommages dus à un problème d'alimentation, il faut entendre par problème d'alimentation, non pas un problème d'alimentation interne au produit, mais externe à celui-ci. Par exemple, un branchement sur une prise défectueuse.

7. Les produits renvoyés sans accord de retour et ne remplissant pas les conditions de retour précisées dans l'e-mail du numéro d'accord de retour.

**Traitement de votre retour :** Conformément aux articles L. 211-9 et L. 211-10 du code de la consommation, en cas de défaut de conformité, l'acheteur peut choisir 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. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :

- Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;  
- Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

**Frais de retour :** Après avoir réceptionné et accepté votre colis, le montant des frais de port vous seront remboursés sur la base des tarifs annoncés par la Poste. Un justificatif des frais engagés pourra vous être demandé par notre service client. A noter : le montant du remboursement de ces frais sera basé sur les tarifs grand public en vigueur, communiqués par la Poste pour les colis suivis. Le montant maximum de remboursement ne pourra excéder 20 € TTC. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

INHEXIS, 17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape. Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

### 9.5 – Les retours pour « erreur de référence composant un système » :

Dans d'un ensemble composé de plusieurs références faisant un système, seul le client est responsable de la composition de celui-ci. Un système nécessite le dimensionnement et l'assemblage de plusieurs références techniques. La composition détaillée sur le devis et la liste des références livrées est sous la responsabilité unique du client, quelque soit l'historique d'avant vente du projet. Si une référence présente sur le devis est livrée comme prévue, mais que celle-ci ne s'emboîte pas correctement avec une autre référence, ou que celle-ci ne permet pas de faire fonctionner le système quelque soit les raisons, alors il s'agit d'une « erreur de référence composant un système ». Dans ce cas, la référence initialement commandée ne sera ni reprise, ni remboursée, ni échangée. Les frais d'approvisionnement de la référence adaptée seront à la charge du client. La gestion du retour ainsi que les frais engendrés, de la référence inadaptée, si le client ne souhaite pas la garder, est à aussi à la charge du client. La commande de cette nouvelle référence ne pourra se faire que par paiement comptant.

### 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 du fabricant. Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits il convient impérativement de conserver la facture d'achat du produit et de relever le numéro de série de l'appareil se trouvant sur le produit. La garantie constructeur est en générale de deux ans. Selon la marque, elle peut être d'un an pièces et/ou main d'œuvre, avec ou non des frais de déplacement pour constater l'objet de l'intervention.

Le déplacement d'un technicien ou les frais d'envois de votre produit en station technique sont à votre charge. Pour les produits de plus de 30 kg, la garantie constructeur est en générale de 1 an pièces, la main d'œuvre et les frais de déplacement seront à votre charge, ainsi que les frais de retour du produit pour valider votre demande.

**Modalités d'application de la garantie constructeur :** Dès constatation de la panne, vous devez « systématiquement » prendre contact avec notre service clients. Il est indispensable de décrire par écrit le problème rencontré dans un document et de nous fournir des photos. Notre service client vous indiquera alors la démarche à suivre. Selon la marque et le produit, la réparation pourra être effectuée sur site (à savoir à votre domicile) ou nécessitera l'envoi d'un nouveau produit qui devra être installé par vos soins. Certain fabricant impose que le produit soit réceptionné par le vendeur avant d'être transmis à la station technique. Notre service client vous générera alors un numéro d'accord de retour. Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler le numéro de commande et vos coordonnées complètes. Les frais de port engagés par vos soins afin d'envoyer votre produit sont à votre charge et non remboursables. **ATTENTION ! :** Seuls les produits justifiant d'une panne avérée seront acceptés.

**Traitement de votre retour :** Après constatation de la panne, la marque ou nos services procéderont à une réparation ou à un échange standard de votre produit. Selon les conditions définies par le constructeur, suite à la réception et l'acceptation de votre colis par nos services, nous vous proposerons : un échange ou une réparation ; ou un remboursement sous forme de bon d'achat ou de chèque (avec l'application d'une vétusté de 5% par mois d'utilisation). Chaque fabricant ayant sa propre politique, nous vous demandons de passer systématiquement par nos services afin de vous donner la bonne démarche à suivre.

**Garantie des vices cachés :** En application des articles 1641 et suivant du code civil, vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés. Seuls les produits justifiant d'un vice caché avéré pourront faire l'objet d'un retour sous ce motif. Conformément à cet article, le client qui déclare que son produit souffre d'un vice caché doit en apporter la preuve. Ainsi, une expertise du produit doit être demandée par le client auprès d'un expert mandaté afin que celui-ci certifie le vice caché. Si l'expertise confirme qu'il y a bien un vice caché, le document faisant foi doit être transmis à notre service clients dans les meilleurs délais. A réception du document, un numéro d'accord de retour ainsi que la procédure à suivre pour retourner votre produit vous seront communiqués par notre service clients. Les frais de retour de votre produit sont alors à votre charge. L'acceptation de votre retour se fera après constatation du vice caché par nos services. Une fois votre retour accepté par nos services, votre produit vous sera remboursé au prix d'achat. Sous réserve de vice caché avéré les frais d'expertises engagés par le client pourront être remboursés par nos services sur présentation de la facture correspondant à ces frais.

**10.2- Fabrication et réglage sur mesure :** Dans le cas d'une commande d'un produit fabriqué sur mesure, les dimensions ou données techniques seront toujours sous la responsabilité du client, quelque soit le processus d'avant-vente. IL NE PEUT ETRE NI REPRIS NI ECHANGE quel que soit le motif. Les réglages ainsi que la mise en service fabricant, nécessaires au bon fonctionnement du produit après installation sont à la charge du client. Certains produits comme les menuiseries par exemple, peuvent nécessiter une seconde intervention de réglage six mois après leur pose. Dans ce cas ce réglage est à la charge du client et ne peut être considéré comme une défaillance du produit. En cas de réclamation du client mettant en cause la qualité du matériel, un professionnel sera mis à disposition du client moyennant un paiement forfaitaire de 300€HT par demi-journée, moyennant une caution par chèque à envoyer directement auprès de nos services avant son déplacement. Les frais de déplacement, calculés sur la base des coûts indiqués par Mappy.fr, seront à la charge du client et devront être payés avant le déplacement du professionnel. Si le rapport technique du professionnel stipule qu'il s'agissait d'un problème de réglage, alors la caution de 300€HT serait immédiatement encaissée et facturée par le professionnel ou le prestataire directement. Dans le cas contraire cette caution vous serait renvoyée par courrier avec AR dans un délai de 15 jours après réception du rapport. En cas de contestation, les frais d'expertises via le déplacement d'un huissier sont à la charge du client.

### Article 11 : Conditions de paiement

En règle générale, 100% du montant total de la commande devra être payé à la validation de la commande. Sans cet encaissement, la commande des marchandises ne sera pas prise en compte et les marchandises ne seront pas livrées. Des conditions spécifiques peuvent vous être proposées par votre correspondant commercial (voir votre contrat). En cas de paiement par chèque ou de prélèvement bancaire, un délai de 15 jours ouvrés sera appliqué avant d'expédier votre commande ou de la lancer en production.

### Article 12 : Coordonnées de la société :

INHEXIS- Lacentrale-eco , représentée par Mr Guillaume GUERBETTE  
17 rue Général Brosset, 69140 Rillieux-la-Pape  
RCS Lyon, SIRET : 508 333 184 000 28  
Téléphone : 09 75 18 25 18 - Fax : 09 56 07 76 57  
Email : support@lacentrale-eco.com (réponse sous 5 jours)

Tampon / Nom :  
« Lu et approuvé » :  
Date :  
Signature :