

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BIENS A DES PARTICULIERS SUR INTERNET

Entre AYOR WATER AND HEATING SOLUTIONS société identifiée et sous les coordonnées communiquées dans les présentes conditions générales de vente,

Ayor Water and Heating Solutions

Adresse correspondance / Site : BP 202 - 7 avenue du Château - Marsac sur l'Isle - 24052 Périgueux CT Cedex 9

Tel. +33 5 53 02 69 70 - Fax. +33 5 53 03 94 48 - www.ayor.fr

Siège social : 13 Place Francheville - 24000 Périgueux

AYOR Water and Heating Solutions SAS au capital de 400 000 euros - RCS Périgueux 681 980 033

Identifiant Unique prévu à l'article L.541-10-13 du Code de l'environnement régissant la responsabilité élargie du producteur : FR002045_05DHYL (filière Equipements Electriques et Electroniques) et FR210196_01UGYZ (filière Emballages ménagers)

Ci-après le 'Vendeur' ou 'Nous'

Et

Le client entendu comme tout consommateur, à savoir toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après le 'Client' ou 'Vous') passant commande sur un site internet des produits du Vendeur, qu'il s'agisse d'un site internet détenu ou exploité directement par le Vendeur, ou d'un site tiers (par exemple plateforme e-commerce) (ci-après ensemble 'le Site').

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par le Vendeur au Client, à partir du site internet.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions et vous déclarez avoir la pleine capacité juridique vous permettant de vous engager au titre des présentes conditions générales, que vous reconnaissez avoir lues et que vous acceptez en cochant la case accompagnée de la mention : « j'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente » avant toute passation de commande

ARTICLE 1 – PRODUITS ET PRIX :

1.1 – PRODUITS :

Conformément à l'article L. 111-1 du code de la consommation, vous pouvez, avant toute passation de commande, prendre connaissance sur le Site des caractéristiques essentielles des produits en vente.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment la liste des produits en vente sur son Site.

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du Vendeur ne pourrait être engagée.

Les photos et images des produits, affichées sur le Site, ne sont pas contractuelles.

Les offres de produits sur le Site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les produits y figurent, dans la limite des stocks disponibles. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par courriel. Votre commande sera alors automatiquement annulée et vous serez immédiatement remboursés si votre compte bancaire a été débité.

1.2 PRIX

Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de traitement et d'expédition (voir l'article livraison /délais et coûts). Toutefois, pour tous les produits expédiés hors des collectivités d'outre-mer ou de l'Union européenne, la facture est établie sur le prix hors taxes.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

Il est précisé qu'en cas de commande livrée dans un pays autre que la France métropolitaine, le Client est l'importateur des produits qu'il achète. Le Client est seul responsable des déclarations et paiements de tout droit de douane ou autre taxe susceptibles d'être exigibles dans son pays.

Le Vendeur 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 votre validation de commande.

Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet encaissement du prix par le Vendeur.

ARTICLE 2 – COMMANDE :

Pour pouvoir passer une commande, vous devez au préalable vous connecter à votre compte client ou à son équivalent sur une plateforme e-commerce.

Nous accepterons votre commande en vous envoyant une confirmation par courriel, ce que nous nous efforcerons de faire dans un délai de 48 heures, en jours ouvrés, à compter de sa réception. Le contrat n'entrera en vigueur qu'une fois cette confirmation envoyée.

Le processus de commande mis en place, implique la possibilité de vérifier à tout moment jusqu'à passation de la commande le contenu de celle-ci, via la fonction 'panier' du Site.

Les produits de votre panier peuvent être retirés ou modifiés en cliquant sur les mentions [Modifier] et [Supprimer].

Vous déclarez avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant la passation de votre commande. La validation de votre commande, par l'intermédiaire d'un clic sur le bouton « commander » ou tout autre bouton similaire, et par l'activation d'une case à cocher adéquate, vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Afin d'acquiescer les produits et de pouvoir vous les livrer, il vous sera demandé d'entrer des informations personnelles, celles-ci sont obligatoires pour le traitement et la livraison des commandes. Ces informations seront traitées selon les dispositions de l'article « 10 – Informations nominatives » ci-après.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le Vendeur se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

ARTICLE 3 – LIVRAISON

3.1 – Généralités

Le cas échéant de l'information confirmée en ce sens sur le Site, les produits achetés sur le Site sont livrés en France métropolitaine et/ou Outre-Mer et/ou dans la zone Europe.

La date limite de livraison correspond au délai d'expédition indiqué lors du choix du mode de livraison auquel s'ajoute le délai de traitement de votre commande. La livraison s'effectuera au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date de votre validation de commande. Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande au plus tard à la date indiquée sur la page de livraison avant validation de la commande. Il est précisé que cette livraison s'entend sur le trottoir au pied de l'immeuble, ou sur le trottoir à l'entrée de la propriété en cas de maison individuelle.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client sur le bon de commande, le Client devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé au Vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais de l'acheteur.

En cas de livraison par un transporteur nécessitant une prise de rendez-vous avec le Client, le transporteur prendra contact avec vous dans les plus brefs délais pour convenir avec vous d'un rendez-vous de livraison, 30 jours au plus tard à compter de la date de votre validation de commande. Le

Vendeur ne peut être responsable de retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité du Client après plusieurs propositions de rendez-vous par le transporteur.

Lorsque vous commandez plusieurs produits en même temps et que ceux-ci ont des dates de livraison différentes, la date de livraison est basée sur la date la plus éloignée. Le Vendeur 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.

En cas de retard d'expédition, un courriel vous sera adressé pour vous informer d'une éventuelle conséquence sur la date de livraison qui vous a été indiquée. En cas de retard de livraison, nous vous proposerons par courriel une nouvelle date de livraison. En tout état de cause, en cas de retard de plus de 30 jours, vous bénéficiez de la possibilité, d'annuler votre commande conformément aux dispositions légales. Dans ce cas, si vous avez reçu le produit après votre annulation, nous procéderons au remboursement du produit et aux frais de retour, à réception de celui-ci par nos soins, complet et dans son état d'origine, emballage en bon état compris pour assurer une re-commercialisation du produit.

Nous vous invitons également à consulter régulièrement votre suivi de commande et à appeler le Service clientèle pour toute question ou en cas de problème, par courriel à contact.web@ayor.fr ou par téléphone au +33 5 53 02 69 70.

3.2 – Réserves

Vous devez notifier au transporteur et au Vendeur toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...). Puis, en fonction des cas définis à l'article 9.1 ci-dessous, vous pouvez bénéficier des conditions de réparation, d'échange ou de remboursement prévues à cet article.

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

Le Client doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...).

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

Le Client devra alors confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier par fax, simple courrier ou courriel, au Vendeur à l'adresse indiquée dans les mentions légales du site et/ou au Service Clientèle désigné dans les présentes conditions générales.

Vous devez faire vos meilleurs efforts pour que toute réclamation au motif d'une casse ou avarie qui ne serait apparue qu'après déballage, soit accompagnée de photographies numérisées de la casse ou avarie constatée dans l'emballage intact, et téléchargées via l'Espace client de la société dans les 48 heures après la réception du colis.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés au Vendeur, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès du Vendeur dans les 7 jours suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce

délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...).

ARTICLE 4 – PAIEMENT

4.1 Généralités :

Le règlement de vos achats s'effectue en ligne par carte bancaire : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues. Le débit de la carte est effectué au moment de l'enregistrement de la commande.

En cas de refus de votre paiement par carte bancaire, votre commande sera annulée, et vous en serez informés par courriel.

Nous exigeons un paiement intégral de la commande, sous réserve des conditions différentes mentionnées sur le Site lors de la passation de la commande. Sous cette réserve, à aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Le Vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

4.2 Sécurisation des paiements :

Le Vendeur n'a accès à aucun moment à vos données bancaires, qui sont confidentielles. Pour la sécurisation du paiement, le Vendeur ou le Site sur lequel sont vendus les Produits a choisi un module de paiement en ligne fourni reposant sur l'utilisation du protocole de cryptage SSL qui assure la transmission cryptée des informations bancaires. Une fois le paiement validé, les informations bancaires sont automatiquement détruites.

Dans le cas d'un paiement par PAYPAL, l'échange des informations bancaires est crypté par SSL entre d'une part le client et le site PAYPAL et d'autre part entre PAYPAL et le Vendeur.

ARTICLE 5 – SATISFAIT OU REMBOURSE 14 JOURS – DROIT DE RETRACTATION - REMBOURSEMENT

5.1 Droit de rétractation :

Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous disposez, dès lors que vous agissez en tant que particulier non professionnel, d'un délai de 14 jours à compter de la réception de vos produits pour exercer votre droit de rétractation auprès du Vendeur sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez notifier au Vendeur (tel qu'identifié et sous les coordonnées communiquées aux présentes) votre décision de rétractation au moyen d'une déclaration

dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Vous devez contacter le Vendeur afin de convenir des modalités de récupération du bien au plus tard quatorze (14) jours après que vous aurez communiqué au Vendeur votre décision de rétractation du contrat de vente.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le consommateur transmette la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) ; les frais directs de renvoi du bien restant à votre charge. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ 150 EUR. Hors choix d'un transporteur désigné par nous, le retour est effectué à vos risques et périls.

Selon ce qui aura été convenu lors du contact préalable, visé ci-dessus, que vous aurez pris auprès de nous, vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou au transporteur que nous vous aurons désigné sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice d'emploi et documentation ...) permettant leur re-commercialisation à l'état neuf, et accompagnés d'une copie de la facture d'achat pour une gestion optimisée.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation ne s'applique pas pour les produits réalisés selon vos indications spécifiques et pour les produits personnalisés. Sont également exclus du droit de rétractation les produits qui sont par nature périssables, ou qui peuvent se détériorer.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-23 du code de la consommation, il est rappelé que la responsabilité du Client, en cas de rétractation après utilisation du ou des biens, est engagée à l'égard de la dépréciation du ou des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce ou ces biens.

Selon la Commission européenne, ces manipulations sont celles qu'un consommateur peut effectuer dans un magasin, pour les biens qui y sont proposés à la vente.

5.2 Exercice du droit de rétractation :

Les remboursements des produits dans les hypothèses visées aux articles 3, 5.1 et 9.1 seront effectués dans les conditions suivantes :

- Le remboursement du ou des produit(s) retourné(s) au prix facturé, y compris les frais de livraison aller, interviendra dans un délai de 14 jours à compter de la réception de votre

décision de vous rétracter, le Vendeur se réservant la possibilité de différer le remboursement jusqu'à la récupération du ou des produit(s).

- Le remboursement s'effectuera selon le mode de paiement initié par le Client lors de la passation de la commande.

Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté quel qu'en soit motif.

ARTICLE 6 – SERVICE CLIENTELE

Pour toute information ou question, notre Service clientèle est à votre disposition pour un suivi de commande, pour l'exercice du droit de rétractation ou pour faire jouer la garantie, par courriel à sav.digital@ayor.fr ou par téléphone au +33 5 53 02 69 70 ou via l'Espace Client - « Message au Vendeur » sur le site internet de la société.

ARTICLE 7 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, œuvres et images (ci-après ensemble, « les Eléments ») reproduits ou représentés sur le Site appartiennent au Vendeur et/ou à des tiers auprès de qui le Vendeur a acquis les droits, et sont leur propriété respective, pour le monde entier.

À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation des Eléments pour un usage privé aux fins de passation de commande ou de consultation des Produits.

Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur le Site sont protégés au titre des droits de propriété intellectuelle. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire de ces droits.

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 le Vendeur ne saurait être responsable des utilisations qui pourraient être faites des produits dans ce cadre.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE

Les produits proposés sont, au jour de leur expédition, conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. La responsabilité du Vendeur 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 par courriel à sav.digital@ayor.fr ou par téléphone au +33 5 53 02 69 70 ou via l'Espace Client - « Message au Vendeur » sur le site internet de la société.

Le Vendeur ne pourra voir sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant de l'utilisation d'un produit acheté sur le Site aux fins d'une activité professionnelle (revente par un professionnel, installation par un professionnel d'un produit etc...).

Enfin, il est rappelé que le vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens pour les éléments qui ne sont pas sous son contrôle ; sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet (tel que perte de données, intrusion, virus, rupture de service, ou autres problèmes involontaires).

ARTICLE 9 – GARANTIE

9.1 – Garantie légale

Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité et donc de l'application de l'article L.217-4 du Code de la consommation qui dispose que :

- *« 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. »*

La garantie est applicable à nos produits ayant un caractère défectueux (absence de fonctionnalité, produit impropre à l'usage auquel vous pouvez vous attendre, absence des caractéristiques présentées en ligne, dysfonctionnement partiel ou total du produit, panne du produit) et ce, même en l'absence de garantie contractuelle.

Aux termes de l'article L. 217-5 du même code, il est rappelé que : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

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

Dans le cas d'un défaut de conformité, nous nous engageons, selon notre choix à :

- remplacer le produit, dans un délai de 30 jours et sans frais ;

ou

- réparer le produit, dans un délai de 30 jours et sans frais ;

mais ce, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-17 du code de la consommation.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- l'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir.

En cas de vice caché de votre produit, vous bénéficiez de la garantie légale des vices cachés des articles 1641 à 1649 du Code civil. Elle s'applique à tous nos produits. Cette garantie s'applique lorsque le vice rend le produit impropre à l'usage ou lorsqu'il réduit à tel point son usage que vous ne l'auriez pas acheté ou l'auriez payé à un moindre prix. La garantie contre les vices cachés ne s'applique que lorsque le vice est antérieur à la vente. Vous disposez d'un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice pour agir.

En présence d'un vice, nous nous engageons à remplacer votre produit ou à vous rembourser dans les plus brefs délais.

Les dispositions de cet article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit de rétractation prévu à l'article 5.

9.2 – Garantie contractuelle

Les produits achetés sur le Site peuvent donner droit à une garantie contractuelle. Celle-ci est 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 contacter le service clientèle par courriel à sav.digital@ayor.fr ou par téléphone au +33 5 53 02 69 70 ou via l'Espace Client - « Message au Vendeur » sur le site internet de la société.

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

Les garanties contractuelles ne couvrent pas :

- le remplacement des consommables ;
- 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 ;
- les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le Vendeur ;
- 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.

La garantie ne couvre les produits que :

- s'ils ont été installés par des professionnels qualifiés, ou en tous cas conformément aux règles de l'art et à nos instructions de montage, aux normes et aux DTU (document technique unifié) en vigueur,
- s'ils sont utilisés conformément à leur destination et aux prescriptions d'utilisation,
- s'ils font l'objet d'un entretien par vos soins (nettoyage des filtres, graissage, changement des joints, etc.).

Article 10 - Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

ARTICLE 11 – INFORMATIONS NOMINATIVES

Les données personnelles vous concernant sont traitées selon notre politique de confidentialité, accessible ici.

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons. Le traitement des données est effectué en conséquence sur la base de l'art. 6 par. 1 b) du règlement européen sur les données personnelles.

Nous transmettrons vos données de transaction (nom, date de la commande, mode de paiement, date d'expédition et / ou de réception, montant et destinataire, le cas échéant coordonnées bancaires ou de carte de crédit) au prestataire de services de paiement responsable du traitement du paiement.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Il vous suffit d'écrire au service clientèle par courriel à sav.digital@ayor.fr ou via l'Espace Client - « Message au Vendeur » sur le site internet de la société, ou par courrier postal à l'adresse du Vendeur indiqué dans les présentes, en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail et adresse. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

En fonction de vos choix émis lors de la création ou consultation de votre compte, vous serez susceptibles de recevoir des offres de notre société comme indiqué lors de la création de votre compte. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande par courriel au service clientèle à sav.digital@ayor.fr.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Conformément à la loi, les données nominatives sont enregistrées auprès de la CNIL (N° 1432523).

ARTICLE 12 – ARCHIVAGE

Le Vendeur archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code Civil. Les registres informatisés du Vendeur seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Article 13 - Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 14 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 15 - Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE – MEDIATION ET LITIGES

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

En cas de litige, vous vous adresserez par priorité au Vendeur pour obtenir une solution amiable. Si, dans un délai de 30 jours à compter de la réception par le Vendeur de votre réclamation écrite, le litige n'est pas résolu, vous avez la possibilité de recourir à un mode alternatif de règlement des différends.

Vous avez notamment le droit de recourir gratuitement (hors frais éventuels d'avocat et/ou d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui vous opposerait au Vendeur, sous réserve que (i) vous ayez préalablement tenté de résoudre le litige directement auprès du Vendeur par une réclamation écrite comme indiqué ci-dessus, (ii) que votre demande ne soit pas infondée et (iii) que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite effectuée auprès du Vendeur pour introduire votre demande auprès du médiateur AME Conso :

- soit en ligne sur le site de AME Conso accessible à l'adresse suivante : <https://www.mediationconso-ame.com> ,
- soit par voie postale à AME Conso, 11 place Dauphine – 75001 Paris.

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de médiation.

Nous vous indiquons que la Commission européenne fournit une plate-forme pour le règlement des litiges en ligne, accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

En cas de litige avec des professionnels et/ou commerçants, le Tribunal de Commerce de Périgueux (France) sera seul compétent.

ANNEXE 1 - Formulaire de rétractation

FORMULAIRE RETRACTATION - ANNULATION DE LA VENTE

(Code de la consommation : articles L. 221-18 à L. 221-28 et R. 221-1 à R. 221-4)

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat de vente.)

A l'attention de :

Ayor Water and Heating Solutions

Adresse correspondance / Site : BP 202 - 7 avenue du Château - Marsac sur l'Isle - 24052 Périgueux CT Cedex 9

Fax. +33 5 53 03 94 48 - www.ayor.fr

Siège social : 13 Place Francheville - 24000 Périgueux

Mail : sav.digital@ayor.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat de vente :
(*rayer la mention inutile)

Description du bien	Commandé le(*) / Reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) signataire(s) :

.....

Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

.....

.....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

.....

Date :.....