

# Conditions générales de vente

---

Ces Conditions Générales de Vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de pièces détachées vendues par 365 Pièces Détachées, filiale du groupe Connect Distribution Services Limited, fournisseur reconnu de pièces détachées de marques basé au Royaume-Uni. Elles sont conformes à la législation française en vigueur et sont conçues pour vous permettre d'acheter facilement et en toute confiance.

Cette politique couvre uniquement le contenu fourni par 365 Pièces Détachées filiale de Connect Distribution Services Limited – Merci de prendre le temps de les lire attentivement et d'imprimer une copie si nécessaire lors de votre commande.

En passant une commande, vous acceptez d'être lié par les conditions générales de vente les plus récentes.

Les noms et les numéros des fabricants sont utilisés à des fins de référence uniquement. Nous vendons des pièces détachées d'origine et des pièces alternatives qui sont spécifiées en conséquence.

Ces conditions d'utilisation n'affectent pas vos droits juridiques. Vous devez prendre note que les ventes sont effectuées en français uniquement et que nous ne gardons aucune copie de contrats clients.

365 Pièces Détachées, fournisseur de ce contenu fait partie du groupe Connect Distribution Services Limited, Connect House, Talbot Way, Small Heath, Birmingham, West Midlands B10 0HJ,

Tél: +33 1 76 70 10 28

Email: [demandegenerale@365piecesdetachees.fr](mailto:demandegenerale@365piecesdetachees.fr)

Enregistré en Angleterre, No. 3004798. Le numéro de TVA en France est: FR 64 753 4048 05. Le numéro de TVA au Royaume-Uni est : GB 655 1290 41 et le numéro de TVA en Irlande est : IE 981 802 8AL. Directeurs : Mark Depper, Martin Depper, Andrew Sharp, Jonathan Metcalfe et Kathryn Godfree.

## Mentions Légales

---

### Identité

Le site [www.365piecesdetachees.fr](http://www.365piecesdetachees.fr) est édité et exploité par la société Connect Distribution Service Ltd, société à responsabilité limitée de droit anglais au capital social de 100.000 € dont le siège social est situé à Connect House Small Heath Business Park Talbot Way Birmingham B10 0HJ, Angleterre.

Numéro de TVA intra-communautaire FR 64 753 4048 05

Enregistré en Angleterre, No. 3004798

## **Contact**

Notre service de relations clients est joignable par e-mail à l'adresse [demandegenerale@365piecesdetachees.fr](mailto:demandegenerale@365piecesdetachees.fr) ou par téléphone au numéro 01 76 70 10 28 (prix d'une communication locale) du lundi au vendredi de 9h à 18h.

## **Hébergeur**

Amazon Web Services, Inc.  
PO BOX 81226  
Seattle  
WA 98108-1226  
États-Unis  
Tél : 001 877 252 0770

## **Propriété intellectuelle**

Le Site est une œuvre de l'esprit protégée par la loi. Son contenu, y compris les textes, numéros de modèles, illustrations, photographies et présentations est strictement réservé au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle. Il en va de même de la base de données contenue sur le Site. La société 365 Pièces Détachées vous accorde une licence limitée, non-exclusive, révocable, sans droit de sous licencier sur le contenu du Site, et ce, pour les simples accès, navigation et utilisation liés au Site. Cette licence ne vous accorde aucun autre droit, en particulier d'exploitation commerciale de ces contenus.

## **Marques**

Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs figurant sur le Site sont protégés par la loi française et internationale. Toute utilisation, reproduction, diffusion ou représentation de tout ou partie d'un des signes précités sans autorisation expresse écrite est interdite.

## **Données personnelles**

Pour des informations relatives à la collecte, le traitement et l'utilisation de vos données personnelles, nous vous invitons à vous référer à notre déclaration relative à la protection des données à caractère personnel.

## **Limitation de responsabilité**

Nous nous efforçons d'assurer, au mieux de nos possibilités, l'exactitude et l'actualité des informations diffusées sur le Site. Nous nous réservons le droit de corriger et de modifier le contenu du Site à tout moment et sans préavis. Il appartient aux visiteurs du Site de vérifier l'information donnée sur le Site y compris en nous contactant directement.

Nous déclinons toute responsabilité (a) pour toute imprécision, inexactitude ou omission relative aux informations disponibles sur le Site, (b) pour les dommages résultant d'une modification des informations figurant sur le Site causée par une éventuelle manipulation frauduleuse effectuée par des tiers et (c) pour tous dommages, directs ou indirects, quelles qu'en soient les causes, origines, nature ou conséquences, provoqués à raison de l'accès de quiconque au Site ou de l'impossibilité d'y accéder, de même que l'utilisation du Site et/ou du crédit accordé à une quelconque information provenant directement ou indirectement de ce dernier.

Les limitations de responsabilité précitées ne s'appliquent pas en cas de faute grave ou intentionnelle de la société 365 Pièces Détachées et/ou de mort d'un consommateur ou de dommages corporels causés à celui-ci, résultant d'une faute de la société 365 Pièces Détachées.

## **La politique de protection de la vie privée**

Nous prenons votre droit au respect de la vie privée très au sérieux. Lors de votre navigation sur notre site, vous êtes amenés à nous communiquer des données personnelles. Nous vous remercions de votre confiance et tenons à vous informer ici sur l'utilisation de vos données ainsi que sur vos droits.

Dans cette politique de protection de la vie privée, « nous » se réfère au site [www.365piecesdetachees.fr](http://www.365piecesdetachees.fr) et Connect Distribution Services Limited - numéro d'enregistrement de la société 3004798 - bureau enregistré sous Connect House, Talbot, Small Heath, Birmingham, West Midlands B10 0HJ.

## **Quelles informations collectons- nous et pourquoi?**

Lorsque vous passez une commande sur [www.365piecesdetachees.fr](http://www.365piecesdetachees.fr), nous avons besoin de votre nom, adresse e-mail, adresse de facturation, adresse de livraison, numéro de carte de crédit, date d'expiration et numéro de téléphone. Ces informations sont obligatoires car indispensables au traitement de votre commande. Une fois la transaction aboutie, vous recevrez un email de confirmation vous informant du statut de votre commande.

## **Afin de surveiller les performances de notre site nous collectons :**

- Les adresses IP pour mesurer le trafic du site et le volume
- Une ID de session afin de vous identifier sur notre site

## **Afin de compléter n'importe quelle commande passée avec nous, nous collectons:**

- Adresse e-mail et numéro de téléphone pour pouvoir vous contacter si besoin
- Nom du client
- Carte de crédit et adresse de livraison pour le contrôle des fraudes

## **Qu'est-ce qu'un cookie?**

Nous utilisons des cookies. Les cookies sont un élément de données enregistrées dans le disque dur de votre ordinateur qui contient des informations sur vous. Si vous rejetez les cookies vous risquez de limiter votre usage et quelques parties du site. Nos cookies contiennent les informations suivantes :

- Un numéro d'identification unique dans la mesure de voir le suivi de votre commande
- Un numéro de commande unique pour aider à identifier la commande complète
- Les informations contenues dans les cookies sont cryptées et ne peuvent être comprises que par notre site web. Les cookies stockent les informations uniquement lorsque vous consultez le site web.

## **Que faisons-nous avec vos informations?**

Toutes les informations personnelles que nous collectons sont utilisées conformément à la loi de 1998 sur la Protection des données et d'autres lois applicables. Les informations que nous recueillons seront utilisées pour :

- Traiter votre commande, maintenir la garantie des enregistrements et fournir un service après-vente
- Procéder à des contrôles de sécurité
- Se conformer aux exigences légales

## **Destinataires des données à caractère personnel**

Vos renseignements personnels ne peuvent être divulgués à d'autres entreprises du groupe Connect Distribution Services Limited (CDSL) ou à des tiers sans votre consentement préalable.

Les destinataires de vos données à caractère personnel collectées sur notre site ont pour obligation d'utiliser ces données dans le but du traitement de vos commandes et la gestion de la relation client. D'autres destinataires de vos données personnelles sont, le cas échéant, nos prestataires de moyens de paiement ou de sécurisation des paiements, nos prestataires de livraison, nos partenaires commerciaux. Dans le cas où cela est exigé par la loi, votre consentement est recueilli et une possibilité de refus vous est aménagée avant toute transmission de données.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de prospection commerciale par courrier électronique, vous pouvez à tout moment nous le faire savoir par l'un des moyens suivants :

- Cliquant sur l'option désinscription présente dans tout e-mail
- En envoyant un mail via le formulaire contact.

## **Paiement et sécurité**

---

Nous voulons que votre expérience chez 365 Pièces Détachées soit simple, efficace et se déroule en toute sécurité. Nous offrons une variété d'options de paiement et nous utilisons des mesures de sécurité standard pour protéger vos données et informations. Plus de détails peuvent être trouvés ci-dessous.

Conformément aux dispositions du Code Civil sur la conclusion des contrats en ligne, le contrat sera conclu lorsque vous cliquerez sur le bouton vous permettant de confirmer votre commande, après avoir visualisé le détail de celle-ci, et en particulier son prix total, et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.

### **Politique d'utilisation du site**

Le contenu de ce site web est la propriété de [www.365piecesdetachees.fr](http://www.365piecesdetachees.fr), Connect Distribution Services Limited ou d'autres titulaires sont protégés par le droit d'auteur. Tous les noms de marques et noms de produits utilisés sur ce site sont des marques déposées ou des noms commerciaux de leurs détenteurs respectifs. Vous pouvez lire et imprimer le contenu sur ce site web à des fins uniquement personnelles et non commerciales. Le service sur ce site web peut parfois être interrompu et des erreurs peuvent se produire.

En visitant ce site vous acceptez de ne pas abuser du site et/ou de son contenu de manière délibéré. Ce site web peut contenir des liens hypertextes vers d'autres sites sans rapport avec nous; nous ne sommes pas responsables du contenu ou des pratiques de ces sites web.

Veuillez noter que l'utilisation de ce site web est régie par la loi anglaise et la compétence exclusive des tribunaux d'Angleterre.

### **Utilisation du contenu de site Web**

Vous pouvez lire et imprimer le matériel contenu sur ce site Web seulement pour un usage personnel et non commercial. Vous n'êtes pas autorisé à éditer, stocker, transmettre, montrer en public, apporter des changements ou adapter le contenu de ce site Web quel qu'en soit la manière ou le but. N'importe quel contenu qui sera utilisé de manière commerciale telle que des images ou vidéos sera sujet à des frais minimum de £500 par article par mois.

Vous acceptez de ne pas adapter, changer ou créer n'importe quel travail dérivé de n'importe quel matériel sur ce site. Vous acceptez de ne pas restreindre ou limiter

l'utilisation de ce site par une tierce personne. Veuillez noter qu'il n'est pas autorisé de créer de lien depuis ou vers ce site Web sans accord écrit au préalable.

### **Erreurs et omissions**

Nous nous efforçons d'assurer l'exactitude des informations de ce site. Toutefois, si une erreur se produit au niveau du prix ou la description d'un produit que vous avez commandé, vous serez contacté le plus tôt possible et serez offert le choix d'annuler ou de poursuivre votre commande.

### **Autorisation de l'utilisation**

Toute personne est autorisée à voir les informations, images et tout autre contenu affiché sur ce site web. Nous nous réservons le droit de modifier les termes et conditions d'utilisation à tout moment et sans préavis. Ces modifications entrent en vigueur au moment de leur affichage sur le site web. Nous nous réservons le droit de limiter l'accès au site web et à son contenu. Tous les utilisateurs sont tenus de revoir régulièrement le contenu des termes et conditions sur ce site.

### **Codes promotionnels**

A tout moment nous pouvons proposer des tarifs promotionnels ou codes de remise. L'utilisation de ces codes est limitée. Une seule remise ou code promotionnel peut être utilisé par commande.

### **Exigences en matière d'âge**

Il est illégal de vendre des produits à des personnes en dessous de l'âge requis. Nous offrons plusieurs produits avec la mention "limite d'âge" sur ce site web, notamment des couteaux et des solvants. En commandant ces produits vous confirmez que vous (et le destinataire du produit si applicable) avez l'âge requis. Tous les produits "limite d'âge" sur ce site web ne peuvent être achetés que par, et pour, les personnes âgées de plus de 18 ans.

\*Cette politique couvre uniquement le site web [www.365piecesdetachees.fr](http://www.365piecesdetachees.fr). D'autres sites qui peuvent être liés par ce site web sont soumis à leur propre politique d'utilisation, qui peut différer de la nôtre.

### **Les achats sécurisés**

Nous sommes un site sécurisé. Nous comprenons à quel point il est important de garder vos données personnelles et de paiement en sécurité lorsque vous commandez via internet. Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour protéger vos informations et les stocker correctement.

Les informations sensibles qui nous sont communiquées en ligne (comme les numéros de carte de crédit) sont cryptées et transmises soigneusement. Vous faites vos achats dans un environnement sécurisé dès lors que vous voyez une icône avec un cadenas verrouillé (Internet Explorer et Firefox) dans la barre grise en bas de votre écran. Cela doit apparaître sur n'importe quelle page où vous saisissez des informations personnelles (telles que les informations de votre carte de crédit).

Pour rendre les choses plus sécurisées, l'accès à toutes les informations que vous soumettez est restreinte, et pas seulement les informations sensibles mentionnées ci-dessus. En outre, les serveurs sur lesquels nous stockons des informations identifiables personnellement sont conservés dans un environnement sécurisé.

### **Achat en toute sécurité**

À l'adresse [www.365piecesdetachees.fr](http://www.365piecesdetachees.fr) nous utilisons la technologie "Secure Sockets Layer" (SSL) pour crypter toutes vos informations personnelles, dont les cartes de crédit, votre nom et votre adresse. Le processus de cryptage prend en compte les

caractères que vous entrez et les convertit en petits bouts de code qui sont ensuite transmis par Internet de manière sécurisée. Afin d'aider à la sauvegarde non autorisée de votre carte de crédit, nous vérifions le code de sécurité situé au-dessus de la bande magnétique au dos de votre carte. Nous contrôlons aussi l'adresse fournie lors de votre commande et l'adresse indiquée sur la carte.

### **Vérfié par Visa et MasterCard® SecureCode™**

Vérfié par Visa est un simple contrôle protégeant votre par mot de passe et votre identité qui supprime le risque du détaillant et du client lors de l'achat en ligne. Les détaillants sont protégés contre les transactions frauduleuses et les coûts qui y sont associés. Les clients peuvent acheter avec confiance car ils savent que leurs informations de paiement sont sûres.

Lorsque vous soumettez vos informations de carte, notre système de commerce électronique demande une confirmation que les détails fournis sont corrects (comme expliqué dans les sections ci-dessus). La plupart des banques incluent désormais le "Vérfié par Visa" et "MasterCard®" "SecureCode™" carte virtuelle. Ces systèmes sont des systèmes de sécurité supplémentaires qui peuvent apparaître dans le cadre de la phase finale de votre commande.

Si votre banque utilise l'un de ces systèmes, vous serez invité à entrer un mot de passe ou un code, afin de procéder au paiement. La page web qui vous demande cette information est fournie par votre banque, et l'information transmise dans cette page est entre vous et votre banque; il ne peut être utilisé ou transformé par nous. Dès que la carte/mot de passe est vérfié vous serez renvoyé à notre site web pour terminer votre commande.

Quand cette page est affichée, vous serez invité à vous inscrire si vous ne l'avez pas déjà fait (il vous sera demandé de créer un mot de passe ou code dans le cadre du processus d'inscription), ou si vous êtes déjà inscrit, vous serez invité à entrer votre mot de passe. Si vous souhaitez plus d'informations sur ce processus, ou si vous voulez vous inscrire indépendamment de notre site web, nous vous conseillons de contacter votre banque.

### **Explication MasterCard®SecureCode™**

MasterCard®SecureCode™ est une méthode simple et sécurisée de paiement sur des boutiques en ligne pour lequel vous avez un code privé connu seulement par vous et de votre banque. Votre SecureCode™ améliore votre l'utilisation de votre MasterCard® existant en le protégeant contre des utilisations frauduleuses lors de l'achat en ligne. Chaque fois que vous faites un paiement en ligne, vous serez automatiquement invité à entrer votre code SecureCode™ - exactement comme la saisie du code PIN au distributeur de billets.

### **Les méthodes de paiement**

Les prix des produits sur ce site web sont en Euros, TVA comprise. Les frais de transport ne sont pas compris. Vous trouverez les détails de nos options de livraison et les coûts dans les informations sur la livraison. Elles sont également affichées lorsque vous placez vos articles dans le panier.

Les prix, les offres et produits sur ce site web sont sujets à la disponibilité et peuvent changer avant (mais pas après) que votre commande soit acceptée. Nous faisons de notre mieux pour nous assurer que toutes les informations affichées sur ce site web soient exactes. Cependant, occasionnellement, une erreur peut se produire. Si nous découvrons une erreur sur le prix ou la description d'un produit que vous avez commandé, nous vous informerons dès que possible et nous vous demanderons si vous souhaitez continuer ou annuler votre commande.

### **Méthode de paiement disponible**

Nous acceptons les cartes de crédit Visa, Carte Bancaire, MasterCard, Visa Electron, Visa Débit et Maestro. Nous acceptons les paiements par PayPal.

### **Transactions Web**

Lorsque vous passez une commande nous la traitons comme une offre d'achat, qui est suivi d'un email de confirmation (veuillez vérifier votre boîte d'indésirable si vous ne recevez pas d'email dans les 24h suivant votre commande). Si nous acceptons votre commande, nous vous enverrons le(s) produit(s). Le paiement sera prélevé lors de l'expédition de la marchandise. Nous vous enverrons un e-mail avec la validation de l'envoi. Nous avons le droit de refuser votre commande si nous le jugeons nécessaire et nous vous contacterons dès que possible pour vous en informer. Lorsque vous passer une commande, vous aurez l'occasion de vérifier les détails et corriger toute erreur de saisie.

### **Commande par téléphone**

A condition que le(s) produit(s) choisi(s) soit disponible, nous traiterons votre paiement et vous fournirons un numéro de confirmation de commande lors de la conversation téléphonique. Un email de confirmation sera envoyé une fois la commande confirmée.

Au cours du processus d'acceptation de votre paiement, nous pouvons utiliser l'information reçue de l'émetteur de votre carte. Cela permet de vous protéger et de nous protéger contre les transactions frauduleuses. Nous vous contacterons dès que possible si vos détails de paiement ne peuvent être autorisés pour une raison quelconque, et nous vous donnerons la possibilité de payer par un autre moyen de paiement.

\*Veuillez noter que les prix offerts au téléphone peuvent différer de ceux affichés sur ce site web.

## **Garanties légales**

---

Tous les produits que vous achèterez auprès de [www.365piecesdetachees.fr](http://www.365piecesdetachees.fr) sont couverts par la garantie légale de conformité de deux ans contre les défauts de conformité en vertu des dispositions du Code de la consommation et par la garantie légale contre les vices cachés conformément aux dispositions du Code civil.

Les droits visés par les articles L.211-4, L.211-5, L.211-12, L.211-9 et L.133-3 du code de la consommation et les articles 1641 et 1648 alinéas 1 du code civil s'appliquent dès lors.

### **En résumé**

En vertu des articles L.211-4 et suivants du Code de la consommation, vous avez notamment le droit d'obtenir de [www.365piecesdetachees.fr](http://www.365piecesdetachees.fr) la réparation ou le remplacement sans frais des produits qui ont un défaut de conformité, en dénonçant ce défaut dans un délai de 2 ans à compter de leur délivrance.

En vertu des articles 1641 et suivants du Code civil, s'il existait un vice caché quand le produit a été acheté, vous avez notamment le droit de retourner le produit et d'obtenir le remboursement du prix par le vendeur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

### **Qui est en droit de se prévaloir du bénéfice des dispositions relatives aux garanties légales?**

- **Garantie de conformité** : Seuls les consommateurs – Personnes physiques ayant effectué un achat de produit pour un usage personnel et non commercial,

industriel, artisanal ou libéral – peuvent bénéficier de cette garantie légale. Ainsi les produits achetés qui sont intégrés à une facture indiquant le numéro d'enregistrement TVA d'une entreprise ou d'un professionnel ne sont pas couverts par cette garantie légale.

• **Garantie contre les vices cachés** : Adressé aux acheteurs – Tous consommateurs et professionnels non spécialistes qui ont acheté un produit.

### **Comment / quand faut-il demander la mise en œuvre des garanties légales?**

L'action en garantie de conformité expire à partir de 2 ans à compter de la délivrance du bien.

Avant le 18 mars 2016, la présomption d'antériorité était de 6 mois à compter de la délivrance et ce, pour tous les biens. Le consommateur est dispensé d'en apporter la preuve. A partir du 18 mars 2016, tous les défauts de conformité apparaissant pendant les 2 ans suivant l'achat, à l'exception des biens d'occasion dont le délai sera maintenu à 6 mois, sont présumés exister. Le consommateur n'aura pas à apporter de preuve supplémentaire car c'est au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas. Au-delà de la période de 6 mois (2 ans à compter du 18 mars 2016), le consommateur devra démontrer que le défaut existait à la date de sa délivrance.

### **Exceptions**

Vous ne pouvez pas faire jouer la garantie de conformité selon l'article L.211-8 dans trois cas :

- lorsque vous avez connaissance du défaut au moment du contrat
- lorsque vous ne pouvez ignorer le défaut au moment du contrat
- lorsque le défaut résulte de matériaux que vous avez vous-même fournis.

### **Mise en œuvre de la garantie de conformité**

Lorsqu'il y a défaut de conformité, nous vous proposons le remplacement du bien ou sa réparation. Le choix dépend de vous, sauf dans le cas où le choix retenu engendre des coûts disproportionnés par rapport au choix alternatif.

Vous pouvez obtenir la résolution du contrat ou sa réfaction (réduction du prix du bien) si le défaut est majeur et que le délai de la solution choisie excède 1 mois à partir de la demande ou qu'aucun moyen n'est réalisable.

Aucun frais ne peut vous être demandé pour le remplacement, la réparation, la résolution ou la réfaction du contrat.

## **Garantie contre les vices cachés**

---

Nous sommes tenus 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. La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés.

Nous ne sommes pas tenus des vices apparents dont vous aurez pu vous convaincre vous-même, mais des vices cachés, quand bien même nous ne les aurions pas connus. Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

Vous avez le choix de:

- rendre le bien et de vous faire restituer le prix
- garder le bien et de vous faire rendre une partie du prix

Le délai pour agir est de 2 ans à compter de la découverte du vice.



Le cas échéant, ce sont les juges qui apprécieront souverainement si la chose vendue est impropre à sa destination.

### **Textes applicables:**

- Code de la consommation :
  - Garantie légale de conformité : L. 211-4 à L. 211-13
    - ✓ Notion de conformité : L. 211-5
    - ✓ Délais : L. 211-7
    - ✓ Remplacement ou réparation du bien : L. 211-9
    - ✓ Restitution ou réduction du prix : L. 211-10
    - ✓ Prescription : L. 211-12
- Code civil :
  - Garantie des défauts de la chose vendue : articles 1641 à 1648 et 2232
    - ✓ Articles 1146 à 1147
    - ✓ Articles 1915 et suivants sur le dépôt
    - ✓ Article 1932

*Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.*

*Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.*

## **Retours et remboursements**

---

Dans l'hypothèse où le produit ne donnerait pas entière satisfaction, vous avez la possibilité de le retourner, dans les conditions prévues et rappelées dans la section précédente. Afin de garder le processus aussi simple que possible nous vous demanderons de fournir le numéro de commande et le code postal. La demande de retour est obligatoire pour exercer ce droit et pour toute autre demande relatives à un retour.

Considérant les processus automatisés adoptés dans notre centre de distribution, nous regrettons de n'accepter uniquement que les marchandises renvoyées avec un code d'autorisation sur l'emballage extérieur, indispensable pour l'identification et le traitement du retour.

### **Modalités de retour et de remboursement**

Les produits proposés à la vente sont sélectionnés avec le plus grand soin, et nous nous efforçons de prendre toutes les précautions possibles pour que vos marchandises vous soient livrées en parfait état.

- Dans le cas d'un produit non conforme, 365PiecesDetachees.fr remboursera dans sa totalité le prix du produit retourné, ainsi que les frais postaux de livraison.
- Dans le cas d'un colis visiblement endommagé et ou défectueux, nous vous demandons de le signaler le plus rapidement possible **DANS LES 3 JOURS OUVRABLES** via :
  - E-mail à l'adresse [demandegenerale@365piecesdetachees.fr](mailto:demandegenerale@365piecesdetachees.fr)
  - Téléphone au numéro 01 76 70 10 28 (prix d'une communication locale) du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Nous nous efforçons de répondre le plus tôt possible à vos réclamations.

- Si votre produit présente un défaut quelconque dans les 12 mois à compter de la livraison ou un autre vice lié à la commande, nous vous offrirons dans la plupart des cas le remboursement de votre produit.

- Si le défaut survient dans les 28 jours à compter de la livraison, 365PiecesDetachees.fr s'engage à rembourser la totalité du prix du produit renvoyé, ainsi que les frais postaux.
- Pour les consommables et accessoires à durée de vie limitée soumis à une usure normale (par exemple les piles, les pellicules pour appareils photos, les cartouches d'encre etc.), la garantie est de trois mois à compter de la livraison.
- Pour les bandes vidéo préenregistrées, DVD, CD-Rom, Minidisques, et autres logiciels, toujours sous garantie, nous nous chargeons de les échanger pour le même titre, ou de vous rembourser.

Il vous sera ainsi possible de commander votre article de remplacement sur internet, ou en appelant notre équipe de vente.

Attention les retours de produits défectueux causés par le consommateur ne seront pas acceptés. Dans ce cas le remboursement sera refusé et le produit restitué au client sans que celui-ci ne puisse réclamer un quelconque droit de remboursement ou de compensation.

## Droit de rétractation

---

Conformément à l'article L.121-20 et suivant du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de livraison de votre commande. Ce qui veut dire que vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.

Pour exercer ce droit, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) par différents moyens :

Voie postale à l'adresse suivante :

**Connect Services Limited Connect House  
Talbot Way, Small Heath  
Birmingham  
West Midlands  
B10 0HJ  
Royaume-Uni.**

Par téléphone au : 01 76 70 10 28\*

\* Des frais téléphoniques sont applicables pour les appels locaux et nationaux au prix d'une communication locale.

Par email à l'adresse : [demandegenerale@365piecesdetachees.fr](mailto:demandegenerale@365piecesdetachees.fr)

Nous vous rembourserons la totalité des sommes que vous avez versées, frais de livraison initiaux inclus, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Il est à noter qu'en cas de retour d'un bien, le remboursement peut être différé jusqu'à réception du bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien.

### Procédure de retour

Un bon de retour préaffranchi, comportant un code d'autorisation, est généré et envoyé par courriel. Ceci a pour objectif de vous faciliter le processus de renvoi mais surtout d'assurer la bonne réception et l'identification des articles renvoyés à nos entrepôts. Si des frais postaux de renvoi sont engagés de vous-mêmes, un remboursement de ceux-ci est éventuellement possible sous certaines conditions.

Pour satisfaire aux critères de remboursement, les produits devront être retournés :

- correctement protégés, dans l'emballage d'origine ou équivalent
- être en parfait état « neuf », propre à sa re-commercialisation
- être accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations ainsi que les cadeaux offerts gratuitement lors de l'achat si possible.

Y joindre le bordereau de livraison d'origine ainsi que la demande de remboursement. Veuillez noter que ces formalités ne sont pas nécessaires pour exercer le droit de rétractation et qu'en l'absence d'un des trois premiers points, vous pourriez voir votre remboursement réduit proportionnellement à la valeur perdue.

Afin de nous aider à améliorer nos services, nous demandons à nos clients de sélectionner l'une des raisons suivantes expliquant le renvoi du produit :

1. L'article livré ne correspond pas à l'article décrit sur la facture.
2. L'article livré ne correspond pas aux détails montrés sur le site internet
3. L'article livré ne s'adapte pas au modèle de mon appareil
4. J'ai passé commande par téléphone et il semble que mes demandes ont été mal comprises.

Veuillez noter que cette formalité n'est pas obligatoire dans le droit de rétractation, elle a pour seul but d'améliorer les services offerts à nos clients.

Nous inspectons toujours les articles qui nous sont retournés pour des raisons de qualité de service et pour nous assurer également qu'ils sont complets et en bon état avant de statuer sur le caractère parfait ou non du ou des articles afin de valider le remboursement.

Une fois le retour validé, nous vous rembourserons le montant payé pour les marchandises en question.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

### **Exception au droit de rétractation**

L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les contrats suivants :

- les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après livraison;
- les contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.