

Conditions Générales de Vente

ARTICLE 1 - PRIX

1.1 - Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de traitement et d'expédition.

1.2 - Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros. Les taxes en vigueur en métropole sont automatiquement intégrées (TVA 20% depuis le 01/01/2014) sans exonération possible.

1.3 – alteaconseils.com se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

1.4 - Les produits demeurent la propriété de ELZON jusqu'au complet encaissement du prix.

ARTICLE 2 - COMMANDE

Sur Internet : www.boutique.alteaconseils.com

Vous pouvez également commander par téléphone au 03 57 75 62 08 (communication facturée au prix d'une communication locale partout en France depuis la France métropolitaine) du lundi au vendredi de 10h à 17h30. ELZON se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Pour accéder à certains produits, comme les licences de renouvellement des logiciels antivirus, certaines conditions particulières d'accès à l'offre doivent être respectées, par exemple le respect d'un délai de 30 jours maximum à dater de la fin de l'abonnement en cours... Ces conditions sont clairement indiquées sur la page de commande de la licence. Passer commande implique donc la lecture, la compréhension et l'acceptation de ces conditions particulières d'accès à l'offre.

ARTICLE 3 - VALIDATION

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente Sauf preuve contraire, les données enregistrées par alteaconseils.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées.

ARTICLE 4 - DISPONIBILITÉ

Les produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Nos offres de produits sont proposées dans la limite des stocks disponibles. Pour les produits non stockés les offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits vous sont fournies au moment de la passation de votre commande. Ces informations provenant directement de nos fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail ou par courrier dès réception des informations reçues par les fournisseurs. Votre commande sera

automatiquement annulée et vous serez immédiatement remboursés si votre compte bancaire a été débité. Pour le paiement par chèque, en cas d'indisponibilité de tout ou partie de la commande, le remboursement s'effectuera par chèque au plus tard dans les quatre-vingt dix jours à compter du paiement des sommes versées par le client.

ARTICLE 5 - LIVRAISON

5.1 La livraison se fait par téléchargement sur l'adresse de messagerie inscrite par l'acheteur sur sa fiche client.

5.2 Généralités Les produits achetés ne sont livrables qu'en France métropolitaine, Corse et Monaco. Les délais indiqués sont des délais moyens habituels et correspondent aux délais de traitement d'expédition auxquels s'ajoute le délai d'acheminement. Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande. Lorsque vous commandez plusieurs produits en même temps et que ceux-ci ont des délais d'expédition différents, le délai d'expédition de commande est basé sur le délai le plus long. alteaconseils.com se réserve toutefois la possibilité de fractionner les expéditions. Seuls les produits expédiés sont alors débités. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi. alteaconseils.com ne pourra être tenu pour responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement.

5.3 - Problèmes de livraison

Vous devez notifier au transporteur toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...) dans les 3 jours suivant la réception du produit.

5.4 - Conformité des produits

Nous nous engageons à vous rembourser ou à vous échanger les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à votre commande. Dans ce cas, nous vous remercions de bien vouloir en faire état de manière détaillée par écrit et de nous renvoyer le ou les produits. La demande doit être effectuée dans les quinze jours ouvrés suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Les produits doivent nous être renvoyés dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments livrés (accessoires, emballage, notice...). En tout état de cause, vous bénéficiez des dispositions de la garantie légale notamment celles relatives à la garantie des vice cachés.

ARTICLE 6 - PAIEMENT

Le règlement de vos achats s'effectue :

- soit par cartes bancaires : Visa, MasterCard

- soit par chèque bancaire (uniquement pour la France), le traitement de votre commande ne s'effectuera qu'à réception de votre chèque, sans réservation de stock.

ARTICLE 7 - REMBOURSEMENT

Les remboursements des produits dans les hypothèses visées aux articles 5 et 8 seront effectués dans un délai légal de 14 jours maximum après réception par mail info@alteaconseils.com

d'une demande de remboursement. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté quel qu'en soit motif. En cas de demande de remboursement au-delà des 15 jours, celui-ci sera égal au maximum à 50% des sommes versées.

ARTICLE 8 - SATISFAIT OU REMBOURSÉ

8.1 - Vous disposez d'un délai de 15 jours à compter de la réception de la commande en téléchargement ou en CD pour retourner le produit qui ne vous conviendrait pas. Les frais d'envoi et de retour seront alors à votre charge. Seul le prix du ou des produits achetés seront remboursés. Le présent droit de retour ne pourra être accepté que pour les produits complets, dans leur emballage d'origine, complets (accessoires, notice...), en bon état et accompagnés d'une copie de la facture d'achat. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par le Client ne sont pas repris. Pas de remboursement pour les logiciels et licences enregistrés ou déballés.

8.2 - Le droit de retour ne peut être exercé pour les logiciels informatiques descellés par le client, ni pour les services dont l'exécution a commencé (clé enregistrée ; abonnement en cours).

ARTICLE 9 : SÉCURISATION

Notre site fait l'objet d'un système de sécurisation: nous avons adopté le procédé de cryptage SSL mais nous avons aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

ARTICLE 10 - SERVICE CLIENTÈLE

Pour toute information ou question, notre Service clientèle est à votre disposition : 03 57 75 62 08

ARTICLE 11 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

11.1 - Toute reproduction totale ou partielle du site est strictement interdite.

11.2 - Certains produits tels que notamment les logiciels font l'objet de droit d'utilisation personnels et spécifiques réglementant les copies, diffusion publique, location. Vous devez respecter les conditions générales de vente de ces produits, et alteaconseils.com ne saurait être responsable des utilisations qui pourraient être faites des produits dans ce cadre.

ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. La responsabilité de alteaconseils.com ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré (par exemple en cas d'interdiction d'un produit…). Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des

produits ou services que vous envisagez de commander. Les photos sont communiquées à titre illustratif. Nous vous invitons à vous reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises; et en cas de doute ou si vous souhaitez des renseignements complémentaires n'hésitez pas à nous contacter

ARTICLE 13 - GARANTIE

Les produits achetés donnent droit à la garantie indiquée sur la fiche article des produits présentée sur le site. Afin de connaître les démarches à suivre concernant le service après-vente pour tout problème ou de panne sur un produit vous pouvez contactez le 03 57 75 62 08. Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du produit.

Les garanties contractuelles ne couvrent pas :

- le remplacement des consommables (batteries, ampoules, fusibles, antennes, casques de baladeurs, microphones, usure de têtes d'enregistrement ou de lecture…),
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits. Nous vous invitons à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits,
- les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...),
- les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé,
- les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné (utilisation professionnelle, collective...),
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

Toutefois, en tout état de cause vous bénéficiez des dispositions de la garantie légale notamment celles relatives à la garantie des vice cachés.

ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française.

En cas de litige avec des professionnels et/ou commerçants, les tribunaux de Lille (France) seront compétents. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

ARTICLE 15 - ERREUR DE REFERENCE/ERREUR DE COMMANDE

Si le client fait une erreur de commande (erreur de référence de produit par exemple) et qu'il s'aperçoit après paiement et dans un délai de 15 jours, il reste possible de procéder à une modification de commande (selon les caractéristiques de la licence).

Pour ce faire appeler : 03 57 75 62 08 ou adresser un mail à info@alteaconseils.com

Des frais de dossier de 10,00 € TTC pourront être facturés pour toute modification de commande, 10,00 € TTC pour toute annulation de commande jusqu'à 500€ et 20,00 € TTC pour toute annulation de commande de

plus de 500€. Ils seront ajoutés au montant complémentaire à payer ou déduits directement de l'’avoir qui en résulterait, selon les cas.

Tout remboursement de commande se fera uniquement via le mode de paiement utilisé lors de la commande (de frais de dossier et des frais bancaires seront déduits du remboursement pour tout changement de mode de paiement).

ARTICLE 16 - INFORMATIONS NOMINATIVES

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification aux données personnelles vous concernant. Il vous suffit de nous téléphoner au 03 57 75 62 08, en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence client.