



# Conditions générales de vente

## 1 - Définitions

Le client désigne la personne achetant les produits ;  
ORDISSIMO est une marque déposée appartenant à la société SUBSTANTIEL. C'est une gamme de produits informatiques portant la marque ORDISSIMO et incluant tous les composants, les logiciels et les périphériques portant cette marque ;  
Produits tiers : produits spécifiques ne portant pas la marque ORDISSIMO non fabriqués par SUBSTANTIEL et pouvant être apportés par le client ou vendus par la société SUBSTANTIEL ;  
Confirmation de commande : Accusé de réception de la commande du client envoyé par SUBSTANTIEL ;  
Le vendeur est SUBSTANTIEL ou ses prestataires agréés ;  
Services : prestation de service ou de support technique effectuée par SUBSTANTIEL ou l'un de ses prestataires agréés ;  
Installation à domicile : l'ordinateur doit avoir été préalablement reçu par le client pour qu'un prestataire l'installe et paramètre le cas échéant le compte Internet de l'utilisateur. Il ne s'agit pas d'un cours à domicile.

## 2 - Prix

Les prix pour les produits sont ceux indiqués sur le bordereau de commande. Le client doit s'acquitter de la TVA au taux applicable indiqué sur le bordereau de commande.

Les frais de livraison, lorsqu'ils sont applicables, sont payables par le client et sont mentionnés sur la facture. Le client peut également venir chercher le produit dans le show-room du vendeur, dont l'adresse figure sur le bordereau de commande, à condition d'avoir coché l'option Enlèvement lors de la commande.

## 3 - Paiement

Le paiement des produits peut s'effectuer par carte bancaire, par chèque postal ou bancaire ou par virement bancaire. Le paiement par carte bancaire peut s'effectuer par téléphone, par Internet, par courrier ou encore par télécopie. Dans le cas d'un règlement par chèque, SUBSTANTIEL ne commencera la fabrication et la livraison des produits qu'après avoir encaissé le chèque. Dans le cas d'un règlement par carte bancaire, SUBSTANTIEL ne commencera la fabrication et la livraison des produits qu'après avoir reçu confirmation de la validité du paiement de la part de la société émettrice de la carte de paiement du client.

## 4 - Livraison de votre commande

Les produits commandés pourront être livrés dans toute l'Europe de la zone euro ainsi que la Suisse et la Grande-Bretagne. Pour toute livraison en dehors de la France métropolitaine, Les tarifs de livraison sont spécifiques et peuvent être obtenus sur simple demande. SUBSTANTIEL livrera les produits à l'adresse et au nom indiqués sur le bon de commande par le client.

La société SUBSTANTIEL met tout en oeuvre pour apporter au client le produit dans un délai le plus court possible. A titre indicatif, le délai normal de livraison de la commande est estimé à 10 jours ouvrés. Ce délai ne constitue en aucun cas un délai contractuel.

La propriété et les risques afférents aux produits achetés par le client seront transférés au moment de la livraison des produits dans le cas de l'expédition des produits à l'adresse de livraison indiquée sur le bordereau de commande. Si le client a opté pour l'enlèvement, la propriété et les risques afférents aux produits seront transférés lors de la signature du bon de réception des produits qui sera remis au client lors de l'enlèvement.

## 5 - Installation à domicile

Pour procéder à l'installation à domicile, un prestataire rentrera en contact téléphonique avec le client pour convenir d'un rendez-vous. SUBSTANTIEL se réserve le droit de facturer des frais de déplacement si le client ou la personne en charge de recevoir l'installateur n'était pas présent lors du rendez-vous préalablement fixé avec le prestataire.

Enfin, SUBSTANTIEL se réserve le droit de pouvoir annuler un rendez-vous sous réserve de prévenir 48 heures à l'avance le client ou la personne en charge de recevoir la livraison.

L'installateur met tout en oeuvre pour que la connexion Internet fonctionne. Pour cela il paramètre le modem avec les identifiants de connexion fournis par le client. Concernant la connexion Internet, l'installateur a une obligation de moyen et non de résultat.

Si malgré les réglages du modem la connexion Internet ne fonctionne pas l'installateur doit faire un diagnostic du problème, qu'il doit consigner dans son rapport d'installation et tenter de solutionner. SUBSTANTIEL se dégage

de toute responsabilité en cas de non fonctionnement d'Internet qui serait indépendant de sa volonté. Notamment modem non fourni par Substantiel et incompatible, ligne ADSL non encore ouverte par le FAI, installation téléphonique du client défectueuse.

Dans tous les cas, l'installation est due par le client, qui ne pourra porter réclamation auprès de SUBSTANTIEL que par le biais du rapport d'installation. En cas de non fonctionnement d'Internet qui serait indépendant de la volonté de SUBSTANTIEL, SUBSTANTIEL se réserve le droit de facturer des frais de déplacement supplémentaire, si le client souhaite un deuxième rendez-vous pour finaliser l'installation et/ou la formation.

## 6 - Problèmes d'accès à Internet

SUBSTANTIEL n'est pas responsable du bon fonctionnement de la connexion Internet du client. C'est le fournisseur d'accès à Internet qui doit être capable de solutionner le problème. SUBSTANTIEL met néanmoins à la disposition de ses clients de nombreuses informations qui peuvent lui permettre en toute indépendance de faire les vérifications les plus élémentaires.

Si le problème venait à être persistant, le client devra porter réclamation à son fournisseur d'accès à Internet. De même que la connexion à Internet, le fonctionnement du service de messagerie ne dépend pas de la société SUBSTANTIEL mais du fournisseur d'accès à Internet. SUBSTANTIEL ne saura donc être tenu responsable des problèmes liés à la messagerie.

## 7 - Droits de retour du client

Outre le droit de rétractation avant la réception de la commande, si une partie ou la totalité de la commande ne convient pas au client, il pourra retourner le produit et obtenir un remboursement du prix du produit en respectant les conditions suivantes :

1. **Le client dispose d'un délai légal de 7 jours** à compter du jour de la réception du matériel Ordisimo pour signaler son intention de retourner le produit et la raison de ce retour, et d'un délai de **7 jours** pour les produits TIERS.

Pour cela, le client doit envoyer un courrier avec accusé-réception au Service Client - Substantiel SAS - 135 rue Castagnary - 75015 Paris.

2. **Le client doit attendre** la réponse à son courrier dans laquelle figurera le numéro d'autorisation de retour. Si le motif de retour vient d'une erreur de SUBSTANTIEL, le client doit le signaler. Après vérification, SUBSTANTIEL enverra alors une procédure pour éviter au client d'avancer les frais de port. Dans les autres cas, les frais de retour sont à la charge du client.

3. **Le client retourne** le produit en Colissimo Suivi uniquement dès réception de l'autorisation de SUBSTANTIEL :

- avec le bon de préparation joint au colis.

- avec le numéro d'autorisation de retour communiqué, inscrit lisiblement sur le colis., à l'adresse suivante:

Service des Retours ORDISSIMO

135 rue Castagnary 75015 PARIS

Dès réception du colis, SUBSTANTIEL effectuera le remboursement par chèque bancaire.

Le remboursement du prix du produit ne pourra être effectué par SUBSTANTIEL qu'à la condition que le produit soit intact et dans son emballage d'origine. Dans le cas d'une avarie du fait du transporteur, SUBSTANTIEL ne pourra pas être tenu pour responsable des dommages subis par l'Ordisimo. Les frais de livraison et d'installation ne seront pas remboursés si la livraison et ou l'installation ont déjà eu lieu.

Pour le délai de rétractation concernant le fournisseur d'accès à Internet, le client devra se reporter au contrat signé en faveur de celui-ci.

## 8 - Garantie

Les produits sont garantis pour une durée d'un an à compter de la date de réception des marchandises sauf souscription d'une extension de garantie qui porte celle-ci à trois ans. La garantie ne s'applique pas à la réparation des dommages résultant d'une cause externe à l'appareil (par exemple d'un accident, d'un choc, de la foudre, de la tempête, d'une fluctuation de courant...), d'un emploi, d'une installation ou d'un branchement non conformes aux spécifications ou prescriptions données dans les manuels d'utilisation.

L'extension de garantie concerne uniquement les produits ORDISSIMO.

En cas de pannes, le client doit au préalable contacter le service après-vente de SUBSTANTIEL pour qu'un diagnostic puisse être effectué, avant d'envisager tout

retour en atelier du produit ORDISSIMO. Le client retourne le produit en Colissimo Suivi uniquement dès réception de l'autorisation de SUBSTANTIEL avec le numéro d'autorisation de retour communiqué, inscrit lisiblement sur le colis, à l'adresse suivante :

Service des Retours ORDISSIMO

135 rue Castagnary 75015 PARIS

Dans le cadre de la garantie, les frais de port pourront être remboursés sur la base du prix d'un envoi en Colissimo Suivi, et à condition que le client fasse parvenir à SUBSTANTIEL la facture de son Colissimo Suivi.

Dans le cas d'une avarie du fait du transporteur, SUBSTANTIEL ne pourra pas être tenu pour responsable des dommages subis par l'Ordisimo.

Les produits TIERS sont garantis directement par le constructeur pour une durée d'un an. SUBSTANTIEL n'effectuera aucune réparation sur ces produits TIERS. Le client devra s'adresser directement au constructeur.

## 9 - Problèmes liés à l'Ordisimo

La mise à jour des logiciels Ordisimo est un service assuré gratuitement par la société SUBSTANTIEL. SUBSTANTIEL se réserve le droit de supprimer l'accès à ce service à tout moment et sans préavis.

Il incombe au client de procéder à la sauvegarde de ses données, et la société SUBSTANTIEL ne saurait être tenu responsable de la perte de ses données et de tout autre événement lié à la perte de donnée, ainsi qu'à une interruption d'utilisation de l'Ordisimo pour cause de non-fonctionnement.

Si le client ne parvient pas à installer par lui-même son ORDISSIMO et/ou sa connexion internet, malgré toutes les informations que SUBSTANTIEL met à la disposition du client :

a. les indications fournies dans le mode d'emploi ORDISSIMO (livré avec la machine)

b. la fonction APPRENDRE, disponible sur ORDISSIMO

c. le site Internet [www.ordissimo.com/utilisateurs](http://www.ordissimo.com/utilisateurs) où le client peut trouver des informations complémentaires.

SUBSTANTIEL proposera alors au client ses services d'installation à domicile ou à distance.

Ces services font partie de l'offre ORDISSIMO dont le tarif figure sur le bon de commande ou à défaut sur simple demande formulée à SUBSTANTIEL.

Le client peut contacter le service commercial au 0 811 09 19 99 (coût d'un appel local) et le service après-vente au 0 826 10 51 07 (0,15 €/min).

## 10 - Responsabilité du vendeur

La responsabilité du vendeur est exclue en cas de force majeure ou de fait d'un tiers. Le vendeur ne pourra voir sa responsabilité recherchée que pour les préjudices directs résultants de ses actes et omissions.

Les préjudices indirects subis par le client sont exclus de toute demande d'indemnisation. Sont qualifiés de préjudices indirects, sans que cette liste soit limitative, la perte de chiffre d'affaires, la perte d'exploitation, le manque à gagner ou toute prétention formulée par un tiers quel qu'il soit à l'encontre du client.

Le client convient que le montant relatif à l'indemnisation de l'ensemble de ses préjudices résultant de la défaillance du Produit ne saurait excéder le montant total des sommes versées par lui au vendeur.

## 11 - Protection des données

Lorsque le client valide une commande, il accepte que SUBSTANTIEL puisse stocker, traiter et utiliser les données collectées pour pouvoir traiter sa commande. Ces informations pourront être transmises aux prestataires qui vont effectuer la livraison à domicile, aux fournisseurs d'accès à Internet pour ouvrir une ligne Internet, ou encore aux sociétés qui interviennent pour la livraison des produits.

Conformément à la loi n°2004-801 du 6 août 2004, le client dispose d'un droit d'accès et de modification de ces informations, en adressant une demande par courrier à l'adresse suivante : SUBSTANTIEL 135 rue Castagnary, 75015 Paris.

## 12 - Différents, loi applicable et compétence

Ce contrat est soumis à la loi française. La convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises n'est pas applicable à ce contrat. Le Tribunal compétent en cas de litige est le Tribunal de Commerce de Paris.

## 13 - Divers

Si un ou plusieurs articles ou une partie d'un article des conditions de ventes ci-dessous venaient à être dénoncés par une décision de justice, le reste des présentes conditions demeurerait valable.