

# Conditions générales de vente GLOBAL'IT

Conditions Générales de vente de GLOBAL'IT pour les Sites de GLOBAL'IT, [www.histoires-de-teck.com](http://www.histoires-de-teck.com), [www.maisonetloisirs.com](http://www.maisonetloisirs.com), [www.saunainfrarouge.fr](http://www.saunainfrarouge.fr)

1. Préambule
2. Objet
3. Champ d'application
4. La commande
5. Annulation de commande
6. Le paiement
7. La livraison
8. Garanties
9. Signature, protection des données, sécurité des paiements

## 1. Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées " Conditions ") sont conclues entre D'une part, **GLOBAL'IT SARL**, société au capital de 10 000 euros, inscrite au RCS de Roubaix-Tourcoing sous le numéro 502 517 550 et sise au 280 C rue du Quesne 59700 Marcq-en-Baroeul ci-après dénommée " **GLOBAL'IT** ",

Et d'autre part, les personnes, particulier ou non, souhaitant effectuer un achat via les sites de vente en ligne (Internet) [www.histoires-de-teck.com](http://www.histoires-de-teck.com), [www.maisonetloisirs.com](http://www.maisonetloisirs.com), [www.saunainfrarouge.fr](http://www.saunainfrarouge.fr)

ci-après dénommés les " Clients " ou le " Client " à titre individuel.

**GLOBAL'IT** et Clients ensemble ci-après dénommés les " Parties "

Les services proposés sur les sites [www.histoires-de-teck.com](http://www.histoires-de-teck.com), [www.maisonetloisirs.com](http://www.maisonetloisirs.com), [www.saunainfrarouge.fr](http://www.saunainfrarouge.fr)

Les sites [www.histoires-de-teck.com](http://www.histoires-de-teck.com), [www.maisonetloisirs.com](http://www.maisonetloisirs.com), [www.saunainfrarouge.fr](http://www.saunainfrarouge.fr). ci-après dénommés communément les « Sites de GLOBAL'IT »

La livraison des colis ne pourra s'effectuer territorialement qu'en France métropolitaine, Corse et Monaco, à l'exclusion des DOM TOM.

**GLOBAL'IT** vend ses produits exclusivement à distance soit via le réseau Internet (site ou courrier électronique), soit par téléphone, soit par télécopie, soit par courrier postal. **GLOBAL'IT**. Tous les produits vendus par **GLOBAL'IT** sont répertoriés sur les sites Internet de la société (ci-après dénommés les "Produits")..

## 2. Objet

Les présentes conditions générales visent à définir les modalités de vente entre **GLOBAL'IT** et ses Clients, de la commande à la livraison, en passant par l'utilisation des services mis à disposition par **GLOBAL'IT** et par le paiement. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les Parties.

Si les présentes devaient être différentes en fonction de la qualité du Client, particulier ou société, ces différences seraient mentionnées de manière claire.

### 3. Champ d'application

Les présentes Conditions régissent la vente des Produits se trouvant sur les Sites de **GLOBAL'IT** au jour de la passation de la commande par le Client.

Elles s'appliquent à tous les modes de passation de commandes proposés par **GLOBAL'IT**, que la commande ait été passée par Internet, par courrier électronique, par téléphone, par télécopie ou par courrier postal.

Si les présentes Conditions devaient être différentes selon le mode de passation de la commande, ces différences seraient mentionnées de manière claire.

### 4. La commande

Capacité à contracter

L'achat d'un produit se trouvant sur les sites de la société **GLOBAL'IT** n'étant pas un acte de gestion de la vie quotidienne, au vu du respect de l'article 1124 du code civil, tout client de la société **GLOBAL'IT** déclare avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, c'est-à-dire être mineur émancipé ou avoir la majorité légale et ne pas être protégé au sens de l'article 488 du Code Civil.

**GLOBAL'IT** se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel existerait ou apparaîtrait en cours de traitement d'une Commande un litige, en particulier un litige de paiement.

Acceptation des Conditions par le Client

Les présentes Conditions peuvent être lues directement sur les Sites de **GLOBAL'IT**. Sur simple demande du Client, elles peuvent également être envoyées par courrier électronique, par télécopie ou par courrier postal.

Le fait pour le Client de cocher la case " J'ai pris connaissance des conditions générales de vente et je les accepte " avant de valider sa commande entraîne automatiquement l'acceptation expresse par celui-ci et sans restriction ni réserve des présentes Conditions. Le Client reconnaît par cet acte avoir lu et compris les présentes Conditions et les accepter.

L'achat par courrier électronique, par téléphone, par télécopie ou par courrier postal implique également l'acceptation des présentes Conditions qu'il reconnaît avoir préalablement lues, comprises et acceptées dans les conditions ci-dessus mentionnées.

Caractéristiques des produits

Conformément à l'article L 111-1 du code de la consommation, **GLOBAL'IT** s'efforce de présenter au mieux, sur les fiches techniques des Produits, les caractéristiques essentielles de ces derniers dont le Client doit prendre connaissance.

**GLOBAL'IT** se réserve le droit de modifier l'assortiment des Produits en fonction notamment des contraintes liées à ses fournisseurs.

Les informations et caractéristiques sont celles données par les fournisseurs. **GLOBAL'IT** n'est en aucun cas responsable des données erronées transmises par les constructeurs.

Les photographies et graphismes présentés sur les sites ou dans les courriers électroniques envoyés par **GLOBAL'IT** ne sont donnés qu'à titre indicatif et sont principalement ceux donnés par les fournisseurs. En particulier, la différence de perception des formes et des couleurs entre les photographies ou graphismes présentés et les Produits ne peut engager la responsabilité de **GLOBAL'IT**.

**GLOBAL'IT** fera ses meilleurs efforts pour que la représentation photographique des Produits sur les

Sites de **GLOBAL'IT** soit la plus fidèle possible. Il est néanmoins possible que la perception du ou des Produits ne corresponde pas totalement au(x) Produit(s). Les Produit(s) sont présentés en photographie parfois avec d'autres Produit(s). Le descriptif mentionnera ce qui fait ou ne fait pas partie du Produit.

Sauf information contraire spécifiée sur les Sites de **GLOBAL'IT**, tous les Produits vendus par **GLOBAL'IT** sont neufs, et sont conformes à la législation de la communauté européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

#### Date de la commande

La date de la commande est réputée être celle :

- de la date de validation de la commande par le Client en cas de paiement par carte bancaire en ligne;
- de la date de réception du chèque, du virement ou de l'acceptation du crédit en cas de paiement respectivement par chèque, par virement ou à crédit.

Les délais indiqués sur les Sites de **GLOBAL'IT** ne courent qu'à partir de cette date de commande ci-dessus décrite. Cependant, la disponibilité des Produits reste celle indiquée sur le site dans la mesure où la commande a été validée en ligne sur le site et que la date de commande (paiement effectif) intervient dans un délai raisonnable après la date de validation de la commande.

#### Prix

Les prix des Produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises et hors frais de port. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux applicable pourra être répercuté sur les prix des Produits après la date d'entrée en vigueur du nouveau taux applicable. Le taux de TVA appliqué est en pourcentage de la valeur des marchandises vendues, de 19.6% pour une livraison en France Métropolitaine, Corse et Monaco.

Les tarifs des eco-participations sont indiqués clairement, distinctement et conformément à la législation en vigueur dans les fiches des Produits

Les tarifs des fournisseurs de **GLOBAL'IT** étant en constante évolution, les prix affichés sur les sites sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Ils sont également susceptibles de variations pour des raisons de prix de lancement, de promotions ou de soldes.

Tous les prix sont donnés sous réserve d'erreur typographique manifeste ou d'erreur purement matérielle d'étiquetage informatique.

Le prix applicable est celui indiqué sur les Sites de **GLOBAL'IT** à la date d'enregistrement de la commande par le Client.

#### Frais de port

Les frais de port sont facturés au Client en fonction du poids du colis (emballages et cadeaux exclus), du lieu de livraison et du transporteur ou mode de transport choisis.

Ils sont indiqués au Client avant l'enregistrement définitif de la commande.

Les frais de port peuvent être proposés à titre gracieux de façon ponctuelle dans le cadre d'opérations marketing promotionnelles de **GLOBAL'IT**.

Les frais de port sont consultables sur les Sites de **GLOBAL'IT** dans la rubrique " Les Livraisons"

#### Remises et cadeaux

Une seule remise individuelle (par exemple code promo) est accordée par commande. Lors de l'achat d'un Produit en quantité multiple, la remise ne s'applique que sur le premier exemplaire, sauf mention contraire dans l'avis envoyé avec le code de promotion ou de remise. Il en va de même pour les

produits offerts (un seul cadeau ou lot de cadeaux par Client).

Dans le cas où un problème informatique entraînerait une duplication des remises ou des cadeaux, la facture serait bloquée jusqu'à régularisation du paiement ou annulation de la commande.

Les cadeaux sont offerts en fonction du Produit acheté. Ces cadeaux sont listés sur les pages des Produits en question ou dans l'offre personnalisée expédiée au Client.

Les remises, codes de promotion, cadeaux, ou bons d'achat sont valables dans la limite des dates de fin de validité mentionnées soit sur les Sites de **GLOBAL'IT**, soit dans le courrier ou courrier électronique accompagnant la description de l'offre spéciale, et dans la limite des stocks disponibles.

Si le client a droit à des cadeaux il doit veiller à ce qu'ils s'inscrivent bien sur le bon de commande. Si ce n'est pas le cas, il doit contacter le service client de **GLOBAL'IT**.

Le client ne peut réclamer aucune réduction ou indemnité pour le cas où il refuserait les cadeaux qui lui sont offerts, **GLOBAL'IT** prenant en charge tous les frais afférents à ces cadeaux, y compris les frais de port.

Les cadeaux ne sont ni garantis, ni repris, ni échangés.

#### Passation de commande

Le Client particulier peut passer sa commande auprès de **GLOBAL'IT** soit via le réseau Internet sur les Sites de **GLOBAL'IT**, soit par courrier électronique, soit par téléphone, soit par télécopie, soit par courrier postal.

Lorsque la commande est passée par courrier électronique, par télécopie ou par courrier postal, la passation de commande doit comporter les informations nécessaires au traitement de celle-ci dans de bonnes conditions.

Dans tous les cas, l'identification du Client permettant l'enregistrement de la commande doit contenir au minimum les informations suivantes :

- Le Client doit s'identifier soit à l'aide de son numéro de Client, soit en mentionnant toutes les informations habituellement demandées pour une inscription en ligne ;
- Le Client doit clairement identifier les Produits sélectionnés avec les références indiquées sur les Sites de **GLOBAL'IT**, références incluant les options de couleurs, tailles, etc... Dans le cas des Produits comportant des options, ces références précises apparaissent lorsque les bonnes options sont sélectionnées ;
- Le Client doit également indiquer les quantités demandées ;
- Le Client doit également clairement indiquer les informations nécessaires à la livraison. Cela concerne en particulier l'adresse précise de livraison ainsi que les éventuelles restrictions d'accessibilité du lieu de livraison (se référer au paragraphe concernant les livraisons) ;
- Le Client doit indiquer le mode de livraison choisi ;
- Enfin, le Client doit également indiquer le mode de paiement choisi.

Lorsque la commande comporte plus de 5 colis encombrants, **GLOBAL'IT** se réserve le droit de ne pas accepter la commande en l'état avec les frais de livraison habituels. **GLOBAL'IT** contactera alors le client pour lui indiquer les frais de livraison applicables à sa commande.

#### Disponibilité des Produits

**GLOBAL'IT** travaille, selon les produits, sur la base d'un stock en flux tendu ou en commande directe chez ses fournisseurs. De ce fait, selon les cas, les Produits sont disponibles dans la limite des stocks disponibles chez **GLOBAL'IT** ou sous réserve des stocks disponibles chez ses fournisseurs.

Les Produits disponibles dans les stocks **GLOBAL'IT** pour une livraison rapide sont accompagnés de la mention "Expédié sous 24-48H". La disponibilité d'un Produit peut varier très vite en fonction des ventes. **GLOBAL'IT** effectue une mise à jour très fréquente des disponibilités, mais ne peut être tenue pour responsable si le stock n'est plus le même que celui indiqué. Des renseignements plus

précis peuvent être donnés au Client par téléphone, courrier électronique ou télécopie.

L'indisponibilité d'un Produit est également mentionnée sur la page du Produit concerné. Ainsi, les Produits pourront apparaître avec la mention d'un encadrement du délai d'expédition du type " 4 à 9 jours ", " 6 à 12 jours ", " 7 à 15 jours ", " 2 à 4 semaines ", etc..., "En rupture", Produit non disponible".

La disponibilité peut également varier dans une même journée en fonction du niveau des ventes.

Les délais d'expédition indiqués dans les fiches descriptives sont des délais indicatifs lorsque le/les Produit(s) ne sont pas disponible(s) dans les stocks **GLOBAL'IT**. Ils pourront donc subir des variations pour lesquelles le Client sera informé par **GLOBAL'IT** dans son suivi de commande en cas de léger retard ou par courrier électronique dans le cas d'un retard prolongé.

Si **GLOBAL'IT** ne peut obtenir un Produit commandé de la part de ses fournisseurs, elle notifiera au client le retard prévu par courrier électronique. Ce dernier pourra alors choisir d'annuler sa commande, sur la base de ces nouvelles informations. Aucune pénalité d'annulation ne sera appliquée pour une telle annulation de commande. Aucune indemnité d'annulation (en dehors du remboursement intégral de la Commande) ne pourra également être demandée, une telle indisponibilité résultant du délai de mise à jour de ces indisponibilités

**GLOBAL'IT** ne s'engage à honorer les commandes reçues que dans la limite des stocks disponibles des Produits ou dans la limite des stocks disponibles chez ses fournisseurs. A défaut de disponibilité du ou des Produits, **GLOBAL'IT** s'engage à en informer au plus vite le Client.

Dans le cas d'une indisponibilité, **GLOBAL'IT** pourra proposer au Client un Produits d'une qualité ou d'un prix équivalent. L'accord formel du Client sera alors demandé par **GLOBAL'IT** avant toute expédition.

Confirmation de commande

Un courrier électronique est automatiquement envoyé au Client afin de confirmer la prise de commande sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne comporte pas d'erreur.

**GLOBAL'IT** n'envoie pas de confirmation de commande par courrier postal ou télécopie.

## 5. Annulation de commande

Avant expédition par **GLOBAL'IT** ou avant réception par le Client

**GLOBAL'IT** offre à ses Clients la possibilité d'annuler leurs commandes à tout moment. Cette possibilité étend les conditions légales d'annulation prévues par la loi après réception par le Client. Plusieurs cas se présentent :

- La commande n'a pas été expédiée : l'annulation est alors prise en compte immédiatement par **GLOBAL'IT**

- La commande a déjà été expédiée complètement ou partiellement. **GLOBAL'IT** prend en compte l'annulation sur les Produits non expédiés, et le Client peut refuser le colis déjà expédié lors de sa présentation.

Dans ces deux cas :

- le Client doit contacter le service commercial de **GLOBAL'IT** afin de signifier cette annulation au préalable à toute réexpédition de Produit. Une confirmation écrite sera demandée au Client, soit par courrier électronique, soit par télécopie, soit par courrier postal, afin d'éviter toute annulation par une autre personne que le Client.

- Cette possibilité d'annulation entraînant des frais pour **GLOBAL'IT**, les abus flagrants (répétition jugée anormale d'annulations par un même Client), **GLOBAL'IT** se réserve alors le droit de facturer au Client ses frais de gestion et annulation.

Echange ou remboursement après réception ou expédition

La Loi garantit au Client la possibilité d'annuler sa commande sous 7 jours ouvrés après réception.

**GLOBAL'IT** a étendu cette possibilité à un délai de 15 jours après réception pendant lequel tous les Produits peuvent faire l'objet d'un échange contre une autre référence Produit ou d'un remboursement excepté ceux portant une mention contraire ou pour les matelas et sommiers pour lesquels notre garantie "15 nuits en or" est décrite ci-dessous.

Dans tous les cas, l'échange ou le remboursement devra être demandé auprès du service commercial de **GLOBAL'IT** par écrit (courrier électronique, télécopie, ou courrier postal) au préalable à toute réexpédition de Produits

**GLOBAL'IT** ne peut accepter une annulation ou un échange d'une partie d'un Produit faisant l'objet d'une référence. Par exemple, dans le cas de vente par lots, le Client ne pourra échanger ou annuler que le lot complet, y compris si les éléments du lot sont vendus aussi séparément sur les Sites de **GLOBAL'IT**

- Cas de l'échange

L'échange doit intervenir dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception du Produit concerné. Si la nouvelle référence Produit demandée en échange est d'un montant supérieur, le Client devra effectuer le paiement de la différence avant expédition du nouveau Produit. A l'inverse, si le montant est inférieur au montant initial, le compte du Client sur **www.maisonetloisirs.com** sera crédité de cette différence. L'expédition du nouveau Produit ne pourra être effectuée qu'après retour du Produit échangé.

- Cas du remboursement

Le Client peut aussi demander le remboursement d'un Produit dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception du Produit concerné. Le Client recevra alors dès réception en retour du Produit un chèque de remboursement (sous 30 jours au maximum). Les frais forfaitaires de traitement et d'expédition de la commande pourront être déduits de ce remboursement.

Le droit de rétractation suit les mêmes règles mais sur l'ensemble des Produits composant la commande.

- Conditions liées aux échanges et remboursement

Le droit d'échange ou de remboursement ne s'applique que dans la mesure où le Produit est renvoyé en parfait état de revente, emballé dans son emballage d'origine, complet et ne présentant aucune trace de choc, de dysfonctionnement ou d'utilisation. **GLOBAL'IT** se réserve le droit de refuser cet échange ou remboursement si les Produits reçus en retour ne respectent pas ces conditions.

Le retour des Produits remboursés ou échangés est à la charge du Client, sauf mention contraire spécifique à certains articles sur les Sites de **GLOBAL'IT**.

Pour les Produits volumineux (meubles, gros électroménager, literie), sur contact du service commercial, **GLOBAL'IT** pourra organiser ce retour sur rendez-vous fixé avec le transporteur désigné par **GLOBAL'IT**. Les frais occasionnés par un tel retour sont normalement à la charge du Client.

Cependant, **GLOBAL'IT** pourra ne demander au Client qu'une participation à ces frais de retour, en particulier dans les cas d'échanges. Ces conditions devront être discutées avec le service commercial de **GLOBAL'IT**.

- Pour les commandes sur-mesure, le code de la consommation (article L 121-20-2) précise que le délai de rétractation légal de 7 jours ne s'applique pas pour les biens personnalisés ou aux spécifications du client.

Périmètre d'application des conditions d'annulation

Certains Produits et Services ne pourront faire l'objet du droit de rétractation conformément à l'article L 121-20-2 du code de la consommation, en particulier :

- fourniture de services dont l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur avant la fin du délai de sept jours francs
- fourniture de Produits confectionnés selon les spécifications ou nettement personnalisés, ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement (cas des produits hors standards comme définis ci-dessus)
- Logiciels, enregistrements audio et vidéo descellés
- Journaux, périodiques ou magazines

En plus de ces conditions, les services complémentaires qui auraient été réalisés à la date d'annulation telles que l'installation, la reprise de l'ancien, le montage ne pourront faire l'objet d'annulation. Les anciens produits qui auraient été repris dans le cadre de ces services ne pourront également être rendus, faisant l'objet d'un retour par des filières spécialisées.

Conditions de retour :

Tout retour sans exception doit être précédé d'un appel et d'une acceptation par **GLOBAL'IT**. **GLOBAL'IT** indiquera alors au Client la démarche à suivre. **GLOBAL'IT** se réserve le droit de refuser la réception d'un retour sur ses entrepôts qui ne lui aurait pas été notifié ou qui ne suivrait pas les instructions préalables. Un retour ne respectant pas cette procédure et pour lequel le ou les colis aurait (auraient) été égaré(s) pendant le transport ne pourrait être considéré par **GLOBAL'IT**. Aucune indemnité ou remboursement ne saurait alors être exigé par le Client qui n'aurait pas suivi les instructions du service clients

## 6. Le paiement

Moyens de paiement

Lorsqu'un Client est un particulier, il peut régler sa commande :

- En ligne sur les Sites de **GLOBAL'IT** par carte bancaire ou de crédit (carte bleue, carte Visa, Eurocard, Mastercard) ;
- Par virement bancaire (les données nécessaires au virement sont fournies sur les site de **GLOBAL'IT** au moment du choix du mode de paiement ou pourront être fournies au client pour les autres modes de commande ;
- Par chèque Libellé à l'intention de **GLOBAL'IT SARL** ;
- en utilisant les services de la société Paypal disponibles sur les Sites

Dans le cas d'une commande par courrier électronique, du fait du plus faible niveau de sécurité de ce moyen de communication, **GLOBAL'IT** ne peut prendre en compte les paiements par carte bancaire afin d'assurer la sécurité du paiement vis-à-vis de ses Clients. La commande par courrier électronique nécessite un paiement par chèque ou par virement.

Le Client garantit la société **GLOBAL'IT** qu'il dispose des autorisations éventuelles nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui.

**GLOBAL'IT** met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne (paiement en ligne sur les Sites de **GLOBAL'IT**). Dans ce but, les Sites de **GLOBAL'IT** utilisent un mode sécurisé de paiement SSL (Secure Socket Layer). La transaction s'effectue via une banque de renom qui seule dispose des informations bancaires fournies sur le site au moment du paiement.

Facture

Le bon de commande que le Client établit en ligne ou la confirmation de commande envoyée par

courrier électronique au Client par **GLOBAL'IT** ne fait pas office de facture. Quelque soit le moyen de commande et de paiement adopté, le Client dispose de l'original de la facture dans son suivi de compte en ligne.

**GLOBAL'IT** conserve un exemplaire électronique de chaque facture.

Dans le cas d'une livraison à une adresse différente de l'adresse de facturation, la facture est en tous les cas uniquement disponible dans le suivi en ligne des commandes du compte du Client et n'est donc pas jointe aux colis.

#### Date de paiement

Dans le cas d'un paiement par carte bancaire en une seule fois, le compte du Client est débité à la fin de l'opération. Ce délai peut varier en fonction du type de carte de paiement et de la banque du Client

Lorsque des produits sont indisponibles, **GLOBAL'IT** pourra à la demande du Client effectuer une expédition partielle sur des produits de même nature. Il pourra cependant être demandé au Client un complément de frais de ports correspondant à ce ou ces colis supplémentaires.

Dans le cas de paiement par carte bancaire en 3 fois sans frais, le débit de la carte (1ère échéance) se fait à la prise de commande, lorsque les deux autres débits sont effectués à 1 mois puis à deux mois de cette date de commande.

Dans le cas d'un paiement par chèque, l'encaissement se fait à réception du chèque, notifiant ainsi la validité de la commande du Client.

#### Retards de paiement :

En cas de refus de la part de la banque d'un débit carte bleue ou refus d'encaissement d'un chèque ou autre moyen de paiement, il appartient au client de contacter le service client afin de régler sa commande par tout moyen de paiement..

#### Transfert de propriété

**GLOBAL'IT** reste propriétaire des Produits livrés jusqu'à leur paiement complet par le Client. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, dès la livraison des Produits, au transfert au Client des risques de perte ou de détérioration des Produits soumis à réserve de propriété ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

## 7. La livraison

#### Délais d'expédition

Les commandes passées en ligne via les sites **de GLOBAL'IT** sont relevées tous les matins du Lundi au Vendredi. **GLOBAL'IT** traite dans la journée toutes les commandes enregistrées la veille jusqu'à l'heure du relevé.

La préparation d'une commande peut en principe durer jusqu'à deux jours ouvrés incluant en particulier le traitement de la commande, la préparation des Produits, l'emballage et la facturation avant l'expédition des Produits disponibles.

Cependant, suivant le mode de paiement adopté, ce délai peut-être différent :

- Pour un paiement en ligne par carte bancaire, le délai est de deux jours ouvrés ;
- Pour un virement, ce délai est augmenté du temps de traitement et validation par la banque (environ 5 jours ouvrés) ;
- Pour un paiement par chèque, le délai de deux jours ouvrés part à la date de réception du paiement par **GLOBAL'IT**.

**GLOBAL'IT** informe ses Clients que ces délais ne comprennent pas les samedi, dimanche et jours fériés.

En cas d'indisponibilité partielle des Produits, **GLOBAL'IT** pourra être conduite à scinder les expéditions. Ainsi, les Produits disponibles pourront être expédiés dans un premier temps, le solde de la commande étant expédié lorsque les autres Produits sont disponibles, sans générer de coût supplémentaire pour le Client.

Un courrier électronique est automatiquement envoyé au Client au moment de l'expédition des Produits sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne comporte pas d'erreur.

#### Délais de transport

Les délais de transport dépendent du transporteur choisi par le Client.

**GLOBAL'IT** informe à titre indicatif les Clients des délais qui lui sont annoncés par le transporteur choisi. Cette information indicative à lieu lors du choix par le Client du mode de transport ou du transporteur en fin de processus de commande en ligne, avant validation de la commande.

Cependant, **GLOBAL'IT** informe ses Clients que les délais annoncés ne comprennent pas les dimanches et jours fériés.

Les délais de transports sont consultables sur les Sites de **GLOBAL'IT** dans la rubrique " Les Livraisons ".

#### Délai de livraison

Les délais affichés sur les fiches Produits sont des délais indicatifs d'expédition (se référer au paragraphe " disponibilité des Produits ").

Ainsi, les délais de livraisons peuvent être les suivants :

- Si les Produits sont disponibles, le délai de livraison est égal au délai d'expédition (paragraphe délais d'expédition) additionné au délai de transport (paragraphe délais de transport) ;
- Si les Produits ne sont pas disponibles, s'y ajoutent les délais d'expédition et les délais de transports les délais de livraison des fournisseurs de **GLOBAL'IT**. Les délais de livraison des fournisseurs sont inclus dans les délais d'expédition affichés sur les fiches Produits des Sites de **GLOBAL'IT**.

S'il s'avère que le délai d'expédition ne pourra être tenu, un nouveau délai sera alors communiqué au Client, en fonction des données connues par **GLOBAL'IT**. Dans ce cas, une proposition d'annulation sera également faite au Client.

Si par ailleurs, le paiement avait déjà été enregistré pour certains modes de paiement, une proposition de remboursement sera également envoyée au Client avec la proposition d'annulation.

#### Conditionnement

Les produits sont conditionnés de manière à respecter les normes de transport de vigueur, et pour assurer une protection optimale des Produits pendant leur livraison. Il est demandé au Client de respecter ces mêmes normes lors d'un retour de produit que ce soit lors d'un service après vente, ou lors d'un retour pour convenance. Tout endommagement constaté d'un produit au retour du à un problème de niveau d'emballage non respecté pourra entraîner un remboursement partiel ou un non remboursement du produit en cas d'impossibilité de revente en l'état ou en cas d'aggravement du problème technique indiqué.

#### Suivi de la commande

Le Client peut à tout moment consulter l'état de sa commande sur les Sites de **GLOBAL'IT** en consultant son compte. Ce suivi permet au Client de connaître l'état de traitement de sa commande,

mais également l'état d'expédition ou de livraison de ses colis. Ce dernier suivi de livraison est effectué en interface avec les moyens Internet de suivi des transporteurs. **GLOBAL'IT** ne pourra donc être tenu pour responsable des indisponibilités, ou erreurs pouvant affecter les informations fournies par ses transporteurs. **GLOBAL'IT** s'efforce néanmoins de rendre cette information la plus claire possible et de fiabiliser au mieux le transport avec ses transporteurs.

Le Client peut à tout moment contacter le service commercial de **GLOBAL'IT** afin d'être informé du suivi de sa commande.

#### Services de livraison

**GLOBAL'IT** met à la disposition de ses Clients différents modes de livraison ou différents transporteurs. Ces modes de livraison peuvent être consultés avec plus de précisions sur les Sites de **GLOBAL'IT** dans la rubrique " Livraisons ".

Cependant, **GLOBAL'IT** rappelle à ses clients que :

- L'adresse de livraison (qui peut-être différente de l'adresse de facturation) doit être exacte et mentionner toutes les précisions nécessaires à une bonne livraison ;
- Pour une livraison sur rendez-vous, le Client doit clairement renseigner un numéro de téléphone fixe et/ou de portable auquel il est facilement joignable ;
- Pour une livraison de matériel encombrant, il est de la responsabilité du Client de s'assurer des conditions d'accessibilité du lieu, de l'étage ou de la pièce de livraison et d'en informer **GLOBAL'IT** ou le transporteur lors de la prise de rendez-vous. Si la livraison ne pouvait être effectuée pour des raisons d'accessibilité, **GLOBAL'IT** ne saurait en être tenue pour responsable.
- Une erreur d'adresse de livraison, de lieu de livraison, d'accessibilité du lieu, de numéro de téléphone pour la prise de rendez vous, d'absence du Client au rendez-vous fixé, ou tout autre problème entraînant la nécessité d'effectuer une nouvelle livraison pourra faire l'objet d'une facturation aux frais réels de la nouvelle livraison, le paiement de ces frais additionnels seuls permettant la nouvelle livraison.

#### Responsabilité du Client pour la vérification des colis à réception

**GLOBAL'IT** rappelle qu'il est de la responsabilité du Client d'inspecter ses colis à réception en présence du livreur et de notifier toute anomalie (choc, endommagement du colis, date de livraison non conforme aux délais normaux du service de livraison, ...). Dans le cas où de tels mentions n'auraient pas été portées sur le bordereau de livraison présenté au Client par le transporteur, aucune réclamation afférente à l'état du ou des colis ne pourrait être acceptée a posteriori par **GLOBAL'IT**.

## 8. Les garanties GLOBAL'IT

#### Défauts à la livraison

- Retards de livraison liés au transporteur

Dans le cas d'un retard de livraison par rapport aux délais annoncés par les transporteurs, le Client doit contacter en priorité le transporteur ou son bureau de distribution dans le cas de La Poste. Dans tous les cas de retards importants, le Client doit contacter **GLOBAL'IT** afin d'ouvrir un dossier de litige ou d'enquête pour effectuer une recherche du colis.

Il arrive que des colis soient égarés par les transporteurs. Les délais imposés par les transporteurs impliquent que le Client déclare la perte dans les 10 jours suivant la réception de l'avis d'expédition de **GLOBAL'IT**. Dans ces conditions, **GLOBAL'IT** se charge d'effectuer les réclamations nécessaires auprès du transporteur concerné.

Dans le cas où le colis n'était pas retrouvé, **GLOBAL'IT** effectuerait une nouvelle livraison du même Produit (dans les délais de disponibilité) ou en proposerait le remboursement au Client.

- Colis endommagés

Le Client se doit de contrôler devant le transporteur l'état du colis et émettre les réserves nécessaires sur le bordereau de livraison en cas de détérioration partielle ou totale. En l'absence de réserve, le

Produit est réputé accepté par le Client et ne pourra faire l'objet de contestation concernant sa livraison. Le Client devra après émission de ces réserves notifier **GLOBAL'IT** par courrier électronique afin que **GLOBAL'IT** puisse prendre les mesures nécessaires au plus vite, tant du point de vue du retour du produit dans ses entrepôts que du point de vue d'une nouvelle livraison. En cas d'absence de notification, **GLOBAL'IT** ne pourra être tenue responsable d'un délai long de prise en charge de la nouvelle livraison

#### - Grèves

En cas de grève des services de La Poste, des transporteurs ou tout autre événement de nature exceptionnelle ralentissant ou empêchant la livraison des colis, **GLOBAL'IT** mettra tous les moyens en œuvre pour informer le client de l'état de l'expédition de son colis, mais ne pourra être tenue pour responsable des retards occasionnés.

#### Garanties contractuelles

Certaines catégories de Produits vendus sur les Sites de **GLOBAL'IT** sont garantis de manière contractuelle par leurs constructeurs respectifs. La durée de garantie d'un matériel est indiquée dans sa fiche Produit. Le contrat de garantie est conclu entre le Client et le fabricant par l'acte d'achat, la facture d'achat et la carte de garantie du constructeur faisant foi.

La durée de cette garantie contractuelle et ses conditions d'applications varient en fonction des constructeurs : le client doit veiller à bien lire et conserver la carte de garantie qui se trouve dans l'emballage de son appareil.

Par ailleurs, la durée de la garantie et les restrictions afférentes sont indiquées dans la fiche de présentation du Produit sur les Sites de **GLOBAL'IT**

**GLOBAL'IT** peut, dans certains cas proposer des garanties complémentaires. Une souscription spécifique est alors proposée au Client lors de la prise de commande.

Dans tous les cas, le Client qui souhaite exercer sa garantie sur un Produit doit au préalable contacter le service commercial de **GLOBAL'IT** qui le renseignera sur la procédure à suivre. Le Client devra alors contacter le service après vente de la marque concernée pour faire prendre en charge son service après vente

Le Client doit conserver la facture d'achat à **GLOBAL'IT** mise à disposition par **GLOBAL'IT** au travers de son compte Client en téléchargement.

#### Garantie légale

Nonobstant les garanties spécifiques, **GLOBAL'IT** informe ses Clients qu'ils disposent, sur tous les Produits, de la garantie légale des vices cachés en application de l'article L211-1 du Code de la consommation qui reprend les articles 1641 à 1648 du code civil.

Cette garantie permet au Client qui prouve l'existence de vice caché d'obtenir au choix le remboursement du prix contre la restitution du Produit ou le remboursement seulement d'une partie du prix sans restitution du Produit.

#### Responsabilité

**GLOBAL'IT** est libérée de ses obligations de livraison en cas de force majeure.

**GLOBAL'IT** décline toute responsabilité quant à l'utilisation détournée ou la mauvaise utilisation des produits que le client a commandés.

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité de matériel ou de logiciel ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de **GLOBAL'IT**.

Les sites reliés directement ou indirectement aux Sites de **GLOBAL'IT** ne sont pas sous le contrôle de. En conséquence, la société n'assume aucune responsabilité quant aux informations publiées sur ces sites. Les liens avec des sites tiers ne sont fournis qu'à titre de commodité et n'impliquent aucune caution quant à leur contenu.

## **CONDITIONS GENERALES applicables au CONTRAT DE GARANTIE**

### **Objet de la garantie**

La garantie porte sur l'appareil indiqué sur le certificat de garantie, suite à la déclaration faite par le client.

Les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou collectif ne sont pas couverts par cette garantie.

### **Appareils électroménager éligibles :**

Froid : Cave à vin, Combiné réfrigérateur-congélateur, Congélateur, Réfrigérateur.

Lavage : Lave-linge, Lave-linge séchant, Lave-vaisselle, Sèche-linge.

Cuisson : Cuisinière, Four (dont micro-ondes), Hotte, Table de cuisson.

### **Date d'effet et durée de la garantie :**

La garantie prend effet à l'échéance de la garantie contractuelle du distributeur ou du constructeur s'appliquant à l'appareil. Sa durée est celle indiquée sur la demande d'adhésion et mentionnée dans le certificat de garantie. En aucun cas la garantie ne pourra couvrir pour la famille électroménager au-delà de 5 ans après l'achat initial.

### **Type de panne :**

La garantie couvre les pannes résultant d'un défaut interne à l'appareil garanti et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou mécanique. Les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'appareil garanti: choc, chute, mauvaise utilisation, erreur de manipulation, humidité entraînant une corrosion ou une chaleur anormale, foudre, explosion, incendie, inondation ne sont pas couverts par cette garantie.

De même que les dommages d'ordre esthétique et les dommages résultant d'une installation ou d'une utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur ou d'un défaut d'entretien, de nettoyage ou vidange.

### **Interventions :**

La garantie prend en charge les coûts liés à la réparation de l'appareil :

le coût des pièces défectueuses,

les frais de main d'œuvre,

les frais de déplacement pour les appareils non portables (à partir de 35 kg). Les appareils portables doivent être rapportés par le client au service de réparation agréé par **GLOBAL'IT**, communiqué par l'assistance téléphonique.

**GLOBAL'IT** mettra en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires pour confirmer, dans les 24 heures qui suivent l'appel du client, le Rendez-vous d'un technicien (en fonction de la disponibilité du client)

Sur site, les délais d'intervention pourront varier en fonction de la densité de la population de la région à desservir et de la période de l'année : **GLOBAL'IT** s'engage à mettre en œuvre tous les moyens matériels et humains nécessaires pour que ce délai soit inférieur à 72h.

### **En cas de sinistre total :**

En cas de sinistre total (c'est à dire lorsque l'appareil n'est pas réparable ou que la valeur de l'appareil vétusté déduite est inférieure au coût de remise en l'état), une indemnisation sera calculée au jour du sinistre, sur la base du prix d'achat initial de l'appareil vétusté déduite. La vétusté appliquée est de 1 % par mois à partir du jour de l'achat initial pour la Famille Electroménager

Dans ce cas la perte de l'appareil entraînera nécessairement la fin du contrat.

### **Ne sont pas couverts par la garantie :**

Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive ;

Les frais d'entretien et la réparation des dommages consécutifs à un mauvais entretien, à une utilisation ou à une installation non conforme aux prescriptions du constructeur ou réalisés par un tiers

non agréé par **GLOBAL'IT**;

Les frais de déplacement consécutifs à une demande d'intervention non justifiée ;

La main d'œuvre afférente aux pièces non couvertes par ce contrat ;

Le contenu des appareils (congélateur, lave-linge ...) ;

Le remplacement des pièces d'usure telles que : joints de porte ou de hublot, filtres, courroies, moufles de four, bougies d'allumage, batteries, tuyau de vidange, ampoule d'éclairage, batteries ou piles, plaques catalytiques, bougies d'allumage, chargeurs de batteries ;

Les accessoires tels que câble d'alimentation, les pièces de caoutchouc, les pièces en verre ou en plastique, les paniers de lave-vaisselle, manchettes, chapeau de brûleur, et les pièces de présentation et esthétiques n'entravant pas le bon fonctionnement de l'appareil ;

Les parties extérieures : vernis, émail, laque, peinture ;

Les coups, chocs, éraflures, accidents du fumeur ou oxydation ;

Les erreurs de branchement ou de mise en service (non débridage d'un lave-linge, les dommages causés aux réfrigérateurs lorsqu'ils ne sont pas transportés dans les conditions prescrites...) ;

Les évolutions machines non signalées lors de la prise en charge ;

Les appareils dont le numéro de série a été rendu illisible, modifié ou enlevé ;

Les dommages ayant pour origine : les actes de malveillance ou une cause externe à l'appareil (choc, chute, vol, virus, sabotage) ; l'accident du fumeur ; l'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur ; la foudre, incendie, dégâts des eaux, variation climatique, surtension, ou tous risques couverts par l'assurance multirisques habitation ; la mauvaise utilisation, erreur de manipulation ; l'humidité entraînant une corrosion ou oxydation.

Les simples réglages et entretiens courants ainsi que les spécificités technologiques et notamment pour les écrans LCD (rémanence, altitude, défauts de cellule, marquage, pixels défectueux) qu'elle qu'en soit la cause.

Les dommages consécutifs à l'utilisation de consommables non conformes aux spécifications du constructeur ;

Les dommages d'ordre esthétique n'altérant pas le bon fonctionnement de l'appareil, sauf si lesdits dommages sont consécutifs à un événement garanti par le contrat ;

#### **Pour bénéficier de la garantie :**

En cas de panne, le client doit :

1) déclarer la panne, dans les 5 jours ouvrés à compter de la date de survenance, en précisant la date, la nature et les circonstances à l'assistance téléphonique **GLOBAL'IT**, qui organisera la prise en charge de l'intervention ;

2) présenter, lors de l'intervention, l'appareil garanti endommagé, sa facture originale d'achat sans rature ni modification, et le certificat de garantie sur lequel l'appareil est désigné. Le numéro de l'appareil ne doit être ni enlevé, ni modifié.

#### **Non exécution due à des circonstances exceptionnelles :**

**GLOBAL'IT** s'engage à mobiliser tous les moyens dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assurance prévues dans le présent contrat. Cependant **GLOBAL'IT** ne pourra être tenu pour responsable ni de la non exécution ni des retards provoqués par:

- La guerre civile ou étrangère déclarée ou non.
- La mobilisation générale.
- La réquisition des hommes et du matériel.
- Les autorités.
- Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre des actions concertées.
- Les conflits sociaux tels que : grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc.
- Les cataclysmes naturels (inondations).
- Les effets de la radioactivité.
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du présent contrat.
- La désintégration du noyau atomique.

Les dispositions ci-dessus ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer la garantie légale des vices cachés, qui est obligatoire et la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de

garantie).

**Territorialité :**

Le contrat s'applique exclusivement aux appareils dont les interventions techniques s'effectueront en France Métropolitaine

**Renonciation :**

Le client peut, dans les 7 jours qui suivent la signature de la demande d'adhésion, renoncer à son adhésion et être remboursé de la somme payée, en adressant sa demande avec le ticket de caisse de sa garantie par courrier à **GLOBAL'IT** –Service Clients.

**Réclamations :**

En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, le client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou d'une organisation professionnelle de la branche, ou de tout autre conseil de son choix.

## 9. Signature, protection des données, sécurité des paiements

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 FIA-NET - Service Informatique et Liberté, 22 rue Drouot, 75009 Paris.

En outre, dans ce cadre, **GLOBAL'IT** peut être amenée à demander au client toutes les pièces nécessaires au déblocage de la commande: justificatif de domicile, pièce d'identité...

Données nominatives et personnelles

Les visiteurs ou Clients des Sites de **GLOBAL'IT** disposent à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui les concernent en application de l'article 34 de la loi " informatique et libertés " du 6 Janvier 1978.

Lors de l'inscription du Client ou d'une commande, ou dans le cadre d'autres opérations spécifiques, **GLOBAL'IT** propose aux visiteurs ou Clients de recevoir ses lettres d'information, ses offres promotionnelles, et/ou de s'inscrire pour être informé de la tenue de ses " promotions " ou « événements marketing ». Le visiteur ou Client peut à tout moment modifier son abonnement au travers de son compte personnel, ou au travers du lien hypertexte figurant en bas des offres reçues par courrier électronique.

**GLOBAL'IT** peut également proposer à ses visiteurs ou Clients de recevoir des offres promotionnelles de ses partenaires. **GLOBAL'IT** se réserve le droit de collecter des données sur le Client y compris par l'utilisation de cookies. **GLOBAL'IT** peut à des fins commerciales transmettre à des partenaires commerciaux l'identité et les coordonnées de ses visiteurs ou Clients. **GLOBAL'IT** propose explicitement au visiteur ou Client de s'opposer à la divulgation de ces données personnelles et peut à tout moment modifier son choix sur les Sites de **GLOBAL'IT** ou en contactant le service commercial de **GLOBAL'IT**.

**GLOBAL'IT** s'engage à prendre en compte de façon effective les modifications d'abonnement et de désabonnement partiel ou total aux courriers électroniques commerciaux diffusés par ses soins pour le compte de ses Sites ou de ses partenaires dans les meilleurs délais en fonction des traitements nécessaires.

**GLOBAL'IT** informe ses Clients que le traitement de ces informations nominatives et/ou personnelles a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL

#### Propriété intellectuelle

Tous les éléments des Sites de **GLOBAL'IT**, qu'ils soient visuels, graphiques, vidéos ou sonores, y compris les technologies sous-jacentes utilisées, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. Ils sont la propriété exclusive de la société **GLOBAL'IT**.

Toute personne possédant un site Internet souhaitant placer sur son site un lien simple renvoyant directement aux Sites de **GLOBAL'IT** doit en demander l'autorisation à **GLOBAL'IT**. Une autorisation donnée par **GLOBAL'IT** ne constituera en aucun cas une convention implicite d'affiliation et ne sera en aucun cas donnée à titre définitif. Sur simple demande de **GLOBAL'IT**, ce lien devra être retiré.

Tout lien hypertexte renvoyant aux Sites de **GLOBAL'IT** et utilisant des techniques du type " framing " ou " in-line linking " est formellement interdit.

#### Intégralité des Conditions

Un changement de législation, de réglementation ou une décision de justice rendant une ou plusieurs clauses de ces Conditions générales de vente nulle et non avenue ne saurait affecter la validité des présentes Conditions générales de vente. Un tel changement ou constat ne pourrait en aucun cas permettre au Client de ne pas respecter ces Conditions générales de vente.

Si une condition n'était pas explicitement mentionnée, elle serait considérée comme régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en France.

#### Durée et application

Les présentes Conditions s'appliquent à tout achat effectué sur les Sites de **GLOBAL'IT** tant que les magasins sont en ligne.

Les présentes Conditions, précisément datées, sont modifiables à tout moment par **GLOBAL'IT**. Les Conditions applicables sont celles en vigueur à la date de l'enregistrement de la commande. La dernière date de modification des présentes Conditions Générales de Vente figure en bas des présentes conditions

#### Territorialité et loi applicable

Les Clients qui commandent via les Sites de **GLOBAL'IT** exclusivement en langue française, sont réputés acheter en France et sont donc soumis à la Loi française.

Dans le cas où le Client est un professionnel effectuant sa commande dans le cadre de son activité professionnelle, l'attribution de compétence en cas de litige, et à défaut d'accord amiable entre les Parties, sera donnée aux tribunaux compétents de Lille.