

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AUPRES DES PARTICULIERS

## ARTICLE 1 - Champ d'application et modification des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande passée à la société VDD PanacDesign sur le site Internet panac.fr par des acheteurs non professionnels.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

VDD PANACDESIGN 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.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur ce site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par VDD PANACDESIGN constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Les produits présentés sur le site Internet panac.fr sont proposés à la vente uniquement pour la France métropolitaine (hors DOM/TOM et Corse ).

## ARTICLE 2 - Validation des commandes

Les présentes conditions générales de vente, ainsi que les tarifs des produits et des services vendus par VDD PANACDESIGN sur le site Panac.fr, sont agréés et acceptés par le client de façon irrévocable à la validation du bon de commande. Le client reconnaît en avoir pris connaissance par le « double clic » qu'il effectue. Il renonce ainsi à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment de ses propres conditions générales d'achat.

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 a la même valeur entre les parties qu'une signature manuscrite.

## ARTICLE 3 - Produits et disponibilité

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site [www.panac.fr](http://www.panac.fr), dans la limite de leur disponibilité.

Lorsqu'une commande est passée sur le site Panac.fr, nous vérifions la disponibilité du (ou des) produit(s) commandé(s).

En cas d'indisponibilité, nous nous engageons soit à vous proposer un produit similaire pouvant être livré dans la limite de 30 jours autour de la date de livraison prévue initialement, soit à vous le rembourser sous forme de bon d'achat. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez sur simple demande auprès de notre Service Clients demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, par téléphone ou par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

### VDD PANACDESIGN

Service Clients Panac.fr

21 Rue Auber

78110 Le Vésinet

Afin de traiter correctement votre demande, veuillez à nous rappeler le numéro de votre commande et vos coordonnées complètes.

La date de validation de la commande est définie comme :

- La date de la commande en cas de paiement par carte bancaire en ligne
- La date de réception du chèque en cas de paiement par chèque
- La date de la réception du virement en cas de paiement par virement

- La date de la réception du mandat-cash en cas de paiement par mandat

#### **ARTICLE 4 - Tarifs**

Les produits sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur, tels que communiqués au Client préalablement à la passation de sa commande.

**Les prix sont exprimés en Euros TTC.** Ils peuvent être sujets à des frais de traitement, d'expédition et de transport qui seront précisés par Panac.fr au moment de la validation de la commande.

#### **ARTICLE 5 - Termes, modes et sécurisation des paiements**

Le choix du mode de paiement s'effectue à l'étape 3 « Paiement », du parcours de validation de commande.

##### **5.1 Mode de paiement**

En fonction du montant de la commande, un choix de mode de paiement est proposé parmi la liste suivante:

###### **5.1.a) Par carte bancaire**

Le paiement s'effectue sur la plateforme sécurisée de notre partenaire PAYPAL. Votre commande sera traitée dès l'acceptation du paiement par la banque.

###### **5.1.b) Par chèque**

A l'issue du parcours de validation de commande sur le site Panac.fr, nous vous présentons un écran de confirmation de commande. Vous devez imprimer cette page et nous la faire parvenir accompagnée d'un chèque libellé à l'ordre de VDD PANACDESIGN et du montant total de votre commande à l'adresse suivante :

##### **VDD PANACDESIGN**

Service Commandes

21 Rue Auber

78110 Le Vésinet

Dès présentation de l'écran de confirmation, votre commande est réservée pendant un délai de 7 (sept) jours. Au delà de ce délai, sans réception de votre règlement, la commande ne sera pas traitée et sera annulée.

Votre commande sera traitée dès réception de votre chèque et après validation.

###### **5.1.c) Par virement**

A l'issue du parcours de validation de commande, sur le site Panac.fr, nous vous présentons un écran de confirmation de commande. Vous devez ensuite effectuer un virement à l'ordre de VDD PANACDESIGN avec comme libellé votre nom et le numéro de commande indiqué sur l'écran de confirmation. Vous recevrez nos coordonnées bancaires par mail avec la confirmation de la commande.

Votre commande est alors réservée pendant 7 jours. Au delà de ce délai, sans réception de votre virement, elle sera annulée.

Votre commande sera traitée dès réception de votre virement.

###### **5.1.d) Par mandat cash**

A l'issue du parcours de validation de commande, sur le site Panac.fr, nous vous présentons un écran de confirmation de commande. Vous devez alors imprimer cette page et vous rendre dans un bureau de poste afin de demander à effectuer un paiement par mandat cash. Vous verserez en espèces un montant correspondant à celui de votre commande.

Un code de mandat cash vous sera attribué, que vous devez nous faire parvenir :

- Soit par email : [serviceclient@panac.fr](mailto:serviceclient@panac.fr)
- Soit par téléphone : 0139766001
- Soit par fax :0139760613
- Vous nous enverrez ensuite le premier volet du mandat cash accompagné de votre page de confirmation de commande imprimée.

Votre commande est alors réservée pendant 7 jours. Au delà de ce délai, sans réception de votre paiement, elle sera annulée.

Votre commande sera traitée dès réception de votre paiement.

#### **5.1.f) Généralités**

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la livraison des produits commandés par le Client tant que le paiement de la commande n'est pas confirmé dans les conditions et selon les modalités choisies par le Client parmi les possibilités ci-dessus indiquées.

Aucun escompte ne sera pratiqué par le Vendeur pour paiement antérieur à celui figurant aux présentes Conditions Générales de Vente ou sur la facture émise par le Vendeur.

#### **5.2 Sécurisation des modes de paiement**

Les coordonnées de votre carte de crédit sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer). Le paiement est effectué auprès de notre partenaire PAYPAL. VDD PANACDESIGN n'a en aucun cas accès à ces coordonnées, et ne les garde pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles vous sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

#### **5.4 Défaut de paiement**

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

##### **5.4.a) Pénalités de retard**

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 1.5 % du montant TTC du prix d'acquisition figurant sur ladite facture, seront acquises automatiquement et de plein droit au Vendeur, sans formalités aucune ni mise en demeure préalable et entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Vendeur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Vendeur se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le Client et de suspendre l'exécution de ses obligations.

##### **5.4.b) Absence de compensation**

Sauf accord exprès, préalable et écrit du Vendeur, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles aucune compensation ne pourra être valablement effectuée entre d'éventuelles pénalités pour retard de livraison ou non-conformité des produits à la commande et les sommes dues au titre de l'achat des produits auprès du Vendeur.

##### **5.4.c) Modalités de règlement**

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur.

## **5.5. Clause de réserve de propriété**

En cas de défaut de paiement par le Client de tout ou partie du prix de la commande, le Vendeur se réserve, jusqu'au complet paiement, un droit de propriété sur les produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits produits. Toutefois à compter de la réception de la commande par le client, les risques des marchandises livrées sont transférés au client.

Tout acompte versé par le Client restera acquis au Vendeur à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client.

## **ARTICLE 6 - MODALITES DE LIVRAISON**

### **6.1 Généralités**

#### **6.1.a) Adresse de livraison**

La livraison est possible uniquement en France Métropolitaine.

La livraison n'est pas possible dans les DOM-TOM ni en Corse.

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client pendant le parcours de validation de commande, et qui peut être différente de l'adresse de facturation.

Pour des raisons de suivi des colis, il nous est impossible de livrer les commandes dans les bases ou autres locaux des Armées.

#### **6.1.b) Frais de livraison**

Les frais de participation à la préparation et à l'expédition des colis sont indiqués sur le site Panac.fr à l'étape 3 du parcours de validation de commande.

#### **6.1.c) Conditions de livraison**

Pour les produits de plus de 30Kg, il vous est demandé pendant votre parcours de validation de commande, de mentionner les obstacles à une livraison par les voies d'accès normales (escaliers, ascenseur, portes palières). Il vous appartient de vérifier, avant de valider toute commande, et sur la base des dimensions et du poids indiqués dans la fiche descriptive des produits sur le site Panac.fr, que les produits peuvent être acheminés par les voies d'accès normales au lieu de livraison.

Si la livraison s'avère ne pas être possible sans intervention sur des obstacles ou sur la topologie du lieu de livraison, le transporteur pourra refuser la livraison et la reprogrammer à une date ultérieure, à sa convenance. Dans ce cas un déplacement supplémentaire sera facturé au client par Panac.fr.

Le transporteur chargé de la livraison pourra ne pas livrer le produit si le client l'avait mal informé sur ou avait dissimulé les conditions réelles de livraison. Avant toute représentation, le client devra procéder, au préalable, à toutes les préparations et/ou travaux nécessaires à la bonne réalisation de la livraison. Il ne pourra être demandé au prestataire d'effectuer les travaux nécessaires à la livraison du produit.

L'impossibilité pour le prestataire transporteur de livrer à la date convenue les éléments, en cas d'absence de l'acheteur ou de défaut d'information sur la nécessité de recourir à des moyens spécifiques de livraison, pourra donner lieu au paiement de frais de livraison complémentaires et/ou à annulation de la commande par Panac.fr.

### **6.2 Modes de livraison des Colis de moins de trente kilos**

Les colis de moins de 30Kg, peuvent être livrés par Colissimo La Poste ou par messagerie selon les conditions et le choix du Client

Aucune réclamation concernant la non réception d'un colis ne pourra être acceptée par nos services au-delà d'un mois après expédition.

### **6.3 Modes de livraison des colis de plus de trente kilos**

#### **6.3.a) Livraison Standard :**

La livraison Standard s'effectue sans prise de rendez-vous.

La livraison s'effectue à la porte palière. Votre présence sera requise pour la réception du colis, si tel n'était pas le cas, le transporteur laisserait un avis de passage et la représentation du colis se ferait à vos frais.

Nous vous rappelons que la livraison classique 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.

En milieu rural, les camions de livraison resteront dans tous les cas sur les voies publiques (goudronnées et dimensionnées) et à aucun moment n'emprunteront de chemins privés. La livraison ne pourra s'effectuer que dans la limite du domaine public.

Si vous souhaitez que votre colis soit monté directement chez vous et sur rendez-vous, nous vous conseillons d'opter pour la Livraison Confort.

### 6.3.b) Livraison Confort :

La livraison Confort s'effectue avec prise de rendez-vous

Le transporteur vous contacte et convient avec vous d'un rendez-vous. Suivant les dimensions et le poids de votre colis, les livreurs déchargent votre colis et se chargent également du déballage. En revanche, l'installation de votre matériel reste à votre charge et sous votre responsabilité.

### Attention !

Dans le cas de produits exceptionnellement volumineux, la Livraison Confort ne vous dispense pas de vérifier la possibilité et la facilité de livraison. Tout ceci doit se faire dans des conditions raisonnables : **vérifiez au préalable la dimension de votre cage d'escalier et de toutes les portes à franchir. S'il n'y a pas d'ascenseur suffisamment grand, les escaliers en colimaçon ne permettent pas de monter ce type de produit.** Au moment de la prise de rendez-vous, pour ces produits très volumineux, la société chargée de la livraison peut être amenée à vous proposer une livraison à 4 livreurs, ou des moyens spécifiques comme un monte charge pour une introduction par la fenêtre, mais avec un supplément à la charge du client et à régler à la société chargée de la livraison. Si vous refusez cette option, le produit sera déposé au rez de chaussée.

### 6.4. Commandes groupées

Dans le cas d'une commande comportant plusieurs colis, c'est le colis dont les dimensions et le poids sont les plus contraignants qui détermine les modes de livraison qui peuvent vous être proposés à l'étape 3 de votre parcours de validation de commande.

## ARTICLE 7 - DELAIS DE LIVRAISON

Nos délais de livraison dépendent de la disponibilité des articles commandés et du mode de livraison choisi, tel que définie à l'article 3. Les délais indiqués sur le site Panac.fr sont calculés en jours ouvrés, (hors samedi, dimanche et jours fériés).

Nos délais de livraison correspondent au cumul des délais d'expédition et des délais estimés d'acheminement de votre commande:

- Le délai d'expédition sur lequel VDD PANACDESIGN s'engage est indiqué dans la fiche descriptive des produits et confirmé lors de la validation de la commande.
- Le délai estimé d'acheminement de votre commande est défini par le mode d'expédition choisi.

Les délais courent dès la validation de la commande tel que défini au chapitre 3.

Dans le cas d'une commande de plusieurs produits:

- le délai d'expédition de cette commande correspond au délai d'expédition le plus long parmi les délais applicables à chaque colis de la commande,
- VDD PANACDESIGN se réserve la possibilité de fractionner la commande en plusieurs livraisons, sans coût supplémentaire pour le client.

VDD PANACDESIGN s'engage à faire ses meilleurs efforts pour expédier les produits commandés dans les délais annoncés au moment de la commande. Dès validation de votre commande, vous pouvez suivre dans votre « espace client » sur le site Panac.fr, le délai estimé d'expédition de vos produits et vous serez avertis par email en cas de dépassement majeur de ce délai. S'il peut arriver que les aléas de la logistique impactent le délai d'expédition annoncé, aucun dépassement ne pourra donner lieu à indemnisation ou retenue par le Client.

L'annulation de la commande pourra être acceptée en cas d'allongement du délai estimé d'expédition, exprimé en jours ouvrés, de plus de 20% par rapport au nombre de jours annoncé au moment de la validation de votre commande. Vous pourrez dans ce cas annuler complètement ou partiellement votre commande sur simple demande par téléphone ou par email auprès de notre Service Clients, à condition que cette demande nous parvienne au plus tard 2 jours ouvrés avant la date estimée d'expédition, telle qu'indiquée dans l'espace client au moment de la réception de la demande.

## ARTICLE 8 - TRAITEMENT DES COLIS NON DISTRIBUES

Ce sont les colis qui n'ont pas été remis au destinataire final pour les raisons suivantes : NPAI, non réclamé, refusé, avarie de transport, spoliation...

Dans tous les cas de remboursement détaillés dans le présent article, la conversion du bon d'achat en remboursement par chèque est possible en nous faisant parvenir votre demande:

- soit par téléphone au 0139766001
- soit par simple courrier ((toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante : VDD PANACDESIGN- Service Clients-21 Rue Auber- 78110 Le Vésinet

Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

### 8.1. La non distribution pour motif de NPAI

#### 8.1.a) Généralités

Ce sont les colis non distribués et retournés par le prestataire chargé de la livraison sous la mention : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée.

#### 8.1.b) Traitement d'une non distribution pour motif de NPAI

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des disponibilités et de votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivants la réception de votre colis par Panac.fr. Il correspondra au montant du produit retourné, hors frais de ports facturés dans la commande.

### 8.2. La non distribution pour motif de « non réclamation »

#### 8.2.a) Généralités

Ce sont les colis qui n'ont pas été réclamés par les clients au bureau de Poste dans les délais impartis.

#### 8.2.b) Traitement d'une non distribution pour motif de « non réclamation »

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, un chèque vous sera envoyé dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant du produit retourné, hors frais de ports facturés dans la commande.

### 8.3. La non distribution pour motif de « refus du colis»

#### 8.3.a) Refus d'un colis au moment de la livraison

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, un chèque vous sera envoyé dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant du produit retourné, hors frais de ports facturés dans la commande.

#### 8.3.b) Refus d'un colis de moins de 30Kg qui présentait des traces évidentes d'ouverture et/ou de chocs

Si le colis est abîmé, déchiré, ouvert... vous devez impérativement refuser le colis en exprimant des réserves écrites sur le bon de transport qui doit vous être impérativement présenté par le prestataire et prendre contact avec notre société dont les coordonnées vous sont précisées dans le dernier article, afin de nous en informer.

Si le prestataire chargé de la livraison de votre colis est LA POSTE, vous devez impérativement faire une déclaration d'avaries sur le bon de livraison, au moment de votre refus.

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des disponibilités et de votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes.

Dans le cas contraire, un chèque vous sera envoyé dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis).

### **8.3.c) Refus d'un colis de plus de 30Kg qui présentait des traces évidentes d'ouverture et/ou de chocs**

Lors de la livraison, en présence du chauffeur, avant de signer le bordereau de livraison, et donc d'accepter le colis, vous devez vérifier l'état du colis et de votre produit. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou une personne autorisée par le Client, a signé le bon de livraison.

En cas d'AVARIE CONSTATEE, vous devez formuler des réserves caractérisées\* sur le bon de livraison. \*La mention « sous réserve de déballage » ne constitue pas une réserve caractérisée et n'a AUCUNE VALEUR JURIDIQUE. Il est alors indispensable que vous décriviez précisément l'état de l'emballage et/ou de votre produit. (Ex : Bruits de casse, Colis ouvert, emballage endommagé, déchiré, enfoncé... sur le coin en bas à droite, produit rayé, enfoncé, ,sur le flanc gauche...). Vous devez également confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les 48 heures ouvrables suivant la réception du ou des articles, et transmettre une copie de ce courrier à : VDD PANACDESIGN- Service Clients - 21 Rue Auber - 78 110 Le Vésinet, en rappelant bien les références portées sur le bordereau de livraison. A noter : La vérification de l'état de votre produit est considérée comme effectuée dès lors que le bon de livraison a été signé. Par conséquent, EN CAS DE NON RESPECT DES INDICATIONS CI-DESSUS, AUCUNE RECLAMATION NE SERA RECEVABLE. (Article L.133-3 du Code du Commerce).

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des disponibilités et de votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes.

Dans le cas contraire, un chèque vous sera envoyé dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis)

## **8.4. La non distribution pour motif de « spoliation »**

### **8.4.a) Généralités**

Ce sont les colis qui n'ont pas été livrés au client en raison de spoliation : colis ouvert, traces de chocs, colis vides...

### **8.4.b) Traitement d'une non distribution pour motif de « spoliation »**

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des disponibilités et de votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes.

Dans le cas contraire, un chèque vous sera envoyé dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis).

## **ARTICLE 9 - DROIT DE RETOUR**

### **9.1. Procédure et conditions générales de retour**

Dans un objectif d'identification et donc d'un traitement optimal des retours, tout produit nécessitant d'être retourné à VDD PANACDESIGN, doit faire l'objet d'une demande de retour auprès de notre Service Clients, sous peine d'être refusé. Un numéro d'accord de retour à apposer sur votre colis, vous est communiqué en acceptation d'une demande de retour. Le délai qui vous est imparti pour prendre contact avec notre Service Clients dépend du motif de retour, conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales de Vente.

Dès réception de l'accord, vous disposez de 15 jours calendaires (Jours fériés compris) pour nous retourner le produit. Passé ce délai, votre retour sera refusé.

Pour un colis à retourner de moins de 30Kg, nous vous conseillons d'effectuer le retour par colissimo suivi. Dans le cas contraire, si le colis, expédié par vos soins, et faisant retour vers nos services, ne nous parvenait pas, vous ne seriez pas en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux afin de leur demander de localiser ce dernier. Notez bien que tout colis non expédié par nos soins n'est pas sous notre responsabilité. Seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux.

Pour un colis à retourner de plus de 30Kg, nous nous chargeons de l'enlèvement ; après l'attribution de votre numéro d'accord de retour, le transporteur chargé de

l'enlèvement prendra contact avec vous pour convenir d'un rendez vous.

Afin de traiter correctement votre demande, veuillez à nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes.

A noter : A réception, nos services contrôleront la conformité du produit retourné et le motif de retour. Si le produit retourné n'est pas conforme, il sera refusé par nos services et vous sera réexpédié, à vos frais. Si votre retour est effectué sous un motif non accepté par VDD PANACDESIGN, votre produit pourra être refusé et donc vous être réexpédié à vos frais. Le motif de retour pourra notamment être requalifié. Dès lors, vous en serez informé par e mail et le traitement de votre retour sera donc fonction du nouveau motif.

## **9.2 Les retours pour erreur de référence**

### **9.2.a) Modalités de retour**

Vous disposez de 15 jours calendaires (c'est-à-dire jours fériés compris) pour nous signaler que le produit reçu n'est pas le produit commandé : erreur de référence, problème de taille, de couleur, de caractéristiques, produit complètement différent... afin que notre service client vous attribue un numéro d'accord de retour.

Le produit doit être retourné en bon état et dans son emballage d'origine, même si ce dernier a été ouvert, avec l'ensemble de son contenu (accessoires, notices...).

### **9.2.b) Traitement de votre retour pour erreur de référence**

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des disponibilités et de votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande n'est composée que d'un seul produit)

### **9.2.c) Frais de retour**

Après avoir réceptionné et accepté votre colis, si les frais de port engagés auprès de la Poste sont connus par nos services, nous procéderons à l'émission automatique un chèque du montant de ces frais. Si ces frais ne sont pas connus par nos services, un justificatif des frais engagés vous sera demandé par notre service client afin que ce dernier soit en mesure de procéder à la génération d'un chèque correspondant.

A noter : Le montant du remboursement de ces frais sera basé sur les tarifs grand public en vigueur, communiqués par la Poste pour les colissimo suivi. Le montant maximum de remboursement ne pourra excéder 20 €. TTC.

## **9.3. Les retours pour rétractation**

### **9.3.a) Modalités de retour**

Conformément à l'article L.121-20 et suivants du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de livraison de votre commande, pour retourner tout article ne vous convenant pas, dans son emballage d'origine et en bon état, de manière à permettre sa re-commercialisation et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour.

VDD PANACDESIGN vous accorde un délai de 15 jours à compter de la date de livraison de votre commande pour nous signaler que vous souhaitez vous rétracter afin que notre service client vous attribue un numéro d'accord de retour.

ATTENTION : Aucune rétractation ne sera acceptée si le produit retourné est impropre à sa « re-commercialisation », et ce, suivant l'appréciation du Vendeur. Par conséquent : - Le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état, dans son emballage d'origine, non ouvert, non descellé, non endommagé, non marqué.... - Le produit devra être accompagné de tous ses accessoires (notices, accessoires, garanties, etc...).

Une demande de retour ne pourra en particulier pas être acceptée pour les meubles en kit si leur emballage d'origine a été décellophané, descellé, ouvert, déchiré, marqué...et/ou si ils ont été montés (même partiellement).

### **9.3.b) Traitement de votre retour pour rétractation**

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des disponibilités et de votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier un produit d'échange de valeur équivalente.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant des produits retournés, hors frais de livraison facturés et réduit des frais de transport retour .



### 9.3.c) Frais de retour

Conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du code de la consommation, les frais de retour en cas de rétractation restent à la charge du client.

- Pour les colis de moins de 30Kg, vous devrez choisir d'effectuer votre retour en colissimo suivi, afin d'assurer le suivi de votre colis.
- Pour les colis de plus de 30Kg ou très volumineux, VDD PANACDESIGN se charge d'organiser l'enlèvement et les frais de transport retour sont déduits de votre remboursement.

## ARTICLE 10 - RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR - GARANTIE

Tous nos produits sont garantis un an minimum sur les pièces à l'exclusion de la main d'œuvre et des éventuels frais de transport.

Les éventuelles interventions effectuées par le Vendeur au titre de cette garantie ne pouvant en aucun cas avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du bien ou de force majeure.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Vendeur, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de UN AN à compter de leur découverte.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits, il convient de conserver impérativement la facture d'achat du produit.

### 10.1. Modalités d'application de la garantie

Dès constatation d'une panne, vous devrez prendre contact avec notre service client. Il est indispensable que vous décriviez au mieux le problème rencontré avec votre produit.

En fonction du produit et de la panne, la réparation pourra être effectuée sur site (c'est à dire à votre domicile) ou nécessitera l'envoi du produit à une station technique :

- Pour une réparation sur site, vous devrez rappeler à notre service client le numéro de commande ainsi que vos coordonnées complètes afin qu'un technicien vous recontacte pour un rendez-vous d'intervention.
- Pour l'envoi d'un produit à une station technique, notre Service Clients devra vous attribuer un numéro « d'accord garantie » et vous indiquer l'adresse de la station où envoyer votre produit.

Le déplacement d'un technicien ou les frais d'envoi de votre produit en station technique restent à votre charge.

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

### 10.2. Traitement de votre retour

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

### 10.3 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 démontré 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. Pour exemple, une expertise du produit peut être demandée par le client auprès d'un expert dûment habilité à examiner le produit litigieux afin que celui-ci certifie le vice caché. L'expert doit alors informer Panac.fr des rendez-vous d'expertise afin que celle-ci soit contradictoire.

Si l'expertise confirme qu'il y a bien un vice caché, le document faisant foi doit être transmis à notre service client 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.

#### **10.4. Définition et utilisation des produits**

Les photographies et illustrations accompagnant les produits sur le site Internet n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient donc engager la responsabilité de VDD PANACDESIGN.

Les produits vendus sur le site Internet Panac.fr sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

Le Client est seul responsable du choix des produits, de leur conservation et de leur utilisation.

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucune indemnisation, dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de VDD PANACDESIGN, sauf dans le cas d'un vice caché prouvé, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation envisagés dans les présentes conditions.

#### **ARTICLE 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le site Panac.fr et les éléments qui le composent sont protégés par le code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction est formellement interdite sans autorisation expresse préalable, à l'exception d'une utilisation strictement privée. Toute utilisation dans un but commercial est constitutive du délit de contrefaçon prévu et réprimé par les dispositions du code de la propriété intellectuelle.

#### **ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE**

Le Vendeur ne sera pas considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

VDD PANACDESIGN ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution de la commande, 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.

#### **ARTICLE 13 - INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Ce site est enregistré auprès de la CNIL sous le numéro de déclaration n°

En application de la loi n O 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et sont destinées à un usage interne par le Vendeur. Ces données nominatives peuvent néanmoins être transmises à des tiers, partenaires du Vendeur. Le Client dispose donc d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur.

Il peut en faire la demande :

- Soit par courrier électronique adressé à : [serviceclient@panac.fr](mailto:serviceclient@panac.fr)
- Soit par courrier adressé à VDD PANACDESIGN - Services Client - 21 Rue Auber - 78 110 Le Vésinet

#### **ARTICLE 14- LITIGES**

Clause de Recommandation en Ligne et de Médiation.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis, avant tout litige, à la Recommandation en ligne du CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris).

En cas d'échec de ce règlement amiable, les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis au règlement de médiation du CMAP ;

Si la médiation est réussie, elle peut aboutir à un accord entre les parties, qui pourra être concrétisé par la rédaction d'un écrit. Si cet écrit répond aux conditions prévues par l'article 2044 du Code civil, il aura la valeur d'une transaction. Dans cette hypothèse, il pourra être homologué par le juge, à la requête d'une ou des parties, lui conférant ainsi une autorité semblable à celle d'un jugement.

#### **ARTICLE 15 - LANGUE DU CONTRAT - DROIT APPLICABLE**

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi et soumis au droit français.

Par convenance, une traduction éventuelle en langue du Client peut être établie. Toutefois, en cas de litige, seul le texte français ferait foi.

## ARTICLE 16- COORDONNEES DE LA SOCIETE

- Le site Panac.fr est édité par la société VDD PANACDESIGN, 21 Rue Auber - 78 110 Le Vésinet

SARL au capital de 5,000 euros, enregistrée au RCS de Versailles sous le numéro 491 256 558 00017, n° TVA intracommunautaire FR89491256558.

Les coordonnées de la société sont les suivantes :

- Par email à l'adresse : [serviceclient@panac.fr](mailto:serviceclient@panac.fr)
- Par courrier: VDD PANACDESIGN 21 Rue Auber - 78 110 Le Vésinet
- Par téléphone: 0139766001

### Conseils gratuits à domicile



Tel.: 01 39 76 60 01

E-mail: [christophe@panac.fr](mailto:christophe@panac.fr)

### Notre magasin à votre service



**Panac Design**

21 Rue Auber  
78110 Le Vésinet