



Conditions Générales de Vente

Version 5.12

Article 01 – Généralités

Article 02 – Caractéristiques des produits et des services

Article 03 – Prix

Article 04 – Disponibilité

Article 05 – Passer une commande

Article 07 – Modes de Livraison

Article 08 – Paiement Sécurisé

Article 09 – Clause de réserve de propriété

Article 10 – Défaut de paiement

Article 11 – Droit de rétractation

Article 12 – Garantie

Article 13 – Procédure de retour

Article 14 – Litige et responsabilité

Article 15 – Protection des données personnelles

Article 16 – Analyse des commandes (Détection de la fraude)

Article 17 – Attribution de juridiction

Article 1 – Généralités

NouveauxMarchands.com

SARL NEXECOM au capital de 100 000 €

Domicile social : ZI Les Paluds - 53 Rue du Fauge - 13400 AUBAGNE

Téléphone : 04.42.32.32.13

RCS Marseille : 483 551 784 00034

N° TVA Intracommunautaire : FR91 48 35 51 78 4

Code APE : 519B

Le site est la propriété de NouveauxMarchands.com en sa totalité, ainsi que l'ensemble des droits y afférents. Toute reproduction, intégrale ou partielle, est interdite sauf autorisation expresse et préalable de NouveauxMarchands.com.

Les présentes conditions générales s'appliquent aux ventes de produits et de services effectuées sur le site NouveauxMarchands.com. Ces conditions générales de vente sont les seules applicables et remplacent toutes autres conditions. NouveauxMarchands.com peut être ponctuellement amené à modifier certaines des dispositions de ses conditions générales, aussi il est nécessaire que celles-ci soient relues avant chaque achat sur le site. Ces modifications sont opposables à compter de leurs mises en ligne et ne peuvent s'appliquer aux contrats conclus antérieurement. Chaque achat sur le site est régi par les conditions générales applicables à la date de la commande.

Le fait de passer commande sur NouveauxMarchands.com pour un ou plusieurs produits ou services et de choisir et valider un mode de paiement lors du processus de commande implique la consultation préalable des présentes conditions générales et l'adhésion automatique, irrévocable et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente. En conséquence, nous vous informons que, dans la mesure où vous commandez les produits en ligne, votre accord concernant le contenu de ces présentes conditions générales de vente ne nécessite pas de signature manuscrite.

Ces présentes conditions générales de vente s'appliquent également pour les commandes passées directement par téléphone ou par mail. La validation de votre paiement implique la consultation préalable des présentes conditions générales et l'adhésion automatique, irrévocable et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

Article 2 – Caractéristiques des produits et des services

NouveauxMarchands.com apporte le plus grand soin à la mise en ligne d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des produits au moyen notamment de descriptifs techniques émanant de ses

partenaires et fournisseurs et de photographies illustrant les produits et ce, dans la limite de la technique et dans le respect des meilleurs standards du marché.

NouveauxMarchands.com se réserve le droit de modifier ou changer sans préavis les produits ou les services présentés dans le catalogue.

Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité du client. L'impossibilité d'utiliser le produit acheté pour quelque cause que ce soit, notamment pour incompatibilité avec le matériel déjà possédé par le client, ne peut en aucun cas donner lieu à dédommagement ou à annulation de l'achat auprès de NouveauxMarchands.com.

L'accès aux produits et services est réservé aux clients résidants en France Métropolitaine. Les commandes hors France Métropolitaine seront annulées et remboursées sous un délai raisonnable.

Article 3 – Prix

Les prix de vente indiqués sur le site sont en euros et toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les éventuels frais de livraison sont facturés à la fin de la commande en supplément du prix des produits sélectionnés.

Nous nous réservons le droit de modifier nos prix à tout moment mais nous nous engageons à appliquer les tarifs en vigueur qui vous auront été indiqués sur le site dans votre panier au moment de votre commande.

Article 4 – Disponibilité

"En Stock, Expédié sous 24/48h" : Le produit est réellement en stock dans un de nos entrepôts. Il peut être expédié immédiatement ou le jour ouvrable suivant en fonction de l'heure à laquelle vous passez votre commande. Si nous devons faire une livraison interne d'entrepôt à entrepôt, il peut y avoir un délai supplémentaire de 24h pour le départ de chez nous. C'est pour cela que nous annonçons "24/48h". Ce délai d'expédition s'ajoute au délai d'acheminement de la commande (24h à 96h en fonction du transporteur, 5 à 10 jours pour les objets volumineux). En cas d'écart de stock exceptionnel, nous nous engageons à vous contacter par téléphone ou par courrier électronique dans un délai raisonnable afin de vous en informer et de vous indiquer dans quel délai, ce produit pourrait vous être livré.

"Disponible, Expédié sous 5/10 jours, 15 jours, 30 jours" : Pour les produits disponibles, non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Ces informations provenant directement de nos fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister. Dans ce cas, nous nous engageons à vous contacter par téléphone ou par courrier électronique dans un délai raisonnable afin de vous en informer et de vous indiquer dans quel délai, ce produit pourrait vous être livré.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité supérieure à 30 jours ou d'une rupture définitive de produit, votre commande sera automatiquement annulée et remboursée dans un délai raisonnable.

Lorsqu'une commande possède plusieurs articles, c'est le **délai le plus long qui s'applique** à l'ensemble de la commande. Vous pouvez passer deux commandes pour recevoir les articles en stock plus rapidement.

Article 5 – Passer une commande

Pour passer votre commande, nous mettons à votre disposition les moyens suivants :

- par Internet sur notre site : www.nouveauxmarchands.com 24/24h et 7/7j
- par téléphone au 04.42.32.32.13 du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h à 17h, le vendredi de 9h à 12h
- directement dans notre Magasin : ZI Les Paluds - 53 Rue du Fauge - 13400 AUBAGNE

Article 7 – Modes de Livraison

Les produits achetés sur Nouveaux Marchands.com sont livrés en France Métropolitaine et Corse uniquement. Votre commande vous sera livrée à l'adresse que vous nous avez indiquée lors de votre commande. Si une erreur s'est glissée dans votre adresse, vous pouvez nous contacter par mail ou par téléphone avant que votre commande soit en préparation.

NouveauxMarchands.com vous propose plusieurs modes de livraison :

La livraison Colissimo ou GLS (produits <30 kg) :

Ce choix de livraison vous permet de recevoir votre colis sous 48h/96h par la Poste avec le service Colissimo ou lettre Max, ou sous 24h/72h par GLS avec remise contre signature.

La livraison en Point Relais (produits <20 kg) :

Votre colis est livré sous 72h/96h dans un magasin proche de votre domicile ou de votre bureau. Ainsi vous récupérez vos achats dans le lieu de votre choix, à l'heure de votre choix.

Lorsqu'un point Relais s'avère fermé pour congé ou indisponible, NouveauxMarchands en informera le client

par mail et enverra la commande dans un point relais proche de celui précédemment choisi.

Le Retrait au Magasin NouveauxMarchands :

NouveauxMarchands.com possède un magasin dans la zone d'activité des Paluds, 53 Rue du Fauge - 13400 AUBAGNE

La livraison par Transporteur (produits >30 kg) :

Généralement, le délai de livraison par transporteur est de 7 à 10 jours en fonction des régions. La livraison s'effectue généralement "au pied de l'immeuble". Le chauffeur dépose la marchandise devant chez vous, il ne monte pas les étages, et n'installe pas les appareils.

Le transporteur vous contactera par téléphone ou par mail pour une prise de rendez vous. Pensez à prévoir de l'aide pour les appareils lourds ou volumineux. Pensez à prendre contact avec notre service client avant validation de votre commande pour connaître les modalités de reprise DEEE.

CONSIGNES A SUIVRE LORS DE LA LIVRAISON

ATTENTION ! Un avis de passage n'est pas forcément glissé dans votre boîte aux lettres à la livraison du colis. Aussi, nous vous recommandons de nous contacter muni de votre numéro de commande si vous n'avez pas réceptionné votre colis sous une semaine. Tout colis en instance non réclamé fera l'objet d'une seconde facturation des frais de port lors de la réexpédition. De même, il arrive régulièrement que des voisins réceptionnent le colis à votre place. Renseignez vous auprès d'eux avant de vous inquiéter.

En cas de retard de livraison supérieur à 7 jours, veuillez prendre contact avec notre service clients. Une enquête est menée auprès du transporteur et peut prendre plusieurs jours. Si durant cette période le colis est retrouvé, il sera acheminé dans les plus brefs délais. Passé ce délai, le colis sera considéré comme perdu.

A réception de votre colis, il est indispensable de vérifier la conformité des produits livrés et d'indiquer, le cas échéant, sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de votre signature, toute anomalie les concernant (sous réserve de déballage n'a aucune valeur juridique).

En cas d'avarie grave (bruit de verre cassé, emballage très abîmé, présence de scotch La Poste ou GLS, etc...), il est indispensable de refuser le colis afin que nous puissions procéder à un remplacement sans frais. Tout produit accepté sans réserves et qui aurait été détérioré de manière visible par le transporteur ne sera ni repris, ni échangé.

Dans le cas spécifique d'une livraison par colissimo, le facteur n'étant pas habilité à vous laisser vérifier la marchandise et si vous acceptez le colis, vous disposez d'un délai de 48 heures pour le rapporter au bureau de poste en cas d'avarie, et ainsi refuser le colis sans frais. Passé ce délai, le colis est réputé livré en bon état.

Pour nous signaler une avarie occulte (dommage non apparent à la réception du colis), une défectuosité (panne au déballage) ou une erreur de livraison (même en période de Noël, il faut donc vérifier la marchandise dès réception), merci de nous prévenir le plus rapidement possible. Pour cela, vous devez nous envoyer un mail à asav@nouveauxmarchands.com et envoyer un courrier recommandé au transporteur en cas d'avarie uniquement. Sans respect de cette consigne, aucun retour ne pourra être accepté, même durant la période du droit de rétractation.

Sans réclamation de votre part sous 30 jours après expédition de la commande, le colis sera considéré comme livré et conforme à la commande, et aucune réclamation ne pourra être prise en compte, même en cas d'erreur de livraison.

Des photos de la marchandise, de l'emballage ET du sur-emballage peuvent vous être demandées dans le cadre de vos demandes de retour pour avarie. Ne jetez aucun élément avant que le dossier soit clôturé, sans quoi votre réclamation sera rejetée.

Traitement des colis non réclamés, npai, adresse incorrecte ou incomplète

Si votre colis nous est retourné par le transporteur, nous prenons contact avec vous par mail. Lorsque vous achetez un produit, des frais de livraison sont facturés ou offerts. Ces frais correspondent à une seule et unique livraison. En cas de retour, le paiement d'une seconde livraison sera réclamé, et le produit sera réservé pendant 15 jours. Si à l'issu d'un retour, vous décidez de ne pas maintenir la commande, le montant du remboursement sera égal au prix du produit hors frais de livraison. Dans le cas où les frais de livraison sont offerts, le montant du remboursement sera diminué du coût des frais de port engagés par NouveauxMarchands.com.

Article 8 – Modes de paiement

NouveauxMarchands.com vous propose plusieurs modes de paiement :

Paiement par carte bleu :

Le débit de votre carte de crédit sera effectué 6 jours après validation de votre commande à la condition d'avoir obtenu préalablement l'autorisation de débit de votre compte auprès des centres de paiement compétents, faute de quoi votre commande ne pourrait être prise en compte.

Les coordonnées de votre carte de crédit sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de notre banque BNP PARIBAS via leur système de paiement en ligne Mercanet. NouveauxMarchands.com 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.

Paielement avec votre compte « Paypal » :

Vous avez de l'argent sur votre compte Paypal ? Utilisez le pour vos achats chez NouveauxMarchands.com

Paielement par chèque bancaire :

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

Attention, la marchandise n'est pas réservée et peut tomber en rupture entre le moment où vous passez la commande et la réception du chèque.

Le délai de livraison de votre commande sera celui affiché sur la fiche produit le jour de la réception de votre chèque.

Article 9 – Clause de réserve de propriété

Conformément aux dispositions de la loi du 12 mai 1980, les produits commandés restent notre propriété jusqu'au paiement intégral de leur prix. En cas d'inexécution de vos obligations, quelle qu'en soit la cause, nous serons en droit d'exiger la restitution immédiate des produits à vos frais, risques et périls.

Article 10 – Défaut de paiement

NouveauxMarchands.com 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 d'administration.

Tous les paiements effectués sur NouveauxMarchands.com sont évalués et contrôlés par notre assureur Fia-Net, contrôles anti Fraudes

NouveauxMarchands.com, en collaboration avec Fia-Net, contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Ces contrôles visent à protéger NouveauxMarchands.com de pratiques abusives opérées par des fraudeurs.

Pour une commande qui présente une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, nos services pourront être amenés à prendre contact avec les deux personnes mentionnées ; à savoir la personne rattachée à l'adresse de facturation et celle indiquée pour l'adresse de livraison.

Dans le cadre de ces procédures, nos services pourront être amenés à vous demander toutes les pièces nécessaires au déblocage de votre commande : justificatifs de domicile et de débit à votre nom, mais aussi justificatif de domicile au nom de la personne indiquée pour l'adresse de livraison etc...

Article 11 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L.121-21 et suivants du Code de la Consommation le consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de la réception du dernier produit de votre commande, pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui restent à votre charge. Nous vous rappelons que les professionnels (adresse de facturation professionnelle) ne peuvent bénéficier du droit de rétractation.

[Formulaire de rétractation](#)

Pour des raisons d'hygiène, les appareils destinés aux produits alimentaires à l'hygiène corporelle et tous ceux de la boutique érotique ne peuvent bénéficier du droit de rétractation, même s'ils ont été simplement déballés. Le droit de retour ne pourra être exercé pour les articles qui peuvent être copiés (CD, DVD, logiciels, Jeux PC/Consoles) sauf s'ils nous sont retournés dans les délais et non décellophanés ou descellés.

Le droit de retour ne pourra être exercé pour les produits enregistrables disposant d'une pastille de contrôle et de protection qui scelle l'emballage d'origine du produit sauf si cette pastille n'est pas déchirée.

Nous vous rappelons que l'état de l'emballage est tout aussi important que l'état de l'appareil, en effet, les produits que vous nous renvoyez doivent pouvoir être commercialisables comme appareils NEUFS sans nécessiter aucune remise en état.

Tout produit qui aura été utilisé, abîmé, ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré dans des conditions excédant sa simple ouverture, ne sera pas remboursé, ou partiellement remboursé dans les conditions indiquées ci-après.

Si l'article est renvoyé incomplet, endommagé ou utilisé, une décote de son prix sera appliquée selon le diagnostic réalisé par le SAV. NouveauxMarchands.com justifiera auprès du client de l'application de cette décote en lui communiquant un document dressé par son service SAV. Le montant de votre remboursement est

à notre seule appréciation, après examen de la marchandise.

Conformément aux dispositions légales, le remboursement interviendra dans un délai maximum de 14 jours suivant la notification de votre demande de retour. En l'absence de réception du produit ou d'une preuve d'expédition dans ce délai, nous nous réservons le droit de reporter le remboursement jusqu'au jour de la réception de votre produit.

Retour d'appareils encombrants (>30kg) : Pour tous les produits ne pouvant être retournés par La Poste en raison de leur poids ou de leur taille, voici une estimation des frais de retour qui pourront vous être demandés par un transporteur afin de nous retourner le produit.

Ces montants dépendant du poids, du volume et de la distance à parcourir par le transporteur pour un retour dans nos entrepôts :

- de 30 à 50 kg : entre 60 et 110 €
- de 50 à 80 kg : entre 80 et 130 €
- de 80 à 100 kg : entre 100 et 150€
- au delà de 100 kg : à partir de 120€

Cette estimation n'engage pas NouveauxMarchands.com, vous êtes responsable du choix du mode de retour et de son coût, même si la charge est finalement plus élevée que notre estimation.

Article 12 – Garantie

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant couvrir votre bien.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse

Il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Article L211-4 du Code de la Consommation.

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L211-5 du Code de la Consommation.

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1) Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L211-12 du Code de la Consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien.

Article L211-16 du Code de la Consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code Civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Les produits vendus sur NouveauxMarchands.com bénéficient des garanties constructeurs. Vous trouverez la durée de garantie sur chaque fiche produit, ou sur les sites des fabricants. En cas de défaillance durant la période de garantie, merci de contacter notre service après vente qui vous indiquera la procédure à suivre en fonction de la marque de votre produit.

Les marques exigent que les produits repris soient complets et avec leurs notices et emballages d'origine, vous devez donc garder vos emballages durant toute la durée de garantie du produit, sans quoi une décote considérable sera appliquée à votre retour, voire même un refus de prise en charge selon les marques. Attention, en cas de panne en fin de garantie, il est indispensable de nous retourner le produit au moins 10 jours avant la fin de la garantie afin que notre sav puisse traiter le produit avant la fin de la garantie, sans quoi la marque refusera la prise en charge.

Nous disposons d'un service après vente en interne et traitons nous même tous les retours (sauf pour les produits qui se réparent directement en station technique agréée)

Lorsqu'un produit est pris en charge par notre sav, il peut être remplacé ou réparé selon les conditions de chaque marque.

NouveauxMarchands.com ne saurait être tenue responsable en cas de refus du constructeur d'appliquer sa garantie.

En cas de non prise en charge de la réparation, le constructeur établira un devis.

Des frais administratifs seront demandés par le constructeur en cas de refus de paiement de ce devis, et seront réclamés à l'utilisateur avant le renvoi de son appareil. Le renvoi de l'appareil sera également facturé au tarif en vigueur et détruit sous deux mois si aucun paiement n'a eu lieu.

Dans l'hypothèse où le Service Après Vente agréé constaterait l'impossibilité de réparer pendant la durée de la garantie un appareil et/ou dans le cas où celui-ci ne serait plus fabriqué ou commercialisé sur le marché, NouveauxMarchands.com rembourserait sous forme d'avoir le prix de l'appareil (hors frais de transport) avec abattement de vétusté, compte tenu de l'utilisation de l'appareil, sous déduction des sommes forfaitaires ci-après :

- au cours des 3 premiers mois à date de la facture : Remboursement 100%
- au cours du 3ème au 6ème mois inclus : Remboursement 80 %
- au cours du 6ème au 12ème inclus : Remboursement 70 %

La garantie ne s'applique pas à la réparation de dommages résultant d'une cause externe à l'appareil (par exemple, accident, choc, foudre, fluctuation de courant...) ou d'une faute du client résultant par exemple d'un emploi ou d'une installation non conformes aux spécifications du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil, d'un défaut d'entretien ou non remplacement de pièces d'usures, d'une utilisation à caractère commercial ou collectif, de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés.

Les garanties des produits commercialisés ne couvrent pas :

- la casse du produit durant le transport
- le remplacement des consommables tels que batteries, piles (même au déballage), ampoules, fusibles, antennes, filtres...
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits. Nous vous invitons à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits
- les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...)
- les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé

- les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné (utilisation professionnelle, collective...),
 - les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.
 - Les détériorations résultant d'adaptations ou réglages (autre que les réglages habituels de fonctionnement) apportés au matériel assuré par l'Assuré sans l'accord écrit du constructeur
 - Les frais consécutifs à l'entretien périodique, à la réparation ou au remplacement de pièces par suite d'usure normale
 - Les frais de transport des matériels liés directement ou indirectement à la garantie de ces matériels
- Lorsque le consommateur renvoie son produit défectueux en SAV constructeur, il est impératif qu'il indique son adresse personnelle pour le retour direct à son domicile. Si certains produits devaient revenir dans nos entrepôts, nous demanderions le paiement d'une participation aux frais de renvoi du produit.

Article 13 – Procédure de retour

Pour rendre le traitement des retours plus rapide, merci de prendre contact avec notre service client pour obtenir une fiche retour, le colis doit être identifié et sera traité plus rapidement.

Aucun colis ne sera accepté si celui-ci n'est pas solidement emballé.

Vous disposez d'un délai de :

- 48 heures pour nous signaler une avarie occulte (dommage non apparent à la réception du colis), une défectuosité (panne au déballage) ou une non-conformité de votre commande (produit reçu différent du produit commandé). Consulter l'article 7 - Mode de Livraison pour plus d'informations.
- 14 jours pour nous signaler votre désir de bénéficier de votre droit de rétractation à compter de la réception de votre colis (voir article 11 – Droit de rétractation)
- 10 jours avant la fin de la garantie de votre produit pour nous signaler et nous retourner un produit en panne.

Afin de respecter les délais, vous devez nous retourner votre produit le plus rapidement possible, notamment dans le cas d'une panne au déballage car certaines marques refusent la prise en charge si le colis arrive après 15 jours suivant la date de facture.

Nous vous conseillons de nous retourner la marchandise solidement emballée, en colissimo suivi avec signature et de souscrire éventuellement à une assurance auprès du transporteur de la valeur marchande des produits. Ceci étant nécessaire en cas d'avarie ou de perte de cette marchandise par leurs services. Le retour s'effectue à vos risques et péril, il est donc de votre responsabilité de vous prémunir des risques de transport. N'oubliez pas de bien protéger votre envoi, même si le retour concerne un produit déjà cassé car votre colis sera refusé par notre SAV s'il arrive en mauvais état.

Article 14 – Litige et responsabilité

NouveauxMarchands.com ne saurait être tenue 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, NouveauxMarchands.com 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 NouveauxMarchands.com, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation dans les délais annoncés dans ces présentes conditions.

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.

Le présent contrat est soumis au droit français.

Bien que nos produits aient des performances compatibles avec des usages professionnels, NouveauxMarchands.com n'a pas vocation à vendre à des professionnels.

Conformément aux textes en vigueur, notre responsabilité ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat qui serait imputable :

- soit au consommateur (inexécution de l'une quelconque de ses obligations : paiement du prix, exactitude des informations communiquées telles que l'adresse de livraison, numéro de téléphone, etc...),

- soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat,
- soit à un cas de force majeure (notamment la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents et l'impossibilité d'être approvisionné ...).

Des informations complémentaires pourront vous être demandées pour valider votre achat (voir article 10 – Défaut de paiement).

Par conséquent, et dans le but d'éviter tout retard, merci de saisir lors de votre commande :

- une adresse mail payante (type orange, free, neuf télécom...) ou professionnelle.
- un numéro de téléphone fixe ou portable (lieu de travail ou domicile) pour vous joindre à tout moment dans la journée.

De plus, pour toute commande d'un montant supérieur à un plafond fixé par NouveauxMarchands.com, une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile seront à nous faire parvenir par télécopie, mail ou courrier.

Nous sommes navrés de la gêne occasionnée, néanmoins ces mesures sont une preuve de volonté de notre part, de protéger nos clients d'éventuelles fraudes à la carte bancaire.

Article 15 – Protection des données personnelles

Les informations que vous nous communiquez étant indispensables pour le traitement et l'acheminement des commandes, l'établissement des factures et des contrats de garantie, leur absence entraînent l'annulation de votre commande. En vous inscrivant sur le site, vous vous engagez à nous fournir des informations sincères et véritables vous concernant. La communication de fausses informations est contraire aux présentes conditions générales ainsi qu'aux conditions d'utilisation figurant sur le site.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés", le traitement de vos informations a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

NouveauxMarchands.com est autorisé à prélever, traiter et utiliser les informations vous concernant. Ces données font l'objet d'un traitement informatique.

Vous avez un droit permanent d'accès et de rectification sur toutes les données vous concernant, conformément aux textes européens et aux lois nationales en vigueur (article 34 de la loi du 6 janvier 1978). Vous pouvez à n'importe quel moment faire une demande auprès de NouveauxMarchands.Com afin de savoir quelles sont les informations dont celle-ci dispose sur vous. Vous pouvez à tout moment et sur demande modifier ces données.

Article 16 - Analyse des commandes (Détection de la fraude) via FIA NET

Tous les paiements sur NouveauxMarchands.com sont contrôlés par notre partenaire anti-fraude FIA-NET. Ces contrôles visent à protéger NouveauxMarchands.com de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Pour une commande qui présente une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, nos services pourront être amenés à prendre contact avec les deux personnes mentionnées ; à savoir la personne rattachée à l'adresse de facturation et celle indiquée pour l'adresse de livraison.

Dans le cadre de ces procédures, nos services pourront être amenés à vous demander toutes les pièces nécessaires au déblocage de votre commande : pièce d'identité et RIB à votre nom, mais aussi justificatif de domicile au nom de la personne indiquée pour l'adresse de livraison etc... Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

FIA-NET S.A. et le marchand chez qui vous effectuez votre achat sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Si FIANET estime qu'il y a un risque et refuse d'assurer une transaction, nous sommes alors en mesure de ne pas donner une suite favorable à votre commande.

Votre achat sur NouveauxMarchands.com vous offre la possibilité de participer à l'opération « site évalué - site premium » organisée par FIA-NET S.A.

A travers deux questionnaires de satisfaction dont l'objet est de mesurer la qualité de service qui vous a été apportée tout au long de votre acte d'achat, vous pourrez nous faire part de votre expérience personnelle et la faire partager à la communauté des internautes sur le site FIA-NET.

Ces questionnaires sont susceptibles de vous être envoyés par FIA-NET ou par NouveauxMarchands.com par courrier électronique ou via l'apparition d'une pop-up faisant suite à votre achat.

Les informations récoltées au sein de ces deux questionnaires font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A.

Des réponses partielles ou une absence de réponse à l'un ou aux deux questionnaires de satisfaction sont sans incidence sur le déroulement de votre commande et son traitement.

FIA-NET S.A. et NouveauxMarchands.com sont les destinataires des données nominatives récoltées au sein de ces questionnaires de satisfaction.

Les données non nominatives seront exploitées par FIA-NET conformément à la réglementation en vigueur et notamment à celle ayant trait à la protection des données personnelles.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitement N° 896150 - 22 rue Drouot, 75009 PARIS

Article 17 – Attribution de juridiction

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la législation française.

En cas de litige, le client s'adressera en priorité à NouveauxMarchands.com pour obtenir une solution amiable