

Conditions Générales de ventes

I. GÉNÉRAL

Totaldac une société française dont le siège social se situe La Saigeais – 35140 Saint-Ouen-des-Alleux, enregistrée au RCS de Rennes sous le n° B 791 130 651.

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV ») créent un contrat entre le client (« Client », « vous » ou « votre ») et Totaldac. Le Client est un consommateur final, personne physique (et non une société) qui achète les produits Totaldac et les accessoires (les « Produits ») pour tout usage autre qu'un usage professionnel, de revente ou de distribution. Tous les achats pour un usage professionnel, une revente ou une distribution sont strictement interdits sans autorisation écrite.

Nous vous prions de bien vouloir lire attentivement les présentes CGV pour vous assurer qu'en tant que Client, vous comprenez correctement chacune de ses dispositions. En passant une commande de Produits et/ou de Services (les « Services ») sur le Site ou d'un achat dans les locaux Totaldac, vous acceptez d'être lié contractuellement à Totaldac et d'être lié par les dispositions des présentes CGV.

Totaldac se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment et à sa seule discrétion. Les dispositions modifiées des CGV prendront effet à la date de « Dernière Modification » indiquée en bas de cette page et s'appliqueront à toute nouvelle offre ou commande passée, quelle que soit la relation antérieure liant Totaldac et le Client.

Le Client doit prendre connaissance attentivement des présentes CGV avant de commander un Produit. Votre usage continu du Site et votre commande passée après la publication des modifications des présentes CGV équivaut à leur acceptation.

Sous réserve de preuve contraire, les e-mails échangés avec Totaldac établissent la preuve de toutes les transactions intervenues entre Totaldac et le Client.

II. COMMANDES ET PAIEMENT

Passer une commande

2.1. Les commandes se font par e-mail ou autre écrit.

2.2 Une fois la commande passée, elle ne pourra pas être modifiée, et le Client en sera responsable. Totaldac se réserve le droit d'accepter ou de refuser une commande, après qu'elle a été passée, à tout moment et pour tout motif, incluant notamment les raisons mentionnées dans les CGV.

2.3 Totaldac se réserve le droit de modifier le prix des Produits à tout moment et de corriger les éventuelles erreurs de prix. Le prix d'achat d'un Produit est le prix mentionné sur le Site au moment où le Client confirme sa commande ou le prix le prix convenu par e-mail avec Totaldac.

2.4 Totaldac enverra la Confirmation de commande au Client par e-mail.

2.5 Si le Client délivre de fausses informations lors de sa commande, des retards dans son traitement sont à prévoir. Totaldac ne sera en aucun cas tenu responsable du/des retard(s) du fait du Client.

2.6 Lorsque le prix affiché sur le Site d'un Produit est erroné, Totaldac se réserve le droit de refuser ou d'annuler les commandes dudit Produit, même si le Client a reçu une Confirmation de

Commande et/ou si le paiement de la commande a été réalisé. Si vous avez payé votre commande à un prix erroné et que votre commande a été annulée, Totaldac vous remboursera le montant du prix payé.

Disponibilité des Produits et contrôle des fraudes

2.7 Le Client reconnaît que les Produits sont proposés à la vente sur le Site dans la limite des stocks disponibles.

2.8 En cas d'indisponibilité d'un Produit, Totaldac s'engage à fournir les meilleurs efforts pour en informer le Client avant qu'il ne reçoive la Confirmation de Commande.

2.9 Totaldac se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande si le Client invalide ou incomplète (par exemple : adresse e-mail et/ou adresse de facturation ou postale invalide ou absente, défaut d'information essentielle), en cas d'insolvabilité du Client ou s'il y a déjà eu des problèmes de paiement ou des conflits avec le Client. Dans ce cas, un e-mail de notification d'annulation ou de refus de la commande sera envoyé au Client. Pour éviter toute fraude, Totaldac se réserve le droit de (i) réclamer des informations complémentaires auprès d'un Client et/ou (ii) de réduire une quantité anormalement élevée de Produits commandés.

2.10 L'envoi d'une Confirmation de Commande n'entraîne donc pas nécessairement l'acceptation de la commande par Totaldac, qui se réserve le droit de refuser de vendre des Produits à un Client pour les raisons ci-dessus. Si une commande ne peut pas être honorée ou est annulée par Totaldac, le Client en sera averti par e-mail. Le prix correspondant aux Produits manquants ne sera pas débité ou, le cas échéant, sera totalement remboursé sur le compte bancaire du Client.

Paiement

2.11 Le paiement se fait par virement bancaire, ou autre moyen accepté lors des communications écrites avec Totaldac.

Les prix des Produits figurant sur le Site sont indiqués en devise nationale du pays de domicile du Client, toutes taxes comprises.

III. LIVRAISON ET ENVOI DES PRODUITS

Pays concernés

3.1. Totaldac n'accepte que les commandes dont la livraison sera faite dans les pays dans lesquels Totaldac n'a pas de distributeur exclusif.

Le Client à la charge exclusive de tous frais d'envoi, droits de douane et diverses taxes, s'il retourne à Totaldac un Produit acheté en dehors du pays où il est domicilié, s'il commande un Produit dans un pays différent de celui où il est domicilié, ou s'il transporte le Produit dans un pays différent de celui où il l'a acheté. Tous les retours à l'initiative du Client doivent être faits avec un transporteur agréé qui fournit un numéro de suivi. Le Client a l'entière responsabilité de faire parvenir le Produit de manière sécurisée au centre de retour de Totaldac.

Livraison

3.2. Toute commande sera normalement livrée à la date de livraison indiquée dans la Confirmation de Commande. Les dates de livraison sont approximatives et peuvent varier en cas lorsqu'un évènement indépendant de Totaldac survient, et qui serait par exemple du fait du transporteur en charge de la livraison ou qui dépendrait de la localisation du Client. Si Totaldac ne peut pas respecter la date de livraison estimée, nous contacterons le Client pour lui proposer une autre date de livraison approximative. Par ailleurs, à défaut de livraison dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de la Confirmation de Commande, le Client est en droit d'annuler sa commande et sera remboursé du montant de la commande annulée.

3.3. La livraison sera réputée avoir été effectuée lorsque les Produits seront livrés par le transporteur, sous sa seule responsabilité, à l'adresse indiquée par le Client.

3.4. Si personne n'est disponible à l'adresse du Client pour réceptionner la livraison, le transporteur laissera un avis de passage au Client comprenant des instructions pour reprogrammer la livraison pendant une période déterminée ou pour qu'il récupère sa commande dans un local de dépôt.

3.5. Si le Client ne peut pas réceptionner sa commande ou n'accepte pas une reprogrammation de la livraison, Totaldac se réserve le droit d'annuler la commande et en conséquence de rembourser le Client et de remettre le Produit en vente.

3.6. Sans préjudice des garanties légales des Produits résultant de la loi applicable, le Client doit vérifier la conformité des Produits commandés et livrés à la Confirmation de Commande.

3.7. Si le Produit et/ou son emballage est endommagé au moment de la livraison ou en cas de non-conformité du Produit à la Confirmation de Commande, il relève de la seule responsabilité du Client de refuser la livraison et d'en informer immédiatement Totaldac.

3.8. Le Client doit vérifier la conformité du Produit dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de sa date de réception en adressant sa réclamation à Totaldac via e-mail à totaldac@totaldac.com ou en envoyant un courrier adressé à : Totaldac – La Saigeais 35140 Saint-Ouen-des-Alleux France.

3.9. Tout Produit endommagé pendant son transport ou en cas de non-conformité du Produit à la Confirmation de Commande, dont le Client a refusé la livraison, sera remplacé ou remboursé par Totaldac sans frais supplémentaires. Un tel retour de Produits doit être effectué par le biais du Service Client de Totaldac, dans son emballage d'origine et, en toute hypothèse selon les instructions et exigences de Totaldac.

3.10. Si le Client ne décline pas la livraison d'un Produit endommagé, non-conforme ou avec un emballage endommagé dans le délai de cinq (5) jours, un remplacement ou un remboursement du Produit ne pourra être effectué qu'à l'entière discrétion de Totaldac et pourra entraîner des frais supplémentaires pour le Client.

IV. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DE RISQUES

Réserve de propriété

4.1. Sous réserve de disposition écrite contraire, la propriété des Produits vendus est transférée au Client après réception par Totaldac de la totalité de son paiement, incluant les frais de livraison et taxes. En l'absence de paiement de la commande par le Client, Totaldac se réserve le droit de reprendre les Produits, à la charge exclusive du Client, ou de suspendre leur livraison.

Transfert de risques

4.2. Le transfert des risques relatifs aux Produits au Client intervient à compter de la réception des Produits par le Client à l'adresse indiquée dans la Confirmation de Commande.

V. DROIT DE RÉTRACTATION

Délai d'exercice du droit de rétractation

5.1. Le Client dispose d'un droit légal de se rétracter dans un délai de vingt (20) jours civils à compter du jour de la réception du Produit. Lorsque plusieurs Produits sont commandés en même temps, la période de rétractation prendra fin à l'issue du 20ème jour suivant celui lors duquel le Client a reçu le dernier Produit.

Conditions d'exercice du droit de rétractation

5.2. Pour que le Client puisse exercer son droit de rétractation comme prévu à l'article 5.1, le Produit ainsi que son emballage et les accessoires doivent être retournés dans leur emballage d'origine. L'emballage d'origine inclut la boîte d'origine, l'emballage de la boîte et la housse de protection qui ont été délivrés avec le Produit et qui lui appartient. Si le numéro de série du Produit ou si l'emballage d'origine manquent, ou encore si le Produit est endommagé, Totaldac se réserve le droit de refuser le remboursement ou de réduire son montant.

5.3. Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra contacter Totaldac via l'adresse e-mail totaldac@totaldac.com, ou en envoyant un courrier de rétractation adressé à : Totaldac – La Saigeais, 35140 Saint-Ouen-des-Alleux, France

La rétractation sera jugée effective à compter de la date de confirmation de la demande ou à compter de l'envoi du courrier par le Client à Totaldac.

5.4. Le Produit doit être retourné à Totaldac dans les meilleurs délais, via le Service Client de Totaldac et/ou, dans tous les cas, selon les instructions et exigences de Totaldac.

5.5. Si le Client organise lui-même le renvoi du Produit, sont à sa charge exclusive : les frais d'expédition, les charges liées au retour, y compris les droits de douane, l'assurance d'expédition et l'acceptation des risques dans le cas d'un dommage ou d'une perte du Produit pendant l'envoi. Si le Produit est perdu ou endommagé pendant le transport, le Client doit résoudre le problème directement avec le transporteur qu'il a choisi. De plus, le Client a la responsabilité du Produit jusqu'à ce qu'il soit convenablement parvenu à Totaldac.

5.6. Sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 5.5, Totaldac remboursera au Client le prix d'achat des Produits et toutes charges dont il se sera éventuellement acquittées, à l'exception des frais d'expédition et des autres frais liés au retour, ces frais restant à la charge du Client.

5.7. Le remboursement sera effectué par Totaldac dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit retourné par le Client, sous réserve que le retour soit effectué conformément aux dispositions de l'article 5.4. Le remboursement sera effectué par virement.

VI. FORCE MAJEURE

La responsabilité de Totaldac est expressément exclue, et un manquement à ses obligations ou un viol des présentes CGV ne pourra pas être opposé à Totaldac, en cas de pertes, de dommages ou de retards subis par le Client qui résulteraient de causes hors du contrôle de Totaldac, comme notamment et sans limitation, les cas de force majeure, guerres, invasions, insurrections, émeutes, guerres civiles ou militaires, inondations, feux, catastrophes naturelles, explosions, actions gouvernementales, menaces et actes terroristes, urgences nationales, révolutions, épidémies, lockout, grèves et autres contestations de travailleurs (qu'elles soient liées aux travailleurs de Totaldac ou non), contraintes ou retard affectant le transporteur, incapacité ou retard pour l'obtention des matériaux adéquats et convenables, pannes de télécommunication ou pannes de courant. En acceptant le Produit à sa réception, le Client est réputé avoir renoncé à toutes plaintes contre Totaldac pour perte ou dommage résultant de tout retard de livraison.

VII. GARANTIE

Garantie Totaldac

7.1. Sans préjudice des garanties légales applicables aux Produits, Totaldac garantit, pendant une durée de vingt-quatre (24) mois qui court à compter de la livraison (la « Garantie Totaldac »), que les Produits commandés sont conformes aux normes établies par le fabricant et ne présentent aucun défaut matériel de fabrication, de matériaux et de design, sous réserve d'une utilisation normale des Produits. La garantie Totaldac s'applique uniquement aux produits achetés par e-mail, dans les locaux Totaldac et chez ses revendeurs agréés.

7.2. Cette garantie ne couvre aucun dommage qui résulterait de l'usure normale du Produit, d'un accident, d'une mauvaise manipulation, d'une utilisation inappropriée ou négligente, d'un défaut d'entretien et de soins, ou d'un abus commis par n'importe qui d'autre que Totaldac.

7.3. Les 24 mois de Garantie Totaldac commencent à courir à compter de la réception du Produit d'origine ou la date d'achat pour les achats effectués dans un magasin Totaldac, peu importe que le Produit ait été échangé ou de remplacé durant la Garantie Totaldac.

7.4. Dans le cadre de sa politique responsable en matière d'impact écologique, Totaldac se réserve le droit d'utiliser, sans aucune incidence sur la qualité du produit ou sa garantie, des amortissants d'emballage recyclés.

Garantie légale

7.5 Totaldac reste tenue des défauts de conformité du Produit dans les conditions prévues aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation, ainsi que des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil (la « Garantie Légale »).

Reproduction des articles L217-4, L. 217-5, L217-12 et L. 217-16 du Code de la consommation :

Article L. 217-4 du Code de la consommation :

« Le vendeur livre 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. »

Article L. 217-5 du Code de la consommation :

« 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. »

Article L. 217-12 du Code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L. 217-14 du Code de la consommation :

« L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil. »

Article L. 217-16 du Code de la consommation :

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Reproduction des articles 1641 et 1648 du Code civil :

Article 1641 du Code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 du Code civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents. »1414

VIII. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ DE Totaldac

8.1. Totaldac ne saurait être tenu responsable de toute perte ou dommage subi par le Client ou par des tiers du fait d'une mauvaise utilisation des Produits. Dans tous les cas, la responsabilité de Totaldac est limitée (i) au remboursement du prix des Produits, (ii) à leur réparation, ou (iii) à leur remplacement, selon décision de Totaldac ; sous réserve que les Produits soient retournés à Totaldac conformément aux dispositions des présentes CGV. Totaldac n'est responsable d'aucun dommage indirect subi par le Client.

8.2. Les droits légaux des Clients ne sont pas limités par les présentes CGV. Aucune de ces dispositions ne saurait limiter ou exclure la responsabilité de Totaldac (i) en cas de mort ou de dommages corporels causés par la négligence de Totaldac, (ii) pour fraude, (iii) pour tout manquement à ses obligations résultant de toute disposition légale d'ordre public, ou (iv) pour toute cause de responsabilité qui ne peut être exclue par la loi.

8.3. La responsabilité maximale de Totaldac n'excédera pas le prix actuel d'achat du Produit. Conformément au paragraphe précédent, Totaldac ne sera tenu responsable d'aucun dommage indirect subi par le Client.

8.4. Totaldac n'est en aucun cas responsable des dommages indépendants de son contrôle, comme des services rendus par des tiers pour l'exécution d'une commande (comme le transporteur, ou le prestataire de paiement en ligne).

IX. LOI APPLICABLE

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français.

En cas d'impossibilité de régler le conflit à l'amiable, Totaldac et le Client acceptent de soumettre tout conflit résultant de la conclusion, la formulation juridique, l'exécution ou la résiliation des CGV à la compétence des tribunaux de Rennes (France), sans limitation des droits légaux des Clients.

Dernière mise à jour : 17 octobre 2019