

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 19/04/2023

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre la société Neo Touch Color, (ci-après "NTC"), SAS dont le siège social est situé au 255 rue Cornaline, 13510 Éguilles (ci-après dénommée « le Vendeur »), immatriculée au RCS de Aix-en-Provence sous le numéro 891 643 165 et ses clients (ci-après dénommés « les Clients » ou « le Client ») pour la fourniture de produits électroniques et de services de communication.

Les CGV sont applicables à toutes les commandes passées par les Clients auprès de Neo Touch Color, que ce soit par l'intermédiaire du site internet du Vendeur, par courrier, par e-mail ou par tout autre moyen de communication. En passant une commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepte dans leur intégralité.

Les CGV peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le Vendeur. Les conditions applicables à une commande sont celles en vigueur au moment de la passation de la commande.

ARTICLE 2 – PRODUITS ET SERVICES

2.1. Produits électroniques

Neo Touch Color propose une gamme de produits électroniques destinés aux entreprises et aux collectivités. Ces produits peuvent inclure, sans s'y limiter, des dispositifs de communication, du matériel informatique, des accessoires et des équipements électroniques divers. Le Vendeur met tout en œuvre pour décrire et présenter les produits avec exactitude sur son site internet ou et dans ses documents commerciaux. Toutefois, les images et les descriptions des produits sont fournies à titre indicatif et ne sont pas contractuelles. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable d'éventuelles erreurs ou omissions dans les descriptions de produits.

2.2. Services de communication

En complément de la fourniture de produits électroniques, Neo Touch Color propose des services de communication aux entreprises et aux collectivités. Ces services peuvent inclure, sans s'y limiter, la mise en place et la gestion de réseaux de communication, l'assistance technique et la maintenance, ainsi que la fourniture de logiciels et d'applications spécifiques.

2.3. Disponibilité des produits et services

Les produits et services sont proposés dans la limite des stocks disponibles et des ressources humaines du Vendeur. En cas d'indisponibilité d'un produit ou d'un service après la passation d'une commande, le Vendeur en informe le Client par e-mail ou par téléphone dans les meilleurs délais et lui propose une solution de remplacement ou un remboursement.

2.4. Conformité et évolution des produits et services

Le Vendeur s'engage à fournir des produits et services conformes à la législation en vigueur et aux normes applicables. Toutefois, il est entendu que les produits et services peuvent évoluer en fonction des avancées technologiques, des modifications législatives ou réglementaires, ou des exigences du marché. Le Vendeur se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, les caractéristiques, les spécifications ou les fonctionnalités de ses produits et services, sous réserve de ne pas altérer leur qualité ou leur performance.

ARTICLE 3 – CLIENTS

3.1. Catégories de clients

Les clients de Neo Touch Color sont principalement des entreprises et des collectivités (ci-après dénommées les « Clients »). Les Clients peuvent être de toutes tailles et de tous secteurs d'activité, et peuvent être situés en France ou à l'étranger.

3.2. Responsabilité du Client

Il appartient au Client de vérifier l'adéquation des produits et services proposés par Neo Touch Color à ses besoins et contraintes techniques, réglementaires ou organisationnelles. Le Client est également responsable de fournir au Vendeur des informations exactes et complètes pour l'exécution de la commande, notamment en ce qui concerne les spécifications des produits et services souhaités, les coordonnées de livraison et de facturation, ainsi que les modalités de paiement.

3.3. Confidentialité des informations

Le Vendeur s'engage à respecter la confidentialité des informations fournies par le Client et à ne pas les divulguer à des tiers sans l'accord préalable du Client, sauf dans les cas prévus par la loi ou les présentes CGV. Le Vendeur prend également les mesures nécessaires pour assurer la protection et la sécurité des informations communiquées par le Client, conformément à la réglementation en vigueur et à sa politique de protection des données personnelles (voir article 11 des présentes CGV).

3.4. Refus de vente

Le Vendeur se réserve le droit de refuser une commande ou de suspendre ou résilier un contrat de vente en cours avec un Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans les cas suivants :

- Non-respect par le Client des présentes CGV ou des obligations légales et réglementaires en vigueur ;
- Informations inexactes, incomplètes ou frauduleuses fournies par le Client ;
- Incident de paiement ou suspicion de fraude ;
- Difficultés techniques, logistiques ou commerciales majeures rendant l'exécution de la commande impossible ou disproportionnée pour le Vendeur ;
- Litige en cours ou antérieur avec le Client.

Dans un tel cas, le Vendeur informe le Client de sa décision par e-mail ou par courrier recommandé avec accusé de réception.

ARTICLE 4 – MODALITES DE PAIEMENT

4.1. Options de paiement

Neo Touch Color propose différentes options de paiement pour ses Clients :

- Location Longue Durée (LLD) : Le Client peut choisir de louer les produits électroniques sur une période déterminée, avec des mensualités fixes. Les conditions spécifiques de la LLD, telles que la durée, les mensualités et les options de fin de contrat, sont définies dans un contrat de location distinct.
- Abonnement : Le Client peut souscrire à des services de communication en payant des frais périodiques (mensuels, trimestriels, annuels, etc.), selon les termes du contrat d'abonnement. Les abonnements sont disponibles avec des engagements de 12, 24 ou 36 mois, et les tarifs peuvent varier en fonction de la durée de l'engagement choisi.
- PayPal : Le Client peut effectuer un paiement direct via le service PayPal, qui permet d'effectuer des transactions sécurisées en ligne sans partager ses informations bancaires avec le Vendeur.
- Stripe : Le Client peut également effectuer un paiement sécurisé en ligne via la plateforme Stripe, qui offre un service de traitement des transactions par carte bancaire.
- Virement bancaire : Le Client peut choisir de régler sa commande par virement bancaire. Les coordonnées bancaires du Vendeur seront fournies lors de la confirmation de la commande, et le Client devra effectuer le virement dans les délais indiqués pour que la commande soit validée.

4.2. Acompte à la commande

Selon le mode de paiement choisi, le Client peut être tenu de régler un acompte de 30% du montant total de la commande au moment de la passation de celle-ci. Cet acompte permet de confirmer la commande et de couvrir les frais de préparation des produits ou services.

4.3. Facturation

Le Vendeur émet une facture pour chaque commande passée par le Client. La facture est envoyée par e-mail ou par courrier postal, selon la préférence du Client. Le Client s'engage à régler les factures selon les modalités de paiement choisies et dans les délais indiqués sur la facture.

4.4. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, le Vendeur se réserve le droit de suspendre l'exécution de la commande ou de résilier le contrat de vente ou de location, sans préjudice de tous dommages et intérêts. Des pénalités de retard pourront également être appliquées, conformément à la législation en vigueur. Le Vendeur pourra également engager des procédures de recouvrement pour récupérer les sommes impayées.

ARTICLE 5 – DELAIS DE LIVRAISON ET FRAIS

5.1. Délais de livraison

Les délais de livraison varient entre 10 et 60 jours, en fonction des produits commandés et du nombre de commandes. Le Vendeur s'efforce de respecter les délais de livraison annoncés, mais ne saurait être tenu responsable en cas de retard dû à des circonstances indépendantes de sa volonté, telles que des problèmes de transport, de logistique ou de fabrication.

5.2. Frais de livraison

Les frais de livraison sont calculés en fonction du poids, du volume et de la destination des produits commandés. Le montant des frais de livraison est indiqué au Client avant la validation de la commande. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les frais de livraison à tout moment et sans préavis, sous réserve de ne pas affecter les commandes déjà validées.

5.3. Réception des produits

Le Client est tenu de vérifier l'état des produits livrés et de signaler immédiatement au Vendeur toute anomalie ou dommage constaté. Le Client dispose d'un délai de [7 jours] à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation, conformément à l'article 7 des présentes CGV.

ARTICLE 6 – GARANTIES ET SERVICE APRES-VENTE

6.1. Garantie de 3 ans

Les produits électroniques vendus par Neo Touch Color sont couverts par une garantie de 3 ans à compter de la date de livraison. Cette garantie couvre les défauts de matériaux et de fabrication constatés dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien des produits. La garantie ne couvre pas les dommages causés par une mauvaise utilisation, une négligence, un accident, une modification, une réparation non autorisée ou des conditions environnementales anormales.

6.2. Service après-vente

Neo Touch Color propose un service après-vente pour assister les Clients en cas de problème technique ou de panne des produits. Ce service inclut la prise en charge des réparations ou des remplacements de produits défectueux, ainsi que l'assistance téléphonique ou par e-mail pour résoudre les problèmes rencontrés par les Clients. Le service après-vente est disponible pendant les heures d'ouverture du Vendeur et peut être contacté par téléphone, e-mail ou via le site internet du Vendeur.

6.3. Mises à jour logicielles

Neo Touch Color s'engage à fournir des mises à jour logicielles pour les produits et services de communication, afin d'assurer leur compatibilité et leur performance optimale. Les mises à jour logicielles sont généralement téléchargées automatiquement ou disponibles en téléchargement sur le site internet du Vendeur ou peuvent être fournies sur demande du Client.

ARTICLE 7 – RETOURS, ECHANGES ET REMBOURSEMENTS

7.1. Conditions de rétractation

Le Client dispose d'un délai de [7 jours] à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Pour exercer ce droit, le Client doit informer le Vendeur de sa décision de se rétracter par e-mail ou par courrier recommandé avec accusé de réception.

7.2. Conditions de retour

Les produits retournés doivent être dans leur état d'origine, complets et accompagnés de tous les accessoires, notices et emballages d'origine. Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf en cas de produit défectueux ou non conforme à la commande, auquel cas le Vendeur prendra en charge les frais de retour.

7.3. Échanges et remboursements

En cas de retour accepté par le Vendeur, le Client peut choisir entre un échange de produit ou un remboursement. Les échanges sont soumis à la disponibilité des produits en stock. Les remboursements sont effectués dans un délai de [30 jours] à compter de la réception des produits retournés, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande.

7.4. Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats de fourniture de services de communication ou de logiciels, dès lors que leur exécution a commencé avec l'accord préalable du Client et que celui-ci a renoncé à son droit de rétractation.

ARTICLE 8 – RECLAMATIONS ET LITIGES

8.1. Procédure de réclamation

En cas de litige, de réclamation ou de différend concernant une commande, un produit ou un service, le Client est invité à contacter en priorité le service client de Neo Touch Color par e-mail ou par courrier postal à l'adresse du siège social indiquée en en-tête des présentes CGV. Le Vendeur s'engage à examiner la réclamation et à proposer une solution amiable dans les meilleurs délais.

8.2. Médiation

Si le différend persiste malgré les efforts du Vendeur et du Client pour parvenir à un accord, les parties peuvent recourir à une médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. La médiation est un processus volontaire et confidentiel, dans lequel un médiateur impartial aide les parties à trouver une solution à leur litige.

8.3. Juridiction compétente

En cas d'échec de la médiation ou si les parties choisissent de ne pas recourir à une médiation, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents du lieu du siège social du Vendeur, sauf dispositions légales contraires.

ARTICLE 9 – EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

9.1. Exclusions

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de :

- Non-respect par le Client des présentes CGV, des obligations légales et réglementaires en vigueur, ou des recommandations d'utilisation et d'entretien des produits.
- Utilisation anormale ou abusive des produits et services, ou utilisation non conforme aux spécifications techniques, aux normes ou aux réglementations applicables.
- Modifications, réparations ou altérations des produits et services par le Client ou par un tiers non autorisé par le Vendeur.
- Force majeure, événements imprévisibles ou circonstances indépendantes de la volonté du Vendeur, tels que des catastrophes naturelles, des actes de terrorisme, des grèves, des pannes de réseau, des virus informatiques, des ruptures de stock ou des difficultés d'approvisionnement.

.

9.2. Limitations de responsabilité

La responsabilité du Vendeur est limitée au remboursement des sommes effectivement versées par le Client pour les produits ou services concernés, à l'exclusion de toute autre indemnité, dommages et intérêts ou pénalités. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des dommages indirects, immatériels ou consécutifs, tels que la perte de chiffre d'affaires, la perte de profits, la perte de données, la perte de clientèle, la perte d'image ou la perte d'opportunités commerciales, résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les produits ou services.

ARTICLE 10 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments constitutifs des produits et services de Neo Touch Color, tels que les logiciels, les applications, les designs, les marques, les logos, les textes, les images, les sons et les vidéos, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive du Vendeur ou de ses partenaires. Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation, utilisation, copie ou distribution, totale ou partielle, des éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle, sans l'autorisation préalable et écrite du Vendeur ou du titulaire des droits, est strictement interdite et peut donner lieu à des poursuites judiciaires.

10.1. Licence d'utilisation

L'achat ou la location d'un produit ou service de Neo Touch Color n'entraîne pas le transfert de droits de propriété intellectuelle au Client. Le Vendeur accorde au Client une licence d'utilisation non-exclusive, non-transférable et non-sublicensable, pour utiliser les logiciels, applications et autres éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle, dans le cadre de l'utilisation normale et conforme aux spécifications des produits et services.

10.2. Respect des droits de propriété intellectuelle

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle du Vendeur et de ses partenaires, et à ne pas utiliser les produits et services de manière à porter atteinte à ces droits. Le Client s'interdit notamment de décompiler, désassembler, modifier, adapter, traduire, reproduire, diffuser ou revendre les logiciels, applications ou autres éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle, sans l'autorisation préalable et écrite du Vendeur ou du titulaire des droits.

ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Neo Touch Color s'engage à protéger les données personnelles de ses Clients et à se conformer à la réglementation en vigueur en matière de protection des données, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi Informatique et Libertés. Le Vendeur collecte, traite et conserve les données personnelles des Clients dans le cadre de la gestion des commandes, de la fourniture des produits et services, de la facturation, du service après-vente, du marketing et de l'amélioration de la qualité et de la sécurité de ses offres.

11.1. Responsable du traitement des données

Le responsable du traitement des données personnelles est Neo Touch Color, dont les coordonnées sont indiquées en en-tête des présentes CGV. Le Vendeur a désigné un délégué à la protection des données (DPO), qui peut être contacté pour toute question ou demande relative à la protection des données personnelles.

11.2. Droits des personnes concernées

Les Clients disposent de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition au traitement de leurs données personnelles, qu'ils peuvent exercer en contactant le DPO du Vendeur. Les Clients ont également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, telle que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), en cas de violation de leurs droits.

11.3. Politique de confidentialité

Pour plus d'informations sur la manière dont Neo Touch Color collecte, traite et protège les données personnelles de ses Clients, vous pouvez consulter la politique de confidentialité du Vendeur, disponible sur son site internet ou sur demande auprès du service client.

ARTICLE 12 – DISPOSITIONS GENERALES

12.1. Modifications des CGV

Neo Touch Color se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV, afin de les adapter aux évolutions légales, réglementaires, jurisprudentielles ou technologiques, ou pour améliorer la qualité et la sécurité de ses offres. Les modifications des CGV seront publiées sur le site internet du Vendeur et entreront en vigueur à compter de leur publication. Les Clients seront informés des modifications significatives par e-mail ou par tout autre moyen de communication approprié. Les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur au moment de la passation de la commande.

12.2. Nullité partielle

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV sont déclarées nulles, illégales ou inapplicables par une décision de justice ou une autorité compétente, les autres dispositions resteront en vigueur et continueront à produire leurs effets, sous réserve des éventuelles adaptations nécessaires pour préserver leur validité, leur légalité et leur applicabilité.

12.3. Non-renonciation

Le fait pour le Vendeur de ne pas exiger l'exécution stricte d'une obligation ou d'un droit prévu par les présentes CGV, ou de ne pas exercer un recours en cas de manquement à une obligation ou à un droit, ne peut être interprété comme une renonciation à cette obligation ou à ce droit, et ne fait pas obstacle à l'exercice ultérieur de ce recours ou à l'exigibilité de cette obligation.

12.4. Preuve et archivage

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur et de ses partenaires, sont considérés comme des preuves des communications, des commandes, des paiements et des transactions intervenues entre le Vendeur et les Clients. L'archivage des bons de commande, des factures et des correspondances électroniques est effectué sur un support fiable et durable, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

12.5. Loi applicable et langue

Les présentes CGV sont régies par la loi française. En cas de litige, les tribunaux français seront compétents. Les présentes CGV sont rédigées en français. Si elles sont traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de contradiction ou de différence d'interprétation.

ARTICLE 13 – ESPACES PUBLICITAIRES SUR LES APPAREILS VENDUS

13.1. Réservation d'espaces publicitaires

Neo Touch Color se réserve le droit de conserver deux espaces publicitaires sur les appareils vendus aux Clients. Ces espaces publicitaires peuvent être utilisés par le Vendeur ou par des partenaires sélectionnés par le Vendeur, pour promouvoir leurs produits, services ou marques, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de publicité et de protection des données personnelles.

13.2. Refus des espaces publicitaires par le Client

Le Client a la possibilité de refuser les espaces publicitaires sur les appareils vendus, en en faisant la demande expresse lors de la passation de la commande ou dans le cadre d'un contrat de location ou d'abonnement spécifique. Dans ce cas, le Vendeur se réserve le droit d'appliquer un prix majoré pour les produits ou services concernés, afin de compenser la perte de revenus publicitaires. Le montant de la majoration sera précisé dans les conditions particulières de vente ou de location, et accepté par le Client avant la conclusion du contrat.

13.3. Modifications des espaces publicitaires

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les espaces publicitaires sur les appareils vendus, en fonction des besoins de ses partenaires et des évolutions du marché publicitaire. Le Vendeur s'engage à informer les Clients de toute modification significative des espaces publicitaires, et à leur proposer, le cas échéant, des options pour ajuster ou supprimer les espaces publicitaires, sous réserve du paiement éventuel d'une compensation financière.

13.4. Responsabilité et garanties

Le Vendeur s'engage à veiller à ce que les espaces publicitaires sur les appareils vendus ne nuisent pas à la qualité, à la sécurité ou à la performance des produits ou services, et ne portent pas atteinte aux droits des Clients ou des tiers. Le Vendeur décline toute responsabilité pour les contenus, les offres ou les pratiques publicitaires de ses partenaires, qui sont seuls responsables de leur conformité aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le Client reconnaît et accepte que les espaces publicitaires sur les appareils vendus sont fournis en l'état, sans garantie expresse ou implicite de la part du Vendeur, et sous réserve des droits et recours prévus par la loi ou les présentes CGV.

13.5. Absence de publicité concurrentielle ou préjudiciable

Neo Touch Color s'engage à ne pas diffuser de publicités sur les appareils vendus aux Clients qui seraient en concurrence directe avec les produits ou services de ces Clients, ou qui pourraient leur causer un préjudice commercial, financier ou d'image. Le Vendeur prendra toutes les précautions nécessaires pour sélectionner ses partenaires publicitaires et contrôler les contenus diffusés sur les espaces publicitaires, afin de respecter cet engagement et de préserver les intérêts et la satisfaction de ses Clients.

ARTICLE 14 – RESERVE DE PROPRIETE

La propriété des produits vendus demeure avec le Vendeur jusqu'au paiement intégral du prix par le Client. Le transfert des risques de perte et de détérioration des produits sera réalisé dès leur remise au transporteur, même en cas de réserve de propriété.

Confidentialité

Le Vendeur s'engage à protéger et à respecter la confidentialité des informations personnelles fournies par le Client. Ces informations ne seront utilisées que dans le cadre de la relation commerciale entre le Vendeur et le Client, et ne seront pas divulguées à des tiers sans le consentement préalable du Client. Le Vendeur s'engage également à se conformer à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.

ARTICLE 15 – FORCE MAJEUR

Ni le Vendeur ni le Client ne pourront être tenus responsables de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de leurs obligations en cas d'événements de force majeure. Les événements de force majeure incluent, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les grèves, les incendies, les inondations, les épidémies, les guerres, les actes de terrorisme, les embargos, les restrictions légales et les autres événements indépendants de la volonté des parties. Les obligations des parties seront suspendues pendant la durée de l'événement de force majeure.

ARTICLE 16 – LITIGES ET DROIT APPLICABLE

En cas de litige entre le Vendeur et le Client, les parties s'engagent à tenter de résoudre le différend à l'amiable. Si aucune résolution amiable n'est possible, les litiges seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents du lieu du siège social du Vendeur. Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français.

ARTICLE 17 – UTILISATION DES COOKIES

Un cookie est un petit fichier contenant des informations textuelles qui est enregistré sur votre terminal lorsque vous consultez un site internet.

Notre Site utilise des cookies auxquels nous pouvons accéder lorsque vous effectuez une nouvelle visite de notre Site. Ces cookies nous permettent d'enregistrer les informations relatives aux pages que vous consultez sur notre Site. Ils nous aident à comprendre votre navigation sur le Site et nous permettent de sauvegarder vos préférences pour vos futures visites sur le Site afin d'améliorer les services que nous sommes en mesure de vous proposer.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, bloquer les cookies en modifiant les préférences dans votre navigateur internet. Les modalités de gestion des cookies par le Client sont détaillées dans notre Politique de Gestion des cookies.

ANNEXE 1 :

Formulaire de rétractation à compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation à la commande passée sur le Site.

A l'attention de :

NEO TOUCH COLOR
255, rue Cornaline, 13510 Éguilles

Je/nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat portant sur la vente du bien/pour la prestation de services¹ ci-après mentionnée :

Commandé le*

Reçu le*

Numéro de commande* :

Nom du (des) consommateur(s)* :

Adresse du (des) consommateur(s)* :

Signature du (des) consommateur(s) (si format papier) :

Date* :

¹ Rayez la mention inutile

* Mention obligatoire