

Conditions générales de vente

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE VISUALCOM

Champs d'Application et Modification des Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées à la société VisualCom . Le fait de nous passer commande implique, de la part de l'acheteur, l'adhésion entière et sans réserve à nos conditions générales de vente.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle écrite de notre part, prévaloir contre nos conditions générales de ventes.

Le fait que nous ne prévalions pas à quelque moment que ce soit, de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

VISUALCOM se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

Disponibilité des produits

Nos offres de produits et de prix sont valables tant qu'elles sont proposées sur nos devis, avec une date de validité d'1 mois et nos tarifs en cours et ce dans la limite des stocks disponibles.

A réception de votre commande, nous vérifions la disponibilité du (ou des) produit(s) commandé(s). En cas d'indisponibilité, nous nous engageons dans les 60 jours à compter de la validation de la commande soit à vous livrer le produit commandé, soit à vous proposer un produit similaire à un prix similaire, soit à vous le rembourser par chèque le montant du produit si celui-ci a été réglé par avance.

En cas de rupture de stock sur l'un des produits de votre commande :
Nous expédions le reste de votre commande.

[Validation des commandes et signature électronique \(loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique\) en cas de commande en ligne sur le site \[www.visualcom.nc\]\(http://www.visualcom.nc\).](#)

Tout bon de commande signé du consommateur par "double clic" constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes conditions générales de vente. Le "double clic" associé à la procédure d'authentification et de non

répudiation et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

Les commandes payées autrement que par un paiement en ligne ne nous engageant qu'après acceptation de la commande par notre société et du règlement total de la commande.

Prix

VISUALCOM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur qui vous auront été indiqués au moment de votre commande.

Modalités de Paiement et Sécurisation

Modalités de Paiement

Vous pouvez effectuer le règlement :

- par carte bancaire en cas de commande en ligne :
Le paiement s'effectue sur le serveur bancaire sécurisé de notre partenaire. Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via le site de VISUALCOM. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; votre commande sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque.
- par chèque bancaire :
Votre commande est alors réservée pendant 7 jours. Au delà de ce délai, sans réception de votre chèque, elle sera annulée.
La commande ne sera traitée qu'à réception de votre chèque et après validation.
- par virement bancaire :
Votre commande est alors réservée pendant 7 jours. Au delà de ce délai, sans réception de votre virement, elle sera annulée.
La commande ne sera traitée qu'à réception de votre virement et après validation.

Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété D'VISUALCOM jusqu'au complet encaissement de la commande par VISUALCOM. Toutefois à compter de la réception de la commande par le client, les risques des marchandises livrées sont transférés au client.

Défaut de Paiement

VISUALCOM se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Modalités de livraison et délais de livraison sur la Nouvelle-Calédonie

Modalités

Généralités

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous nous avez indiquée au cours du processus de commande.

Les frais de livraison sont calculés en fonction du poids des produits commandés et de la destination.

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne peuvent donner lieu, de la part de l'acheteur, ni à l'annulation de la commande ni à une commande de dommages - intérêts en cas de retard dû à un quelconque évènement.

La commande est exécuté au plus tard dans un délai de 5 jours ouvrés à compter du jour suivant celui où la commande du client a été définitivement validée (moyen de paiement reçu et procédure de vérification de commande effectuée).

Nous vous rappelons que la livraison n'inclue pas la livraison du colis chez le client. Votre colis vous sera livré devant chez vous s'il s'agit d'une maison, ou au pied de l'immeuble si vous êtes en appartement. En conséquence, vous devez prévoir la montée de votre colis. L'installation de votre matériel est à votre charge et sous votre responsabilité.

Délais d'expédition

L'ensemble des délais annoncés sont calculés en jours ouvrés.

Les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais de traitement, de préparation et d'expédition de votre commande (sortie entrepôts). Ils courent dès la validation de la commande.

A ce délai, il faut ajouter le délai de livraison du transporteur (DHL / Poste / OPT).

Délais de livraison

Le produit commandé est livré par le circuit postal ou par un transporteur indépendant, selon la nature du produit commandé et à l'initiative exclusive de VISUALCOM, à l'adresse figurant sur le bon de commande. Le choix du mode de livraison dépend du poids, du volume et de la valeur des articles.

Du colis à la Livraison

Vous devez vérifier la conformité de la marchandise livrée au moment de la livraison et avant de signer le bon de livraison du transporteur.

Vous devez indiquer sur le bon de livraison et sous formes de réserves manuscrites accompagnées de votre signature toute anomalie concernant la livraison (produit endommagé). Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par elle, a signé le bon de livraison.

Vous devrez également signaler par courrier recommandé les anomalies et confirmer vos réserves au transporteur au plus tard dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier à :

VISUALCOM, 8 Rue du DR Jean RICHARD 98800 NOUMEA

Si les produits nécessitent de nous être renvoyés, ils doivent faire l'objet d'une demande RMA (cf Article 9) :

- dans les 7 jours (15 jours pour les commandes à distance) suivant la livraison pour une rétractation. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée

- après manifestation du client et vérification du vice caché

Pour une rétractation ou si vous n'avez pas reçu la bonne référence, le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice).

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, vous devez alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, vous devez impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

Responsabilités

- VISUALCOM ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure et notamment en cas de grève totale ou partielle des services postaux, de transporteurs, et de catastrophes causées par inondations ou incendies. En ce qui concerne les produits achetés pour satisfaire les besoins professionnels, VISUALCOM n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.
- Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité du client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de VISUALCOM, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation envisagés sous l'article 8. En cas de *vice caché*, vous avez le choix entre annuler la commande ou garder le produit contre une diminution de prix.
- En cas de non livraison d'une commande ou d'une partie de commande, vous avez six mois maximum (à compter de la date de départ de nos entrepôts) pour vous manifester. Au delà de ce délai, nous n'accepterons aucune réclamation.

Droit de rétractation

Conformément à l'article L.121-20 et suivants du Code de la Consommation le consommateur dispose d'un délai de 7 jours ouvrables (15 jours pour les commandes à distance) à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour.

Le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état, dans son emballage d'origine non endommagé. Il devra être accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties, etc...).

A défaut, vous perdrez votre droit de rétractation et le produit vous sera retourné à vos frais.

Frais de retour pour rétractation

Les frais de retour et son suivi en cas de rétractation demeurent à la charge du client.

Exclusions

- Les produits copiables (CD, DVD, DVD à la séance DVD-D, logiciels, Jeux PC/Consoles) :
Le droit de retour ne pourra être exercé pour les articles qui peuvent être copiés sauf s'ils nous sont retournés dans les délais et non dé cellophanés ou descellés. Cependant les produits pourront bénéficier d'un droit de retour en cas de vices cachés avérés.
- Les produits enregistrables (consoles, cartes vidéo, lecteurs MP3, téléphones portables, disques durs, clés USB) :
Ces produits disposent d'une pastille de contrôle et de protection qui scelle l'emballage d'origine du produit. Dans le cas d'une rétractation, le retour du produit ne sera pas accepté, si cette pastille est déchirée. Nous vous renverrons alors le colis. Cependant les produits pourront bénéficier d'un droit de retour en cas de vices cachés avérés.

Modalité de remboursement

Après réception et acceptation du retour. Nous vous rembourserons par chèque dans un délai de 60 jours.

Droit de retour

Procédure de retour

Une demande peut être faite directement au +687 78 79 89 ou par mail : contact@VisualCom.nc .
Veillez à joindre une **description claire du problème**, à relever le **numéro de série du matériel et son nom**, à mentionner l'ensemble de **vos coordonnées** (de l'entreprise si elle est propriétaire du matériel) et joindre votre **justificatif d'achat** du produit défectueux. Envoyez le produit correctement emballé (de préférence dans son emballage d'origine) et expédiez-le affranchi. VISUALCOM ne sera pas responsable des dommages subis en cours de transport.

Vous disposez d'un délai de :

- 7 jours (15 jours dans le cas de commande à distance) dans le cas d'une rétractation à compter de la réception de votre colis pour nous signaler votre souhait de nous retourner le produit dans son emballage d'origine et en bon état (emballage plastique pour les dvd).
- 7 jours pour nous signaler une non-conformité de votre produit.

Dès réception de l'accord, vous disposez de 15 jours pour nous retourner le produit. Passé ce délai, votre retour sera refusé. Nous vous conseillons d'effectuer le retour par colis postal avec suivi. Si vous nous retournez le colis sans suivi, nous déclinons toute responsabilité dans le cas où le colis ne nous parviendrait pas. Aucune enquête OPT ne pourra alors être faite.

Frais de retour

Tous les frais de retour sont à la charge du client. Aucun remboursement ne pourra être demandé de la part du client.

Traitement des colis : NPAI / non réclamés / refusés

Si votre colis est retourné par notre prestataire pour le motif suivant :

- NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée)
- Colis non réclamé durant sa période d'instance
- Colis refusé par le destinataire lors de sa livraison

Si nous n'avons pas réussi à vous joindre, sur réclamation de votre part, nous vous remboursons par chèque le montant de la commande moins les frais de transport majorés de 30%.

Une réexpédition du ou des colis à la première adresse de livraison ou toute autre adresse sera facturé au client en supplément et sera étudié au cas par cas.

Garanties, assurances et SAV sur le matériel neuf

Si vous avez acheté du matériel neuf, celui-ci bénéficie d'une garantie constructeur. Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits il convient impérativement de conserver la facture d'achat du produit.

La garantie constructeur est en général d'un an. En cas de panne pendant la période de garantie initiale, les réparations seront assurées gratuitement par VisualCom. Le démontage et le retour à l'atelier sont à la charge du client.

Le client s'interdit toute intervention technique interne sur le matériel éventuellement en cause, cette clause s'appliquant d'autant plus à un tiers quelconque, fût-il mandaté par le client.

Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

Modalités d'application de la garantie constructeur

Dès constatation de la panne sur du matériel neuf, vous devez prendre contact avec le service clients de la marque du produit incriminé. Il est indispensable que vous décriviez au mieux le problème rencontré avec votre produit.

Il est à noter que les frais de port engagés par vos soins afin de nous envoyer votre produit sont à votre charge.

ATTENTION ! : Seuls les produits justifiant d'une panne avérée seront acceptés.

- Les détériorations et défauts provoqués par l'usure naturelle ou par accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale, arrêts brutaux de l'alimentation électrique...), ou encore par une intervention technique d'un tiers sont exclus de la garantie.

- Tout matériel étant détérioré physiquement n'est plus sous garantie (cartes mères rayées, processeurs grillés ou abîmés, ventilateurs cassés...)

Nous ne pouvons, en aucun cas, être tenus responsables de la perte ou de l'altération ou de programmes présents sur des supports magnétiques ou tout autre type de système de sauvegarde lors d'intervention technique, que les produits soient sous garantie ou qu'ils ne le soient pas. Il est rappelé qu'il est de l'entière responsabilité de l'acheteur d'effectuer régulièrement la sauvegarde de ses programmes et de ses données. De même la garantie ne jouera pas si l'acheteur n'est pas à jour de ses obligations envers nous, et ce, quelle qu'en soit la cause.

Traitement de votre retour

Une fois votre produit réparé, celui-ci vous sera réexpédié.

Si votre produit sous garantie n'est pas réparable ou en raison d'un devis refusé (si la réparation a un coût trop élevé par rapport au prix du produit), des stocks disponibles, un produit identique ou aux caractéristiques équivalentes pourra vous être proposé.

Garantie des vices cachés

En application des articles 1641 et suivants du code civil, vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés. Seuls les produits justifiant d'un vice caché avéré pourront faire l'objet d'un retour sous ce motif.

Conformément à cet article, le client qui déclare que son produit souffre d'un vice caché doit en apporter la preuve. Ainsi, une expertise du produit doit être demandée par le client auprès d'un expert mandaté afin que celui-ci certifie le vice caché.

Si l'expertise confirme qu'il y a bien un vice caché, le document faisant foi doit être transmis à notre service clients dans les meilleurs délais. A réception du document, un numéro d'accord de retour ainsi que la procédure à suivre pour retourner votre produit vous seront communiqués par notre service clients. Les frais de retour de votre produit sont à notre charge. L'acceptation de votre retour se fera après constatation du vice caché par nos services. Une fois votre retour accepté par nos services, votre produit vous sera remboursé au prix d'achat.

Sous réserve de vice caché avéré les frais d'expertises engagés par le client pourront être remboursés par nos services sur présentation de la facture correspondant à ces frais.

Garanties, assurances et SAV sur le matériel reconditionné par VisualCom

Généralités

Si vous avez acheté du matériel d'occasion, celui-ci bénéficie d'une garantie retour atelier minimale de 6 mois pièce et main d'œuvre. Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits il convient impérativement de conserver la facture d'achat du produit.

La garantie occasion est de 6 à 12 mois à compter de la date du jour figurant sur la facture.

Le client s'interdit toute intervention technique interne sur le matériel éventuellement en cause, cette clause s'appliquant d'autant plus à un tiers quelconque, fût-il mandaté par le client.

Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci

Modalités d'application de la garantie

Dès constatation de la panne sur du matériel d'occasion, vous devez faire une demande de retour marchandise. Cette demande doit être faite directement en nous contactant par téléphone ou mail (+687 27 22 84- contact@VisualCom.nc). Veillez à joindre une **description claire du problème**, à relever le **numéro de série du matériel et son nom**, à mentionner l'ensemble de **vos**

coordonnées (de l'entreprise si elle est propriétaire du matériel) et joindre votre **justificatif d'achat** du produit défectueux. Envoyez le produit une fois que vous aurez reçu l'accord d'VISUALCOM. Emballez correctement le produit (de préférence dans son emballage d'origine) et expédiez-le affranchi. VISUALCOM ne sera pas responsable des dommages subis en cours de transport.

Il est à noter que les frais de port engagés par vos soins afin de nous envoyer votre produit sont à votre charge.

Dès réception de l'accord, vous disposez de 15 jours pour nous retourner le produit. Passé ce délai, votre retour sera refusé. Il vous faudra effectuer une nouvelle demande de retour marchandise.

Nous vous conseillons d'effectuer le retour par colis suivi ou en recommandé avec AR. Si vous nous retournez le colis sans suivi, nous déclinons toute responsabilité dans le cas où le colis ne nous parviendrait pas. Aucune enquête poste ne pourra alors être faite.

ATTENTION ! : Seuls les produits justifiant d'une panne avérée seront acceptés.

- Les détériorations et défauts provoqués par l'usure naturelle ou par accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale...), ou encore par une intervention technique d'un tiers sont exclus de la garantie.

- Tout matériel étant détérioré physiquement n'est plus sous garantie (cartes mères rayées, processeurs grillés ou abîmés, ventilateurs cassés...)

Nous ne pouvons, en aucun cas, être tenus responsables de la perte ou de l'altération de programmes présents sur des supports magnétiques ou tout autre type de système de sauvegarde lors de l'intervention de la panne ou d'intervention technique, que les produits soient sous garantie ou qu'ils ne le soient pas. Il est rappelé qu'il est de l'entière responsabilité de l'acheteur d'effectuer régulièrement la sauvegarde de ses programmes et de ses données.