

Conditions Générales de Vente – Notebook Computer Services sarl.

Ces conditions générales de vente annulent et remplacent tout document préalablement publié et validé.

Vous devez valider les conditions générales de vente suivantes. Pour les valider, vous pouvez soit cocher la case nommée « validation » sur le formulaire en ligne qui vaut acceptation, soit vous devez imprimer et lire les pages ci-dessous puis parapher chaque page et signer et tamponner la dernière page, et de nous la faire parvenir par fax au :

+33 1 39 87 38 47

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

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées sur le site Internet [www.notebook-services.com](http://www.notebook-services.com)

Notebook Computer Services se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

#### Article 2 : Disponibilité des produits

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

A réception de votre commande, nous vérifions la disponibilité du (ou des) produit(s) commandé(s). En cas d'indisponibilité, nous nous engageons dans les 30 jours à compter de la validation de la commande soit à vous livrer le produit commandé, soit à vous proposer un produit similaire à un prix similaire, soit à vous le rembourser par chèque si le montant du produit est supérieur à 500 € ou sous forme de bon d'achat si le montant du produit est inférieur à 500 €. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez sur simple demande auprès de notre Service Clients demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site, par téléphone ou par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

Notebook Computer Services  
Service Clients  
156 rue Jean Jaurès  
95400 Arnouville-lès-Gonesse

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler le numéro de votre commande, 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
- La date de la réception du chèque en cas de paiement par chèque
- La date de l'acceptation du crédit en cas de paiement à crédit
- 

En cas de rupture de stock sur l'un des produits de votre commande :  
Nous expédions le reste de votre commande.

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

Tout bon de commande signé du consommateur 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.

#### Article 4 : Prix 4.1 - Généralités

Notebook Computer Services 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.

#### Article 5 : Modalités de Paiement et Sécurisation

##### Modalités de Paiement

Vous pouvez effectuer le règlement :

· par carte bancaire :

Le paiement s'effectue au choix sur les serveurs bancaires sécurisés de nos partenaires (Paypal, Banque Populaire). Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via le site de Notebook Computer Services. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; votre commande sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque que vous aurez choisie.

· 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'à réception de votre chèque et après validation.

· Sécurisation

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. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. Notebook Computer Services n'a en aucun cas accès à ces coordonnées, et ne les garde pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles vous sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

##### Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de Notebook Computer Services jusqu'au complet encaissement de la commande par Notebook Computer Services. Toutefois à compter de la réception de la commande par le client, les risques des marchandises livrées sont transférés au client.

##### Défaut de Paiement

Notebook Computer Services 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.

##### Contrôles anti Fraudes

Notebook Computer Services, en collaboration avec son partenaire, contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Ces contrôles visent à protéger Notebook Computer Services de pratiques abusives opérées par des fraudeurs.

Pour une commande qui présente une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, nos services pourront être amenés à prendre contact avec les deux personnes mentionnées ; à savoir la personne rattachée à l'adresse de facturation et celle indiquée pour l'adresse de livraison.

Dans le cadre de ces procédures, nos services pourront être amenés à vous demander toutes les pièces nécessaires au déblocage de votre commande : justificatifs de domicile et de débit à votre nom, mais aussi justificatif de domicile au nom de la personne indiquée pour l'adresse de livraison etc...

Ces demandes sont faites par courrier électronique, puis par courrier avec AR.

Les informations fournies au sein du bon de commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable sera communiqué sur demande. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

Notre partenaire en sécurité des paiements et le marchand chez qui vous effectuez votre achat sont les destinataires des données recueillies au sein du bon de commande. La non-transmission des données de votre bon de commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées du bon de commande associé à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par notre partenaire. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à :

Notebook Computer Services  
Service Informatique et Libertés  
156 rue Jean Jaurès  
95400 Arnouville-lès-Gonesse

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

### · 6.1 - Modalités

#### Généralités

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.

#### 6.2 - Colis de moins de 2 kilos

prix fixe de 10 euros.

#### 6.3 - Colis au-delà de 2 kilos

Nous consulter.

#### 6.4 - Délais d'expédition

L'ensemble des délais annoncés sont calculés en jours ouvrés.

Les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais de traitement, de préparation et d'expédition de votre commande (sortie entrepôts). Ils courent dès la validation de la commande\* .

A ce délai, il faut ajouter le délai de livraison du transporteur (Poste / Transporteur / Chronopost).

Le dépassement du délai d'expédition peut donner lieu à une annulation de la commande dès lors que la commande n'est pas expédiée de nos entrepôts. Pour cela, il suffit de contacter notre Service Clients. Dans le cas où la commande serait en cours

d'acheminement par l'un de nos transporteurs (Poste / Transporteur / Chronopost), vous devez contacter votre Service Clients dans les 24 heures qui suivent la confirmation d'expédition, afin que nous bloquions la livraison. Dans le cas où vous recevez le colis : refusez celui-ci et demandez le remboursement de votre commande auprès de notre Service Clients. Dès que nous avons la confirmation du retour de votre colis, nous vous rembourserons dans un délai de 15 jours.

Pour une commande composée de plusieurs produits ou contenant un article en pré-commande, le délai d'expédition de cette commande est alors basé sur le délai d'expédition le plus long. Notebook Computer Services se réserve toutefois la possibilité de fractionner la commande en plusieurs livraisons, 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.

Voici les principaux délais que vous pourrez trouver sur le site pour un produit en stock :

- Sous 48 à 72 heures,
- 2 à 5 jours
- 4 à 8 jours
- Dans tous les cas, le délai de préparation et d'expédition est affiché et précisé sur la fiche produit.

Lorsque le produit n'est pas en stock, nous indiquons alors sur la fiche produit du site, un délai de disponibilité.

La livraison par Chronopost n'est proposée que pour les commandes dont l'intégralité des produits est indiquée en stock.

## 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 de Notebook Computer Services, 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.

### Modalité de livraison

- Colis de moins de trente kilos :
- Colissimo (suivi ou direct suivi) : délai moyen annoncé par le prestataire : 48 heures
- Chronopost pour les produits de moins de 30kg : délai moyen annoncé par le prestataire : 24 heures (voir l'offre Chronopost en détail ci-dessous)

### L'offre Chronopost en détail

Nouveau ! Choisissez l'envoi par Chronopost.

Si tous les produits de votre commande sont en stock (expédition sous 2 à 7 jours), vous pouvez en disposer dans les 24 heures qui suivent ce délai maximum d'expédition, en choisissant la livraison par Chronopost, soit 7 jours ouvrés (hors week-end et jours fériés).

Pour une commande qui est présentée avec un délai de préparation et d'expédition plus long : 4 à 8 jours, 8 à 15 jours, 15 à 21 jours, plus de 21 jours, vous pouvez également choisir la livraison par Chronopost. Lors de son expédition, un Chronopost sera préparé. Le colis partira donc à l'issue de la période d'expédition prévue pour votre commande. Il sera livré dans les conditions prévues par Chronopost.

Les livraisons Chronopost s'effectuent du lundi au vendredi (pas de livraison le samedi et le dimanche).

Les frais de port pour une livraison par Chronopost : cf Article 6 - 1. Modalité de Livraison

Le poids de votre commande ne doit pas dépasser 30 kg.

La livraison par Chronopost est impossible :

- En Corse
- A une adresse militaire

.

Si la commande à expédier en Chronopost nécessite plusieurs colis, nous ne facturons qu'une seule fois les frais de port.

- Colis de plus de trente kilos ou volumineux (livraison par transporteur) :
- Livraison Classique : sans prise de rendez-vous, délai annoncé par le prestataire 72 heures

La livraison s'effectue à la porte palière, avec votre aide si nécessaire, sauf pour les personnes ayant contracté la livraison Service Plus.

Nous vous rappelons que la livraison classique n'inclue pas la livraison du colis chez le client. Votre colis vous sera livré devant chez vous s'il s'agit d'une maison, ou au pied de l'immeuble si vous êtes en appartement. En conséquence, vous devez prévoir la montée de votre colis.

Si vous souhaitez que votre colis soit monté directement chez vous, nous vous conseillons d'opter pour la Livraison Service Plus.

- Livraison Service Plus : avec prise de rendez-vous, délai annoncé par le prestataire 72 heures

Le transporteur convient avec vous d'un rendez-vous. Deux personnes déchargent votre colis et se chargent également du déballage. En revanche, l'installation de votre matériel est à votre charge et sous votre responsabilité.

Attention ! Dans le cas de produits exceptionnellement volumineux - notamment les réfrigérateurs Américain - la Livraison Service Plus ne vous dispense pas de vérifier la possibilité et la facilité de livraison, et au besoin d'assister les livreurs lors du déchargement du colis. Tout ceci doit se faire dans des conditions raisonnables : vérifiez au préalable la dimension de votre cage d'escalier. S'il n'y a pas d'ascenseur suffisamment grand, les escaliers en colimaçon ne permettent pas de monter ce type d'appareil et vous pouvez être amené à démonter la porte de votre réfrigérateur.

- Pour les Matelas : la livraison est effectuée par le fabricant, avec prise de rendez-vous : délai annoncé 48 heures.
- Canapés : par transporteur avec prise de rendez-vous : délai annoncé 3 jours.

.

Article 7 : Responsabilités

- NOTEBOOK COMPUTER SERVICES 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 professionnels, Notebook Computer Services 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. L'impossibilité totale ou partielle 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 de Notebook Computer Services, 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

## Généralités

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 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 les 48h suivant la réception de votre colis par NOTEBOOK COMPUTER SERVICES. 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,

- Directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site,
- Par téléphone au +33 1 39 87 38 24
- Par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

Notebook Computer Services / 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville.

Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

## 8.2 - Les retours sous le motif « non réclamé »

### Généralités

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 sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Vous pouvez demander l'annulation de votre bon d'achat et son remboursement par chèque,

- Directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site,
- Par téléphone au 01 39 87 38 24
- Par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse

Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

## 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 sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis.

Vous pouvez demander l'annulation de votre bon d'achat et son remboursement par chèque,

- Directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site,
- Par téléphone au 01 39 87 38 24
- Par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse

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 refuser 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 les 48h 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,

- Directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site,

- Par téléphone au +33 1 39 87 38 24

- Par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse

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 CONSTATEE, 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 : Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse, 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, caractérisez 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 : Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse, 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 les 48h 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,

- Directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site,
- Par téléphone au +33 1 39 87 38 24
- Par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse

Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande

#### 8.4 – Les retours sous le motif « spoliation »

##### Généralités

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 les 48h 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,

- Directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site,
- Par téléphone au +33 1 39 87 38 24
- Par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse

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 des CGV. La demande de retour doit être faite auprès de notre service client qui vous délivrera un numéro d'accord de retour avec un code barres à apposer sur votre colis.

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. Pour les retours des produits de plus de 30 kg, nous nous chargeons de l'enlèvement ; après la génération de votre numéro d'accord de retour, le transporteur chargé de l'enlèvement prendra contact avec vous pour convenir d'un rendez vous.

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 e mail 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 les 48h 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,

- Directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site,
- Par téléphone au +33 1 39 87 38 24
- Par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse

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.

#### Conditions spécifiques pour exercice du droit de rétractation

Les retours ne seront pas acceptés pour :

- L'ensemble des produits si l'emballage d'origine a été décellophané, descellé, ouvert, déchiré, marqué...
- Les produits copiables (Multimédia, CD, DVD, DVD à la séance DVD-D, logiciels, Jeux PC/Consoles, portables, unités centrales) si la demande de retour est hors délai et/ou si l'emballage d'origine a été décellophané, descellé, ouvert, déchiré, marqué et/ou si le produit a été utilisé....
- Les produits pouvant « enregistrer » (consoles, cartes vidéo, lecteurs MP3, téléphones portables, disques durs, clés USB, barrettes mémoires) si la demande de retour est hors délai et/ou si l'emballage d'origine a été décellophané, descellé, ouvert, déchiré, marqué et/ou si le produit a été installé ou utilisé.
- Les meubles en kit : si la demande de retour est hors délai et/ou si l'emballage d'origine a été décellophané, descellé, ouvert, déchiré, marqué...et/ou si ils ont été montés (même partiellement).
- Livres : si la demande de retour est hors délai et/ou si les livres ont été abîmés, déchirés, cornés...
- Les produits déstockés ne seront ni repris, ni échangés ; sauf en cas de vices cachés.

- Les produits dits "immatériels" (Logos / Sonneries pour téléphone portable, Voyages, Téléchargement Jeux PC, musique)
- Le Suivi de commande par SMS : si le service a été utilisé. Cette utilisation se déduisant par l'envoi du premier SMS.
- 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 les 48h 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,

- Directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site,
- Par téléphone au +33 1 39 87 38 24
- Par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante : Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse 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. Pour les produits de plus de 30kg ou très volumineux, nous nous chargerons de l'enlèvement. Ces frais d'un montant forfaitaire de 75€ TTC (justificatif sur demande ou remis lors de l'enlèvement) seront déduits de votre remboursement.

#### 9.4 – Les retours pour panne au déballage

##### Modalités d'application de la panne au déballage

A 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 décriviez 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 tels que les réglages de l'image, du son, des contrastes...)
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 dû 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 pour panne au déballage Pour les marques prenant en charge la panne au déballage, vous devrez alors faire votre demande, en direct, auprès de la marque qui, selon le cas, procédera, après constatation de la panne, à une réparation ou à un échange standard de votre produit.

Pour les autres marques, 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 ou un produit d'échange de valeur équivalente.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si la commande est composée uniquement du produit présentant une panne au déballage). Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si la commande est composée uniquement du produit présentant une panne au déballage) 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,

- Directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site,
- Par téléphone au +33 1 39 87 38 24
- Par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :  
Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse

Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande

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 sur le site. 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 général d'un an. Selon la marque, elle peut être d'un an pièces et/ou main d'œuvre. En cas de panne pendant la période de garantie initiale, les réparations seront assurées gratuitement par le réseau national des centres, stations ou agences techniques agréées par les constructeurs.

A noter : 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 général de 1 an pièces, la main d'oeuvre et les frais de déplacement seront à votre charge.

### Modalités d'application de la garantie constructeur

Dès constatation de la panne, vous devez prendre contact avec notre service clients. Il est indispensable que vous décriviez au mieux le problème rencontré avec votre produit.

La majorité des marques prennent en charge et gèrent le SAV de leur produit directement avec le consommateur. Par conséquent, notre service client vous redirigera vers la station technique agréée afin que votre produit soit réparé. Toutes les coordonnées nécessaires vous seront communiquées afin que vous rentriez directement en contact avec la station technique.

Selon la marque et le produit la réparation pourra être effectuée sur site (à savoir à votre domicile) ou nécessitera l'envoi du produit à la station.

Les autres marques imposent 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, vos coordonnées complètes.

Les frais de port engagés par vos soins afin de nous envoyer votre produit sont à votre charge.

**ATTENTION !** : Seuls les produits justifiant d'une panne avérée seront acceptés

### Traitement de votre retour

Une fois votre produit réparé, celui-ci vous sera réexpédié.

Si votre produit sous garantie n'est pas réparable ou en raison d'un devis refusé (si la réparation a un coût trop élevé par rapport au prix du produit), des stocks disponibles, un produit identique ou aux caractéristiques équivalentes pourra vous être proposé. Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer un produit d'échange ou si vous refusez notre proposition, un remboursement sera effectué avec l'application d'une vétusté dès le sixième mois d'utilisation (1% par mois d'utilisation).

### 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 à notre 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.

· Article 11 : L'envoi d'un produit rentrant dans le cadre de la réglementation sur les Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques

11.1 - Le DEEE, qu'est ce que c'est ?

Aux termes des directives communautaires du 27 janvier 2003 n°2002/95/CE (relative à la limitation de l'utilisation des substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques) et n°2002/96/CE modifiée par la directive n°2003/108/CE (relative aux déchets d'EEE), du décret n°2005-829 du 20 juillet 2005 et de ses arrêtés d'application transposant la directive n° 2002/96/CE, ainsi que de l'article L541-10-2 du code de l'Environnement, les producteurs d'EEE doivent contribuer ou pourvoir à la collecte et à l'élimination des DEEE à compter du 13 août 2005.

Avec l'entrée en application de la nouvelle réglementation relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), les fabricants, les revendeurs et consommateurs d'équipement électriques et électroniques ont un nouveau défi à relever pour la protection de l'environnement.

Vous ne devez plus jeter les équipements en fin de vie avec les autres déchets ménagers. Ils comportent des substances et composants dangereux pour l'environnement et la santé de nous tous.

Nous vous confirmons être en mesure de reprendre votre ancien produit afin que celui-ci soit acheminé et intégré dans une filière de recyclage.

Attention !

Le produit retourné doit respecter le principe du « 1 pour 1 » : Notebook Computer Services reprend votre ancien produit pour tout produit neuf identique acheté sur le site à compter du 01/01/2007. Attention : pour l'achat d'un produit, Notebook Computer Services ne reprend qu'un seul exemplaire de votre ancien produit.

11.2 - Modalités d'envoi d'un ancien produit dans le cadre de la DEEE

Vous devez contacter notre service client téléphonique afin que la procédure à suivre vous soit communiquée.

· Pour les produits de plus de 30 kilos

L'appel au service clients permet d'enregistrer votre demande de prise en charge de votre ancien produit. Cette volonté doit être confirmée au transporteur lors de la prise de rendez vous concernant la livraison de votre produit neuf acheté sur notre site.

Si cette confirmation n'est pas effectuée à la prise de rendez vous, aucune possibilité postérieure de reprise ne sera envisageable.

· Pour les produits de moins de 30 kilos

Vous devez prendre contact avec notre service clients afin que celui-ci vous attribue un numéro d'envoi et la procédure à suivre pour procéder à l'envoi de votre produit; et ceci afin de faciliter le traitement par nos équipes.

Cette procédure doit être respectée scrupuleusement, sous peine de voir votre produit refusé et vos frais non remboursés.

Vous disposez d'un délai allant du passage de la commande jusqu'à l'écoulement de votre délai de rétractation pour nous signaler votre souhait de nous retourner un produit dans le cadre de la DEEE.

### 11.3 - Traitement de votre envoi et frais

Dès réception: et identification de la conformité du produit (à savoir équivalent à celui acheté)

- Les frais téléphoniques engagés afin de procéder à votre demande de reprise d'un produit « 1 pour 1 » vous seront remboursés sur la base forfaitaire d'un appel d'une durée de 5 minutes (montant forfaitaire de 3,05 €).
- Les frais d'envois vous seront remboursés en fonction du poids de votre colis, sur la base d'un colissimo
- Le produit sera préparé pour être remis à l'éco-organisme auquel nous adhérons afin d'être recyclé.

### 11.4 - Réserves

- Si le produit réceptionné dans le cadre de la DEEE ne respecte pas la règle du «1 pour 1», nos équipes pourront le refuser, aucun traitement ne sera effectué par nos services. Il ne donnera lieu à aucun remboursement de frais d'envoi et de frais téléphoniques....
- ATTENTION ! Dès réception, d'un produit envoyé dans le cadre de la DEEE, il devient propriété de Notebook Computer Services. Notebook Computer Services vous enverra une confirmation de réception qui servira pour vous de preuve de dépôt. Il sera remis à l'éco-organisme auquel nous adhérons afin d'être recyclé; et ne pourra, en aucun cas, faire l'objet d'une réclamation concernant un dédommagement pécuniaire ou une quelconque demande de récupération du produit.

### Article 12 : Dispositions de la loi « informatiques et libertés »

A tout moment, « vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art 34 de la loi « Informatiques et Libertés » du 6 Janvier 1978). Suite à votre première commande, vous recevrez notre Newsletter. Vous pourrez par la suite modifier votre abonnement en cliquant sur le lien situé en bas de chaque Newsletter ou en vous rendant sur vos pages personnalisées de votre Service Clients en cliquant sur le lien « Modifier mes préférences ».

Vous pouvez également en faire la demande à nos services par courrier à Notebook Computer Services - Service Clients – 156 rue Jean Jaurès 95400 Arnouville-lès-Gonesse ou par mail à Notebook Computer Services à [info@notebook-services.com](mailto:info@notebook-services.com)

### Article 13 : Coordonnées de la société

Siège social de Notebook Computer Services :  
Notebook Computer Services –  
156 rue Jean Jaurès  
95400 Arnouville-lès-Gonesse  
Par téléphone au +33 1 39 87 38 24  
Du Lundi au Vendredi : 9h-12h30 / 13h30-19h00  
Le Samedi 9h-12h30  
Fermé les dimanches et jours fériés

Je soussigné (prénom, nom) \_\_\_\_\_

société \_\_\_\_\_

poste occupé : \_\_\_\_\_

certifie avoir pris connaissance de l'intégralité des conditions générales de vente et les accepte en apposant ma signature ainsi que le tampon de la société ci dessous.

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_ / \_\_ / 2007