

CONDITIONS D'UTILISATION DE LA BOUTIQUE EN LIGNE SENETIC.CD

Les règlements sont valables à partir du 22.04.2024.

§ 1 INTRODUCTION

Les Termes et Conditions (ci-après : ToS) définissent les principes et conditions d'utilisation d'une boutique en ligne disponible sur www.senetic.cd gérée par Senetic France, 9, Rue du Quatre Septembre, 75002 Paris, Numéro d'entreprise (SIRET) : 800 836 900 00012, Numéro de TVA : FR65800836900, et définit en particulier les principes de passation de commandes et de conclusion de contrats de vente par des moyens de communication à distance, ainsi que l'utilisation de tous les services de la boutique en ligne par les Clients.

Pour contacter le vendeur pour tout problème lié aux ventes via la boutique, appelez : +33 (0)1 73 06 00 00 ou par e-mail : info@senetic.cd.

§ 2 GLOSSAIRE

Les termes utilisés dans les ToS signifient ce qui suit :

1. **Prestataire de services ou vendeur** - Senetic France
2. **Client** - Consommateur ou entreprise qui a passé ou a l'intention de passer une commande ou qui utilise d'autres services de la boutique en ligne (ci-après dénommé "l'acheteur") ;
3. **Consommateur** - personne physique effectuant une transaction légale qui n'est pas directement liée à son activité commerciale ou professionnelle ;
4. **Entreprise** - personne physique, personne morale ou unité organisationnelle dotée d'une capacité juridique statutaire, effectuant des transactions directement liées à son activité commerciale ou professionnelle ;
5. **Entrepreneur individuel** - désigne une personne physique qui conclut un contrat directement lié à son activité professionnelle, s'il ressort clairement du contenu du contrat que celui-ci n'a pas un caractère professionnel pour lui, découlant notamment de l'objet de son activité professionnelle. Dans les présentes CGU, les droits accordés aux consommateurs s'appliquent également à l'entrepreneur individuel.
6. **Compte du client (Compte)** - Sous-page du magasin où le client peut, entre autres, gérer ses données personnelles, recevoir des notifications sur les changements d'état des commandes, contrôler et gérer l'état des commandes qu'il a passées ;
7. **CGS** - les présentes conditions de service pour les ventes utilisant des moyens de communication à distance et la fourniture de services électroniques. Dans le cadre de la fourniture de services électroniques, les CGS sont des conditions de service au sens de l'article 8 de la loi sur la fourniture de services électroniques,
8. **L'inscription** - est unique, volontaire et gratuite et consiste pour le client à créer son compte via le panneau d'administration mis à sa disposition par le prestataire de services sur le site web de la boutique ;
9. **Boutique en ligne** www.senetic.cd (ci-après " la boutique " ou " la boutique en ligne ") - un site Internet situé à l'adresse <http://www.senetic.cd> sur lequel le prestataire de services fournit des services tels que définis dans les CGU et sur lequel le client peut passer des commandes ;
10. **Partie** - Senetic France ou le Client ;

11. **Marchandises (ou "biens")** - biens corporels faisant l'objet d'un contrat de vente ou d'un droit faisant l'objet d'un contrat de vente (par exemple, une licence) offerts à la vente dans un volume ou une quantité spécifiés ;
12. **Contenu numérique** - données produites et fournies sous forme numérique ;
13. **Service numérique** - (a) un service qui permet au consommateur de créer, de traiter, de stocker ou d'accéder à des données sous forme numérique ; ou (b) un service qui permet le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique téléchargées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service ;
14. **Contrat de vente** - contrat en vertu duquel la société Senetic France transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au client, et le client paie ou s'engage à payer le prix, ou contrat en vertu duquel la société Senetic France transfère ou s'engage à transférer le droit d'utilisation d'un logiciel donné au client (vente de licence), et le client paie ou s'engage à payer le prix à ce titre ;
15. **Contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique** - contrat en vertu duquel le vendeur transfère ou s'engage à transférer le droit d'utiliser un contenu numérique ou un service numérique particulier et le client paie ou s'engage à payer un prix à cet égard ;
16. **Contrat à distance** - contrat conclu entre le vendeur et le client dans le cadre du système organisé de vente ou de prestation de services, sans que les parties soient physiquement présentes, avec l'utilisation exclusive d'un ou plusieurs moyens de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, inclusivement ;
17. **Service (Services)** - Commande, commande de licence ou demande de devis ainsi que d'autres services fournis dans le cadre du magasin ;
18. **Commande** - une déclaration de la volonté du client constituant une offre de conclure un contrat de vente avec le vendeur dans l'intention directe de conclure un contrat de vente à distance via la boutique en ligne, définissant le type et la quantité de biens, de contenu numérique et de service numérique faisant l'objet du contrat de vente ;
19. **Commande de licence** - déclaration de la volonté du client constituant une offre de conclusion d'un contrat avec le vendeur pour une licence de logiciel dans l'intention directe de conclure un contrat de vente à distance (vente de licence), via la boutique en ligne, définissant le type et la quantité de logiciel pour l'utilisation duquel une licence est vendue ;
20. **Demande de devis** - une demande de devis soumise par le client via le formulaire disponible dans la boutique, définissant les biens ou les logiciels faisant l'objet de la demande et incluant les coordonnées du client saisies dans le formulaire.

§ 3 LES OBLIGATIONS

1. Le client est tenu d'utiliser les services fournis par le prestataire de services conformément à la loi, aux dispositions des CGU et de ne pas fournir de contenu interdit par la réglementation générale en vigueur.
2. Le vendeur est tenu de livrer les biens, le contenu numérique et le service numérique conformément au contrat.

§ 4 CONDITIONS D'UTILISATION DU MAGASIN

1. Le prestataire de services fournit les services suivants par l'intermédiaire de la boutique en ligne :
 1. présenter les produits et services,
 2. passer des commandes,
 3. passer des commandes de licences,
 4. soumettre des demandes de devis,
 5. la création et la gestion d'un compte client dans la boutique en ligne ;
2. L'inscription n'est pas nécessaire pour accéder aux services définis au par. 1 pts 1-4 ci-dessus.
3. L'inscription est nécessaire pour accéder aux services tels que définis au par. 1 point 5 ci-dessus.
4. Pour utiliser la boutique, le client doit disposer d'un appareil avec accès à Internet et d'un navigateur Internet (recommandé : Mozilla Firefox ver. 24.0 et plus récente, Opera ver. 10 ou plus récente, Google Chrome ver. 28.0 ou plus récent ou MS Internet Explorer ver. 8.0 ou plus récente), avec les cookies et les scripts Javascript activés. L'utilisation d'autres versions de navigateurs internet est acceptable pour autant qu'elles soient pleinement compatibles avec les versions énumérées ci-dessus.
5. Pour utiliser la boutique en ligne en toute sécurité, il est recommandé que l'appareil utilisé par le client soit équipé :
 1. un système anti-virus avec des définitions de virus à jour et d'autres mises à jour,
 2. un pare-feu efficace,
 3. un système d'exploitation et un navigateur internet avec toutes les mises à jour disponibles en matière de sécurité,
 4. les cookies des navigateurs Internet et les options Java Script,
 5. logiciel capable de lire les fichiers PDF.
6. Le prestataire de services utilise des fichiers de cookies afin de recueillir des informations associées à l'utilisation de la boutique par le client dans le but de :
 1. maintenir la session du client (une fois connecté), grâce à quoi le client n'a pas besoin de saisir son mot de passe sur chaque page du magasin,
 2. adapter les services du magasin aux besoins des clients,
 3. construire des statistiques sur les visites des pages du magasin,
 4. remarketing.

§ 5 PASSER DES COMMANDES ET CONCLURE DES ACCORDS DE VENTE

1. Le client peut passer des commandes via la boutique en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, qu'il ait ou non effectué l'enregistrement. Le client peut également passer une commande par téléphone en appelant le +33 (0)1 73 06 00 00 (uniquement du lundi au vendredi pendant les heures de travail) ou en envoyant un courriel à info@senetic.cd.
2. Les commandes de licences Microsoft doivent être passées à l'aide du configurateur disponible dans la boutique à l'adresse <https://www.senetic.cd/microsoft/>.
3. Pour conclure un contrat de vente à distance de biens ou un contrat de fourniture de contenu numérique ou de services numériques via la boutique en ligne, vous devez vous rendre sur le site web de la boutique, sélectionner les biens, le contenu numérique ou le service numérique et passer une commande en effectuant des actions techniques ultérieures sur la base des messages ou des informations affichés au client.
4. Pour passer une commande effective, le client doit avoir lu et accepté les conditions d'utilisation.
5. La passation d'une commande constitue une offre de conclusion d'un contrat de vente de biens ou de contrats de fourniture de contenu numérique ou de services numériques faite par le client au prestataire de services.

6. Lorsque le client passe une commande, une commande de licence ou soumet une demande de devis, le vendeur confirme la réception de la demande de service par courrier électronique, y compris la confirmation de tous les éléments importants de la commande passée par le client.
7. Après avoir examiné la demande du Client, le Vendeur envoie au Client un message confirmant l'acceptation de la Commande.
8. Une fois que le client a reçu la confirmation visée au paragraphe 7 ci-dessus, un contrat de vente est conclu. 7, un contrat de vente est conclu.
9. Si, après que le client a passé une commande, il s'avère que celle-ci ne peut être exécutée en tout ou en partie, le prestataire de services en informera immédiatement le client par courrier électronique ou par téléphone. Dans une telle situation, le client se réserve le droit d'annuler la partie de la commande qui ne peut être exécutée à temps ou d'annuler la totalité de la commande.

§ 6 PRIX, PAIEMENTS ET LIVRAISON DES MARCHANDISES

1. Les prix indiqués pour les produits ne comprennent pas les frais de livraison. Les frais de livraison exacts sont indiqués lors de la passation d'une commande ou d'une commande de licence. En remplissant un formulaire de commande, l'acheteur sélectionne le mode de livraison et de paiement et confirme son choix.
2. Le prix contraignant pour le client qui est un consommateur est toujours le prix en vigueur au moment de la passation de la commande ou de la commande de licence.
3. En cas de commandes avec un long délai d'exécution (plus de 14 jours) et de marchandises fabriquées sur commande, le vendeur se réserve le droit de modifier le prix des produits si le fabricant de marchandises ou le producteur de marchandises procède à un changement de prix. Le vendeur est tenu d'informer le client de la modification du prix. En cas de modification du prix, le client peut résilier le contrat avec effet immédiat. En cas de résiliation, le contrat est réputé ne pas avoir été conclu et le client est libéré de toute obligation.
4. Le point 3 ne s'applique pas aux commandes passées par des consommateurs ou des entrepreneurs individuels.
5. Les modes de paiement et de livraison disponibles sont indiqués lorsque le client est en train de passer une commande.
6. Pour les paiements par carte de crédit ou de débit via des partenaires mettant à disposition un tel mode de paiement, le vendeur ne collecte aucune donnée concernant les cartes de paiement.
7. Les informations figurant dans la boutique sur la disponibilité et les délais de livraison ne sont données qu'à titre indicatif et visent à indiquer le délai le plus court dans lequel une commande peut être préparée, c'est-à-dire le délai le plus court dont le vendeur a besoin pour expédier les marchandises. Dans tous les cas, le vendeur s'efforce d'expédier les marchandises immédiatement après la conclusion d'un contrat de vente et après que le compte bancaire du vendeur a été crédité du prix des marchandises et des frais de livraison, à moins que l'option de paiement à l'encaissement n'ait été sélectionnée.)

8. Lors du retrait d'un colis contenant les Marchandises commandées, nous suggérons au Client de vérifier le colis et de l'indiquer en cas de détermination :
 1. 1) dommages mécaniques au contenu du colis,
 2. 2) une parcelle incomplète,
 3. 3) un contenu de colis différent de l'objet de la commande,Le client a le droit de refuser le colis. Dans ce cas, nous vous suggérons de rédiger des commentaires ou des notes sur l'événement en présence du transporteur et d'en informer immédiatement le prestataire de services.
9. Un client qui n'est pas un consommateur est tenu de vérifier le contenu du colis à la réception. S'il s'avère qu'il est endommagé, il doit le signaler au transporteur de marchandises et établir immédiatement un contact avec le vendeur. Les réclamations relatives à des dommages mécaniques subis par les marchandises pendant le transport ne seront prises en considération qu'après l'établissement d'un rapport d'avarie signé par le destinataire qui n'est pas un consommateur et par le transporteur de colis.
10. La non-récupération par un Client qui n'est pas un Consommateur d'un Bien envoyé selon un mode de paiement contre remboursement et le retour du colis à l'expéditeur (Prestataire de services) entraînent la facturation à ce Client des frais de livraison et de retour du Bien.
11. À moins que les parties n'aient convenu d'un autre délai de livraison, le vendeur livre les biens en transférant la possession physique ou le contrôle des biens au consommateur sans retard injustifié, mais au plus tard 30 jours à compter de la conclusion du contrat.
12. Dans les contrats où le vendeur expédie les biens au consommateur, le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur lorsque celui-ci ou un tiers désigné par le consommateur et autre que le transporteur a pris physiquement possession des biens. Toutefois, le risque est transféré au consommateur lors de la remise au transporteur si celui-ci a été chargé par le consommateur de transporter les biens et que ce choix n'a pas été proposé par le vendeur, sans préjudice des droits du consommateur à l'encontre du transporteur.
13. Le contenu numérique est réputé avoir été livré lorsque le contenu numérique ou les moyens d'accéder au contenu numérique ou de le télécharger ont été mis à la disposition du client ou d'un dispositif physique ou virtuel que le client a choisi indépendamment à cette fin, ou lorsque le client, ou ce dispositif, y a accédé.
14. Le service numérique est réputé avoir été fourni lorsque le consommateur ou un dispositif physique ou virtuel que le consommateur a choisi indépendamment à cette fin y a accédé.

§ 7 RÉCLAMATIONS ET RETOURS RELATIFS AUX CLIENTS QUI NE SONT PAS DES CONSOMMATEURS (s'applique aux entreprises)

1. Le présent paragraphe s'applique uniquement aux clients qui ne sont pas des consommateurs.
2. Toutes les marchandises vendues dans le magasin sont neuves et exemptes de défauts, sauf s'il est clairement indiqué dans la description des marchandises qu'elles ont été utilisées ou remises à neuf.
3. Tous les produits neufs ou remis à neuf en usine sont couverts par une garantie standard du fabricant.
4. Les produits d'occasion sont couverts par une garantie du vendeur de 30 jours.
5. La description des marchandises dans le magasin indique s'il s'agit de marchandises remises à neuf ou d'occasion.

6. Le vendeur fournit des liens vers les sites web des fabricants de marchandises qui contiennent les conditions de garantie des marchandises. Les garanties définissent précisément qui est responsable de la garantie de qualité accordée pour les marchandises et tous les autres termes de la garantie sont définis avec précision.
7. L'entité responsable de la garantie (dans la plupart des cas, le fabricant des marchandises) est responsable à l'égard de l'acheteur si les marchandises présentent un défaut qui réduit leur valeur ou leur capacité d'utilisation par rapport à l'objectif défini dans le contrat de vente ou qui découle de circonstances ou de la désignation des marchandises.
8. Pour que les délais de notification des défauts soient respectés, tels que définis dans la garantie de qualité accordée, il suffit d'envoyer les notifications de défauts de marchandises avant l'expiration de ces délais, par courrier électronique ou par lettre recommandée.
9. Si des défauts des marchandises apparaissent pendant la durée de la garantie et sont couverts par celle-ci, le client doit exiger qu'il soit remédié aux défauts physiques ou que des marchandises exemptes de défauts soient fournies conformément à la garantie accordée par l'entité responsable au titre de la garantie.
10. À moins qu'un autre délai ne soit spécifié dans la garantie, le délai s'entend comme un an à compter de la date à laquelle les marchandises ont été remises à l'acheteur.
11. Pour les contrats de vente conclus avec des clients qui ne sont pas des consommateurs, la responsabilité du prestataire de services au titre de la garantie pour les défauts physiques est exclue.
12. Si, au cours de la procédure d'examen de la garantie, il s'avère que des dommages sont survenus pour des raisons imputables au client, le vendeur a le droit de facturer au client tous les coûts liés à l'examen de la garantie.

§ 8 LE DROIT DU CONSOMMATEUR DE RÉSILIER LE CONTRAT (RETOUR DES MARCHANDISES)

Biens

1. Droit de rétractation du consommateur (retour des marchandises)
 1. Le consommateur a le droit de se rétracter du contrat de vente de biens conclu à distance dans un délai de 14 jours sans donner de motif. Le délai de rétractation est de 14 jours à compter du jour où le consommateur, ou un tiers autre que le transporteur désigné par lui, a pris possession des biens et, dans le cas d'un contrat portant sur plusieurs biens livrés séparément, en lots ou en parties, à compter du jour où le consommateur a pris possession du dernier lot ou de la dernière partie ou du jour où un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur a pris possession du dernier lot ou de la dernière partie. Pour respecter le délai, il suffit d'envoyer une déclaration appropriée ([modèle de résiliation du contrat](#)) avant son expiration à l'adresse du vendeur.
 2. Les marchandises doivent être renvoyées à l'adresse du vendeur.
2. Obligations du vendeur en cas de rétractation :
 1. En cas de rétractation du contrat, le vendeur restitue au consommateur ou tous les paiements reçus du consommateur, y compris les frais de livraison de l'article (à l'exception des frais supplémentaires résultant du mode de livraison choisi par le consommateur autre que le mode de livraison ordinaire le moins cher proposé par le vendeur), immédiatement et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le vendeur a été informé de la décision du consommateur d'exercer son droit de rétractation.

2. Le vendeur effectue le retour en utilisant les mêmes moyens de paiement que ceux utilisés par le consommateur lors de la transaction initiale, sauf si le consommateur en a expressément convenu autrement et à condition que le consommateur n'ait pas à supporter de frais liés à ce retour.
 3. Nonobstant le paragraphe 4, si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins cher proposé par le vendeur, ce dernier n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires.
 4. En ce qui concerne les contrats de vente, à moins que le vendeur n'ait proposé de récupérer lui-même les marchandises, le vendeur peut retenir le remboursement des montants reçus du consommateur jusqu'à ce qu'il ait récupéré les marchandises ou que le consommateur ait fourni la preuve qu'il a renvoyé les marchandises, selon l'événement qui survient en premier.
3. Obligations du consommateur en cas de rétractation :
1. À moins que le vendeur n'ait proposé de récupérer lui-même les biens, le consommateur doit renvoyer les biens ou les remettre au vendeur ou à une personne autorisée par le vendeur à récupérer les biens, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où il communique au professionnel sa décision de rétractation du contrat conformément à l'article 11. Le délai est respecté si le consommateur renvoie les biens avant l'expiration du délai de 14 jours.
 2. Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens.
 3. Le consommateur est responsable de toute dépréciation du bien résultant de l'utilisation du bien au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du bien.
 4. Le droit de rétractation d'un contrat hors établissement ou à distance ne s'applique pas au consommateur ou au commerçant de détail en ce qui concerne les contrats :
 - a) dont le prix ou la rémunération dépendent de fluctuations du marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire avant la fin du délai de rétractation ;
 - b) lorsque l'objet de la livraison est un bien non préfabriqué fabriqué selon les spécifications du consommateur ou destiné à répondre à ses besoins personnalisés ;
 - c) dont l'objet de la prestation est un bien qui, après sa livraison, devient par nature inséparable d'autres choses ;
 - d) dont l'objet de la prestation est un enregistrement sonore ou visuel ou un logiciel informatique fourni dans un emballage scellé si l'emballage a été ouvert après la livraison
 - e) lorsque le consommateur a expressément demandé au professionnel de se rendre chez lui pour y effectuer des réparations ou des travaux d'entretien urgents ; si le professionnel fournit des services en plus de ceux que le consommateur a demandés ou des biens autres que des pièces de rechange nécessairement utilisées pour effectuer les réparations ou les travaux d'entretien, le droit de rétractation s'applique aux services ou aux biens supplémentaires ;

Services

1. Le consommateur a le droit de résilier le contrat dans un délai de 14 jours sans donner de raison. Le délai de rétractation expire après 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Pour respecter le délai, il suffit d'envoyer une déclaration appropriée ([modèle de rétractation du contrat](#)) avant son expiration à l'adresse du prestataire de services. En cas de rétractation, le contrat est réputé ne pas avoir été conclu et le consommateur est libéré de toute obligation.
2. En cas de rétractation, le prestataire de services remboursera au consommateur tous les paiements reçus du consommateur, y compris les frais de livraison du service (à l'exception des frais supplémentaires résultant du mode de livraison choisi par le consommateur autre que le mode de livraison ordinaire le moins cher proposé par le prestataire de services), immédiatement et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le prestataire de services est informé de la décision du consommateur d'exercer son droit de rétractation du présent contrat. Le prestataire de services remboursera le paiement en utilisant les mêmes moyens de paiement que ceux utilisés par le consommateur lors de la transaction initiale, sauf si le consommateur en a expressément convenu autrement ; en tout état de cause, le consommateur n'aura pas à supporter de frais liés à ce remboursement.
3. Le droit de rétractation du consommateur est exclu dans les cas suivants :
 1. la fourniture de services pour lesquels le consommateur est tenu de payer le prix, si le prestataire de services a exécuté le service dans son intégralité avec le consentement exprès et préalable du consommateur, qui a été informé avant le début de l'exécution qu'après l'exécution du service par le prestataire de services, il perdrait le droit de résilier le contrat, et que le consommateur l'a reconnu.
 2. Contrats dont le prix ou la rémunération dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le prestataire de services n'a aucun contrôle et qui peuvent survenir avant la fin du délai de rétractation.

Contenu numérique

1. Le consommateur a le droit de résilier le contrat dans un délai de 14 jours sans donner de raison. Le délai de rétractation expire après 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Pour respecter le délai, il suffit d'envoyer une déclaration appropriée ([modèle de rétractation](#)) avant son expiration à l'adresse du vendeur. En cas de rétractation, le contrat est réputé ne pas avoir été conclu et le consommateur est libéré de toute obligation.
2. En cas de rétractation du contrat, le vendeur remboursera au consommateur tous les paiements reçus de celui-ci, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix par le consommateur d'un mode de livraison individuel autre que le mode de livraison ordinaire le moins cher proposé par le vendeur), immédiatement et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le vendeur a été informé de la décision du consommateur d'exercer son droit de rétractation du présent contrat. Le remboursement sera effectué par le vendeur en utilisant les mêmes moyens de paiement que ceux utilisés par le consommateur lors de la transaction initiale, sauf si le consommateur en a expressément convenu autrement ; en tout état de cause, le consommateur n'encourra aucuns frais liés à ce remboursement.
3. En cas de résiliation d'un contrat de contenu numérique ou de service numérique, le consommateur est tenu de cesser d'utiliser ce contenu numérique ou ce service numérique et de le mettre à la disposition de tiers.

4. Le droit de rétractation d'un contrat hors établissement ou à distance ne s'applique pas aux contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pour lequel le consommateur est tenu de payer le prix, si le vendeur a commencé l'exécution du contrat avec l'accord exprès et préalable du consommateur, qui a été informé avant le début de l'exécution du contrat qu'après l'exécution du contrat par le vendeur, il perdrait son droit de rétractation, et qui l'a reconnu, et si le vendeur a fourni au consommateur une confirmation des éléments suivants.

§ 9 NON-CONFORMITÉ DES BIENS AU CONTRAT (PLAINTES DES CONSOMMATEURS)

1. Le prestataire de services, en tant que vendeur, est responsable à l'égard du consommateur du respect du contrat de vente de biens acheté par le consommateur.
2. Les plaintes concernant la non-conformité des marchandises avec le contrat de vente peuvent être déposées sous n'importe quelle forme. Toutefois, nous préférons que les réclamations soient soumises par voie électronique, c'est-à-dire par courriel.
3. Si les biens ne sont pas conformes au contrat de vente, le consommateur peut demander leur réparation ou leur remplacement.
4. Si un consommateur constate des problèmes de conformité des marchandises avec le contrat de vente, il doit mettre à la disposition du vendeur les marchandises faisant l'objet de la réclamation ainsi qu'une description de la non-conformité au prestataire de services.
5. Le vendeur est responsable du défaut de conformité des biens avec le contrat de vente existant au moment de la livraison et révélé dans les deux ans à compter de cette date, sauf si la date de péremption des biens spécifiée par le prestataire de services est plus éloignée.
6. Nous vous conseillons de joindre une preuve d'achat afin de faciliter la procédure de réclamation. Le prestataire de services s'engage à examiner toute plainte dans un délai de 14 jours.
7. Le consommateur peut faire une déclaration de réduction du prix des biens ou de résiliation du contrat de vente lorsque :
 1. le prestataire de services a refusé de remplacer ou de réparer les marchandises au motif que la réparation et le remplacement sont impossibles ou qu'ils entraîneraient des coûts excessifs pour le prestataire de services,
 2. le prestataire de services n'a pas mis les marchandises en conformité avec le contrat de vente,
 3. la non-conformité des marchandises avec le contrat de vente persiste même si le prestataire de services a tenté de mettre les marchandises en conformité avec le contrat,
 4. le défaut de conformité des biens avec le contrat de vente est si important qu'il justifie une réduction du prix ou la résiliation du contrat de vente sans utilisation préalable des moyens de protection consistant à demander la réparation ou le remplacement des biens,
 5. il ressort de la déclaration du prestataire de services ou des circonstances qu'il ne mettra pas les biens en conformité avec le contrat de vente dans un délai raisonnable ou sans inconvénient excessif pour le consommateur.

8. Le prix réduit doit rester dans une proportion telle par rapport au prix résultant de l'accord de vente que la valeur des marchandises non conformes à l'accord de vente reste dans la même proportion que la valeur des marchandises conformes à l'accord de vente.
9. Le consommateur ne peut pas résilier le contrat de vente si le défaut de conformité des biens avec le contrat de vente est insignifiant.
10. Une fois la plainte examinée, le vendeur et le consommateur conviennent, par courrier électronique, par téléphone ou par écrit, des conditions de réparation ou de remplacement des marchandises.

§ 10 Non-conformité du contenu numérique ou du service avec le contrat (plaintes des consommateurs)

1. Le vendeur est responsable envers le consommateur du non-respect du contrat relatif à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique acheté par ce consommateur.
2. En cas de non-livraison du contenu numérique ou du service numérique, le consommateur a le droit de demander au vendeur de les livrer.
3. Si le vendeur ne livre pas le contenu numérique immédiatement ou dans un délai supplémentaire expressément convenu par les parties, le consommateur peut résilier le contrat.
4. Un consommateur peut résilier un contrat sans demander la livraison d'un contenu numérique ou d'un service numérique dans les cas suivants :
 1. il ressort clairement de la déclaration de Senetic ou des circonstances qu'elle ne fournira pas le contenu numérique ou le service numérique ou,
 2. le Consommateur et Senetic ont convenu, ou il ressort clairement des circonstances du contrat, qu'un délai spécifique pour la livraison du contenu numérique ou du service numérique revêtait une importance matérielle pour le Consommateur et Senetic ne l'a pas livré dans ce délai.
5. Les réclamations fondées sur la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique avec le contrat de fourniture du contenu numérique ou du service numérique peuvent être formulées sous n'importe quelle forme. Toutefois, nous préférons que vous fassiez votre réclamation en utilisant le service dédié situé à l'adresse suivante : rma.senetic.com.
6. Le vendeur est responsable de toute non-conformité au contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique fourni en une seule fois ou en plusieurs parties qui existait au moment de la livraison et qui s'est révélée dans les deux ans qui ont suivi.
7. Le Vendeur est responsable si le contenu numérique ou le service numérique n'est pas conforme au Contrat de fourniture de contenu numérique ou de services numériques.
8. Le consommateur peut demander qu'elles soient mises en conformité avec le contrat.
9. Le vendeur s'engage à examiner chaque plainte dans un délai de 14 jours.
10. Une fois la réclamation acceptée, le vendeur conviendra avec le consommateur, par e-mail, par téléphone ou par écrit, des conditions de mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique avec le contrat.

11. Un consommateur peut faire une déclaration de réduction du prix ou de résiliation du contrat de fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique lorsque :
 1. la fourniture du contenu numérique ou du service numérique conformément au Contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique est impossible ou entraînerait des coûts excessifs pour le Prestataire de services,
 2. le Prestataire de service n'a pas mis le contenu numérique ou le service numérique en conformité avec le Contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique,
 3. la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique au Contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique persiste alors même que le Fournisseur de Services a tenté de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité avec le Contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique,
 4. la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique au Contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique est telle qu'elle justifie soit une réduction de prix, soit la résiliation du Contrat sans avoir exercé au préalable le recours consistant à exiger la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au Contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique,
 5. il ressort clairement de la déclaration du prestataire de services ou des circonstances que le prestataire de services ne mettra pas le contenu numérique ou le service numérique en conformité avec le contrat dans un délai raisonnable ou sans inconvénient excessif pour le consommateur.
12. Le prix réduit doit être proportionnel au prix du contrat, dans la mesure où la valeur du contenu numérique ou du service numérique non conforme au contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique reste égale à la valeur du contenu numérique ou du service numérique conforme au contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique.
13. Un consommateur ne peut pas résilier un contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique si le contenu numérique ou le service numérique est fourni en échange du paiement d'un prix et si la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique au contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique est insignifiante.

§ 11 RÉSILIATION D'UN ACCORD DE SERVICE

1. Le client peut résilier un contrat de service sans en indiquer les raisons en envoyant une déclaration appropriée, notamment par courrier électronique ou par écrit à l'adresse du vendeur.
2. Pour les clients qui sont des consommateurs, le prestataire de services peut mettre fin à l'accord de service lorsque l'acheteur du service enfreint de manière flagrante ou persistante les conditions d'utilisation et, en particulier, s'il fournit un contenu à caractère illégal, après une mise en demeure inefficace de cesser ou de supprimer les infractions dans un délai de préavis approprié. La violation des CGU doit être objective et illégale. Dans ce cas, l'accord de service expire 14 jours après que le prestataire de services a envoyé un avis de résiliation à l'acheteur de services.
3. Pour les acheteurs de services qui ne sont pas des consommateurs, le prestataire de services peut résilier un contrat de service avec effet immédiat et sans indication de motifs en envoyant une déclaration appropriée à l'acheteur de services.

§ 12 RÉOLUTION DES LITIGES

1. Les litiges éventuels entre le prestataire de services et le client qui est un consommateur seront tranchés par les tribunaux compétents conformément aux dispositions appropriées du code de procédure civile.
2. Les litiges éventuels entre le prestataire de services et le client qui n'est pas un consommateur seront tranchés par un tribunal compétent à l'adresse du siège social du prestataire de services.
3. Un consommateur peut utiliser des moyens extrajudiciaires pour soumettre et traiter des plaintes. Si vous souhaitez régler à l'amiable un litige concernant des biens achetés en ligne, vous pouvez déposer une plainte en utilisant le service de résolution des litiges en ligne, disponible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 13 DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles des clients sont traitées par le prestataire de services conformément aux principes définis dans la politique de confidentialité.

§ 14 DISPOSITIONS FINALES

1. Le consommateur a le droit de négocier les dispositions des CGU. À cette fin, le consommateur doit contacter le prestataire de services par courrier conventionnel, par e-mail ou par téléphone.
2. Pour les questions non réglées dans le présent document, les règlements en vigueur sont applicables.
3. Les clients peuvent accéder aux CGU à tout moment et gratuitement via un lien Internet situé sur la page d'accueil du magasin et les imprimer.
4. Les informations relatives aux marchandises fournies par le magasin, et en particulier leurs descriptions, leurs paramètres techniques et opérationnels ainsi que leurs prix, constituent une invitation à conclure un accord.
5. Les droits exclusifs sur le contenu mis à disposition dans le cadre de la boutique en ligne, et en particulier les droits d'auteur sur les photographies, les descriptions et catégories de marchandises, le nom de la boutique, les marques du prestataire de services et des fabricants de marchandises, ainsi que les signes graphiques qui en font partie intégrante, de même que les droits sur les bases de données, sont protégés par la loi et appartiennent au prestataire de services ou aux entités avec lesquelles le prestataire de services a conclu des accords appropriés. Il est interdit de copier ou d'utiliser de quelque manière que ce soit les éléments de la boutique sans l'accord du prestataire de services.
6. Le règlement entre en vigueur le 22.04.2024.