

Conditions générales de vente

- [Préambule](#)
- [Généralité](#)
- [Produits](#)
- [Commande](#)
- [Paiement](#)
- [Livraison](#)
- [Réception](#)
- [Droit de rétractation](#)
- [Retours](#)
- [Garantie des produits](#)
- [Résidents Hors France métropolitaine](#)
- [Mentions légales et Clauses juridiques](#)

Article 1 : Préambule

1.1 - la boutique

La boutique en ligne du site Internet "sevaonline.com/amalgames.com.com" a été mise en place par SEVA sarl, qui en est l'exploitante.

Toute commande validée par le consommateur au sein de la boutique "sevaonline.com/amalgames.com.com" implique l'acceptation préalable des présentes conditions générales.

1.2 - validité de la commande

Le consommateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas de signature manuscrite, dans la mesure où le consommateur commande en ligne les produits qui y sont présentés.

Le consommateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.

1.3 - application des conditions générales de vente

Le consommateur dispose de la faculté de sauvegarde ou d'édition des présentes conditions générales, étant précisé que tant la sauvegarde que l'édition de ce document relèvent de sa seule responsabilité, ces dites conditions étant susceptibles d'être modifiées par SEVA sarl. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur sur le site lors de la validation de la commande par le consommateur.

1.4 - informations contractuelles

La boutique en ligne mise en place par SEVA sarl dans le cadre de son site Internet mentionne les informations suivantes :

- notice légale permettant une identification précise de SEVA sarl
- présentation des caractéristiques essentielles des biens proposés
- indication, en euros (TTC) du prix des biens et le cas échéant, participation aux frais de port
- indication des modalités de paiement, de livraison ou d'exécution
- l'existence d'un droit de rétractation
- la durée de validité de l'offre

L'ensemble des informations du site "sevaonline.com/amalgames.com.com" est présenté en langue française.

1.5 - obligations réciproques

Ces conditions générales de vente expriment l'intégralité des obligations et des droits des deux parties. En ce sens, le consommateur est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces dites conditions. SEVA sarl s'engage pour sa part à respecter son rôle de revendeur dans le cadre de ces mêmes conditions.

Article 2 : Généralité

2.1 - objet & entrée en vigueur des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par SEVA sarl au consommateur.

2.2 - documents contractuels

Le présent contrat est formé des documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique décroissant :

§ les présentes conditions générales de vente

§ le bon de commande

En cas de contradiction entre les dispositions contenues dans les documents de rang différent, les dispositions du document de rang supérieur prévaudront.

2.3 - durée

Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur à la date de signature du bon de commande par le consommateur.

Ces conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties.

2.4 - validité de la signature électronique

Conformément à la loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique, tout bon de commande signé du consommateur par "double clic" constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus dans les présentes conditions générales de vente tel que "droit de rétractation" et "rupture de stock".

Le "double clic" associé à la procédure d'authentification, de non répudiation et de protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties.

2.5 - preuve de transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de SEVA sarl dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commande et des factures sera effectué sur un support fiable et durable pouvant être juridiquement produit à titre de preuve.

Article 3 : Produits

3.1 - information

SEVA sarl présente sur son site Internet les produits à vendre ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant de respecter l'article L 111-1 du Code de la consommation, qui prévoit la possibilité pour le consommateur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

3.2 - prix / TVA

Les prix du site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC). Ils sont applicables lors de la validation de la commande par le consommateur et n'intègrent pas la participation aux frais de port, facturée en supplément, et indiquée avant la validation finale du bon de commande.

Les prix sont soumis à la T.V.A. française et tout changement du taux légal de cette T.V.A sera implicitement répercuté sur le prix des produits présentés sur le site de SEVA sarl, à la date stipulée par le décret d'application s'y référant.

3.3 - disponibilité

Les délais de disponibilité sont mentionnés sur les fiches-produits détaillées mises en ligne sur le site SEVA sarl et sont reportés à chaque produit inséré dans le bon de commande du consommateur.

Les informations sur la disponibilité des produits étant transmises par les fournisseurs et/ou fabricants, l'indisponibilité définitive ou le report éventuel de ces dates ne saurait engager la responsabilité de SEVA sarl, ni ouvrir droit à des dommages et intérêts pour le consommateur.

3.4 - validité des offres produits

Les offres présentées par SEVA sarl ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. SEVA sarl se réserve le droit de modifier l'assortiment des produits, leurs délais de disponibilité et leurs prix, selon les contraintes imposées par les fournisseurs et/ou fabricants et d'en informer le consommateur.

3.5 - conformité des offres produits

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Les photographies, textes, graphismes, informations et caractéristiques reproduits et illustrant les produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de SEVA sarl ne saurait être engagée en cas d'erreur ou d'omission dans l'une de ces photographies, textes ou graphismes, informations ou caractéristiques des produits, ou en cas de modification de ces dites caractéristiques par les fournisseurs et/ou fabricants.

3.6 - obligations réciproques

• 3.6.a : du consommateur

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de SEVA sarl, le consommateur demeurant seul juge de la compatibilité des produits commandés avec ceux déjà en sa possession.

• 3.6.b : du revendeur

Dans le cadre d'un report de disponibilité d'un produit, SEVA sarl informera le consommateur des nouvelles dates en vigueur annoncées par les fournisseurs et/ou fabricants. En cas d'indisponibilité prolongée d'un produit, SEVA sarl proposera au consommateur un produit de substitution équivalent ou à défaut l'annulation de ce produit et son remboursement, le cas échéant.

3.8 - avertissements / conseils

SEVA sarl rappelle au consommateur qu'il est prudent de procéder à la sauvegarde des données personnelles contenues dans les produits achetés. SEVA sarl ne saurait être tenu pour responsable de toutes pertes de données, fichiers ou des dommages résultant d'une négligence éventuelle de la part du consommateur.

3.7 - transfert de propriété

SEVA sarl conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par le consommateur dans le cadre de sa commande, frais et taxes compris.

Le transfert de propriété d'un bien acheté à SEVA sarl par le consommateur à une tierce personne, ne sera pas pris en charge par SEVA sarl.

Seul l'acheteur d'origine de ce bien pourra prétendre accéder aux clauses des présentes conditions générales de vente.

Article 4 : Commande

4.1 - confirmation de la commande

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie de courriel. Certaines commandes devront être contrôlées par le service vérification de SEVA sarl. Le consommateur sera, dans ce cas, prévenu par courriel des documents justificatifs à renvoyer afin d'obtenir la validation définitive de sa commande. SEVA sarl se réserve le droit d'annuler la commande en cas de non réception de ces justificatifs ou réception de justificatifs jugés non conformes.

4.2 - données relatives au consommateur

Toute commande payée par chèque ou mandat cash ne sera traitée qu'à réception du moyen de paiement. Les délais de disponibilité comme d'expédition seront à recalculer à partir de la date d'enregistrement de ce mode de règlement.

Le consommateur se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements concernant l'adresse de livraison qu'il fournit à SEVA sarl. Cette dernière ne saurait être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard ou une erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de

la commande seront entièrement à la charge du consommateur.

4.3 - exécution de la commande

Le consommateur sera averti par courriel de l'imminence d'un envoi concernant sa commande. Cette commande sera exécutée au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de sa date de validation définitive par SEVA sarl (moyen de paiement reçu et procédure de vérification de commande effectuée).

4.4 - inexécution de la commande

SEVA sarl ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation, de grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie. SEVA sarl n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, notamment du fait des fournisseurs et/ou des fabricants, le consommateur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité de modifier ou d'annuler sa commande. Le consommateur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes encaissées (intervenant dans les 30 jours au plus tard suivant la date d'annulation de la commande), soit le cas échéant, un échange de produit de caractéristiques et de prix équivalents, en accord avec SEVA sarl.

En cas d'impossibilité d'échange, SEVA sarl se réserve le droit d'annuler la commande du consommateur et de lui rembourser les sommes encaissées.

4.5 - obligations réciproques

· 4.5.a : du consommateur

A défaut d'exhaustivité et de conformité des renseignements fournis par le consommateur lors de sa commande, SEVA sarl ne saurait être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient, notamment en termes de retard et/ou d'erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition seront à la charge du consommateur.

Dans le cadre d'une vérification de la commande, le consommateur devra adresser à SEVA sarl, par fax ou courriel, une photocopie lisible recto-verso d'une pièce d'identité et de(s) justificatif(s) de domicile. La commande ne sera validée qu'après réception et vérification de ces éléments. A défaut d'une réception de ces documents dans un délai de 15 jours suivant la validation de la commande par le consommateur, celle-ci sera réputée annulée de plein droit.

· 4.5.b : du revendeur

SEVA sarl s'engage à informer le consommateur de tout changement intervenu dans sa commande relatif au délai, prix, caractéristiques, afin de laisser à ce dernier la décision de modifier sa commande en conséquence.

4.6 - participation aux frais de port

SEVA sarl se réserve le droit de facturer au consommateur une participation aux frais de port clairement stipulés sur le site "sevaonline.com/amalgames.com".

La participation aux frais de port pour les livraisons au Luxembourg ou en Belgique variera en fonction du seuil de commande, du volume et du poids de l'expédition. Le montant de cette participation sera indiqué sur le site, lors de la validation de la commande.

4.7 - avertissements / conseils

SEVA sarl recommande au consommateur de conserver une trace des données relatives à sa commande sur support papier ou sur support informatique fiable jusqu'à la résolution définitive de sa commande, voire jusqu'à la fin de la période de garantie des produits livrés.

Article 5 : Paiement

5.1 - validation

Les chèques sont encaissés dès validation de la commande par le consommateur. Les règlements par carte bancaire sont soumis aux mêmes conditions d'encaissement en dehors d'offres de paiement spécifiques et/ou ponctuelles proposées dans le cadre du site Internet "sevaonline.com/amalgames.com.com".

5.2 - mode de paiement

Pour régler sa commande, le consommateur dispose à son choix, de l'ensemble des modes de paiement proposés lors de la validation finale du bon de commande, à savoir : carte bancaire via paypal, chèque, mandat cash.

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Toute commande payée par chèque ou mandat cash ne sera traitée qu'à réception du règlement. Les délais de disponibilité comme d'expédition seront à recalculer à partir de la date d'enregistrement du moyen de paiement.

5.3 - intégralité du paiement

L'intégralité du paiement doit être réalisée lors de la commande, sauf offre spécifique indiquée sur le site. A aucun moment, les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes ou acomptes.

SEVA sarl se réserve notamment 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 précédente commande, ou avec lequel un litige de paiement subsisterait.

5.4 - obligations réciproques

• 5.4.a : du consommateur

Le consommateur garantit à SEVA sarl qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il choisit lors de la validation du bon de commande.

• 5.4.b : du revendeur

SEVA sarl se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande ou toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers.

SEVA sarl a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à s'assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Toutefois, le consommateur reste avisé que SEVA sarl ne saurait être tenue pour responsable de toute malversation ou utilisation frauduleuse d'un quelconque moyen de paiement qui n'aurait pas été détecté par la procédure de vérification.

5.5 - avertissements / conseils

SEVA sarl recommande au consommateur de s'assurer de la solvabilité de son paiement avant validation de sa commande sur le site. SEVA sarl rappelle au consommateur que tout paiement par carte bancaire transite par le biais d'un système sécurisé et qu'aucun numéro de carte bancaire n'est conservé dans ses fichiers.

5.6 – retard de paiement

En cas de retard de paiement à l'échéance, des intérêts de retard au taux annuel de 12 % sur le montant impayé seront dus de plein droit sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, la stipulation de cet intérêt ne nuit pas à l'exigibilité des termes de paiement à l'époque de leur échéance.

Si tout ou partie des factures restent impayées 15 jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure recommandée à la poste, il nous sera dû pour tous nos frais complémentaires une indemnité forfaitaire de 10% du montant exigible avec un minimum de 50 EURO, sans préjudice des intérêts moratoires.

Dans le cas où l'acheteur manquerait à l'un de ses engagements quelconques, nous pourrions ou exigerons immédiatement l'intégralité de ce qu'il reste dû ou bien résilier la vente. En ce dernier cas, la vente sera résolue de plein droit par simple manifestation écrite de notre volonté et une clause pénale de 20% sera due pour frais administratifs et préjudice commercial.

Pour tout professionnel, en sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Art. 441-6, I al. 12 du code de commerce et D. 441-5 ibidem)

Article 6 : Livraison

6.1 - généralités

Une commande sera considérée comme soldée lorsque la totalité des produits aura été expédié et que le consommateur se sera intégralement acquitté du paiement des produits et de sa participation aux frais de port.

6.2 - modalités

Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande et uniquement en France métropolitaine, Luxembourg, Belgique et Suisse.

Le choix du mode de transport reviendra à SEVA sarl en fonction du poids et/ou du volume des produits.

SEVA sarl rappelle au consommateur qu'il est tenu de s'assurer avoir mentionné toutes les informations utiles à la livraison de sa commande.

6.3 - réserves d'usage

Le consommateur a l'obligation légale et contractuelle de vérifier l'état physique et le contenu du ou des colis à la livraison, en présence du livreur.

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés, etc.) devra impérativement être indiquée sur le bordereau de livraison du transporteur sous forme de "**réserves manuscrites**" **détaillées, datées, explicites et accompagnée de la signature du consommateur.**

Le consommateur devra parallèlement signaler cette anomalie en adressant au transporteur, dans les **deux (2) jours ouvrés** suivant la date de livraison, un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations.

Le consommateur devra transmettre simultanément copie de ce courrier (accompagnée le cas échéant du " constat de spoliation " ou du " relevé d'anomalie " obtenu auprès du transporteur) par simple courrier à : SEVA sarl, Service Client, 463, Route du Rosay, 74700 Sallanches.

Toute réclamation parvenue hors délai sera définitivement rejetée sans possibilité de recours pour le consommateur.

6.4 - obligations réciproques

• 6.4.b : du consommateur

Le consommateur a la responsabilité de s'assurer de la conformité de la livraison en présence du transporteur, soit par lui-même ou soit par une personne habilitée par ses soins à réceptionner cette livraison.

• 6.4.a : du revendeur

SEVA sarl effectuera tous les efforts nécessaires pour régulariser la situation auprès du transporteur dans la mesure où le consommateur aura procédé à toutes les démarches requises en cas d'anomalie lors de la livraison.

SEVA sarl ne saurait être tenue pour responsable d'éventuels retard de livraison et notamment en raison d'erreurs ou de perturbations imputables aux transporteurs (grève totale ou partielle de la chaîne logistique et/ou des services postaux et/ou des moyens de transport ou des communications).

6.5 - délais

En cas de retard de livraison par la Poste dans les huit jours ouvrés suivant la date d'expédition indiquée dans le courriel " suivi - avis d'expédition ", SEVA sarl suggère au consommateur de vérifier auprès de son bureau de poste si le colis n'est pas en instance, puis le cas échéant, l'invite à signaler ce retard en contactant le Service Clients en priorité par téléphone ou en adressant un courriel. (cf. Art.12 - 12.9)

SEVA sarl contactera alors la Poste afin de démarrer une enquête. Cette enquête Poste peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés à compter de sa date d'ouverture. Si durant cette période, le produit est retrouvé, il sera ré-acheminé dans les plus brefs délais au domicile du consommateur. Si en revanche le produit n'est toujours pas localisé à l'issue de ces 21 jours ouvrés, la Poste considèrera le colis comme étant perdu. C'est seulement à la clôture de cette enquête que SEVA sarl pourra renvoyer un produit de remplacement à ses frais. Si le ou les produits commandés venaient à ne plus être disponibles, le consommateur pourra obtenir le remboursement des produits concernés par la déclaration de perte confirmée du transporteur.

En cas de retard de livraison par les autres transporteurs dans les cinq à dix jours ouvrés suivant la date d'expédition mentionnée dans le courriel " suivi - avis d'expédition ", le client est invité à signaler ce retard en contactant notre Service Clients en priorité par téléphone ou par courriel. (cf. Art.12 - 12.9)

SEVA sarl ouvrira une enquête auprès du transporteur concerné afin d'obtenir la localisation du colis. Si la marchandise est retrouvée, elle sera ré-acheminée dans les plus brefs délais au domicile du consommateur. Dans le cas contraire et après obtention du constat de perte déclaré par le transporteur, SEVA sarl effectuera une réexpédition de ce(s) produit(s) ou en cas d'indisponibilité définitive, remboursera le consommateur des sommes encaissées selon les modalités des présentes conditions générales de vente.

6.6 - anomalie / spoliation

Dans le cadre d'une livraison effectuée par La Poste, si le colis arrive ouvert et/ou endommagé (notamment avec la présence du scotch jaune " La Poste ") et qu'il est accepté à la livraison accompagnée de "réserves manuscrites", il est indispensable que le consommateur se fasse établir un " relevé d'anomalie " par le facteur ou le bureau de Poste dont il dépend. Ce formulaire devra être adressé à SEVA sarl afin que ce dernier puisse ouvrir une enquête et entamer une procédure d'indemnisation, le cas échéant.

En cas de refus de cette marchandise à la livraison et en plus des "réserves manuscrites" à émettre, le consommateur devra demander au transporteur le renvoi de ce colis à SEVA sarl, accompagné d'un " constat de spoliation " (constat 170) et rester en possession d'une copie de ce formulaire, le cas échéant.

Dans le cadre d'une livraison effectuée par d'autres transporteurs, tout colis ouvert et/ou endommagé, accepté ou non à la livraison, devra être accompagné de "réserves manuscrites". Celles-ci devront être notifiées sur le bordereau du livreur par le consommateur, qui devra également informer par courrier le transporteur et SEVA sarl dans les deux (2) jours ouvrés suivant la livraison.

Certains transporteurs seront amenés à effectuer une inspection à votre domicile afin de constater l'état du colis livré avant son enlèvement et le cas échéant pour ré-acheminement vers le SAV de SEVA sarl, accompagné d'une notification d'incidence.

6.7 - avertissements / conseils

Seuls les dommages et anomalies mentionnés dans les dites réserves émises par le consommateur seront prises en compte dans la résolution du litige par le transporteur. SEVA sarl rappelle qu'en cas de problème de livraison, le consommateur doit impérativement garder tous les éléments reçus en l'état (emballages et sur-emballage compris) jusqu'à résolution complète de son dossier.

Tout manquement aux règles définies ci-dessus peut engendrer le refus de prise en charge du litige par le transporteur.

Article 7 : Réception

7.1 - modalités

Le consommateur devra formuler auprès de SEVA sarl, **dans les deux jours ouvrés** suivant la date de réception du colis, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée sans possibilité de recours pour le consommateur.

7.2 - erreurs de livraison

Dans le cadre d'une livraison qui ne lui serait pas destinée, le consommateur est tenu de garder le(s) colis en l'état et d'en informer selon les modalités, le Service Clients de SEVA sarl :

- par téléphone au (04.50.91.39.19), de 10h à 18h sans interruption du lundi au vendredi, hors jours fériés.

- en se connectant sur notre site dans la rubrique "[suivez votre commande](#)" où, après avoir été identifié et avoir sélectionné le numéro de commande correspondant, le consommateur pourra poser une question ou formuler une demande à travers un menu déroulant.

7.3 - produits non-conformes

En cas de produit non conforme, le consommateur pourra formuler cette réclamation selon les modalités, auprès du Service Clients de SEVA sarl :

- par téléphone au 04.50.91.39.19, de 10h à 18h sans interruption du lundi au vendredi, hors jours fériés.

- en se connectant sur notre site dans la rubrique "[suivez votre commande](#)" où, après avoir été identifié et avoir sélectionné le numéro de commande correspondant, le consommateur pourra poser une question ou formuler une demande à travers un menu déroulant.

Le consommateur devra décrire précisément les motifs permettant de justifier la non-conformité.

7.4 - obligations réciproques

• 7.4.a : du consommateur

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagea Sevaonline.com/amalgames.com de toute responsabilité vis à vis du consommateur.

• 7.4.b : du revendeur

Sevaonline.com/amalgames.com mettra tout en œuvre afin de régulariser le problème rencontré par le consommateur dans les meilleurs délais. Dans ces cas précis et dans la mesure où l'erreur émane de ses services, Sevaonline.com/amalgames.com prendra en charge le retour de ce(s) produit(s) par le mode de transport de son choix.

7.5 - avertissements / conseils

Le consommateur est informé que certains documents liés au(x) colis peuvent lui être réclamés et doit donc demeurer en possession de tous les éléments reçus (emballages compris) jusqu'à résolution complète de sa réclamation.

Article 8 : Droit de rétractation

8.1 - généralités

Sevaonline.com/amalgames.com accorde au consommateur un délai de rétractation de 15 jours calendaires (hormis pour les produits d'intégration soumis au délai légal de 7 jours francs) pour retourner, à ses frais, les produits ne lui convenant pas. Ce délai court à compter de la date de livraison du produit au consommateur.

8.2 - modalités

Tout retour devra préalablement être signalé auprès du Service Client de Sevaonline.com/amalgames.com :

- en se connectant sur notre site dans la rubrique "suivez votre commande" où, après avoir été identifié et avoir sélectionné le numéro de commande correspondant, le consommateur pourra poser une question ou formuler une demande à travers un menu déroulant.
- par téléphone au 04.50.91.39.19 de 8h à 18h sans interruption du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Un numéro de retour sera alors attribué au produit qui devra être retourné au SAV de Sevaonline.com/amalgames.com. Dans tous les cas, le retour demeure à la charge et aux risques du consommateur.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge du consommateur. Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, le consommateur a le choix de demander soit le remboursement des sommes encaissées, soit un échange d'un montant équivalent aux sommes versés ou, le cas échéant, avec un complément bancaire. Les frais de re-expédition restent à la charge du consommateur.

8.3 - obligations réciproques

• 8.3.a : du consommateur

Tout produit faisant l'objet d'une rétractation de la part du consommateur devra être retourné à Sevaonline.com/amalgames.com, dans un état neuf et propre à la revente.

Tout produit qui aurait été abîmé, qui serait incomplet, ou dont l'emballage d'origine serait détérioré ou absent, ne sera ni remboursé ni échangé.

• 8.3.b : du revendeur

En cas d'exercice du droit de rétractation, Sevaonline.com/amalgames.com fera tous les efforts pour rembourser le consommateur dans un délai de 15 jours suivant la réception du retour. Cependant, compte tenu du caractère spécifique des produits vendus, ce délai pourra être étendu à 30 jours, en particulier lorsque le produit requiert une vérification technique par le SAV de Sevaonline.com/amalgames.com (ces produits devant être, dans tous les cas, testés). Le consommateur sera alors remboursé par système de re-crédit (transaction sécurisée) en cas de paiement par carte bancaire, ou par chèque dans les autres cas.

8.4 - cas particuliers

Les produits tels que logiciels, disques, CD Rom, jeux de consoles, films DVD, cartes téléphoniques prépayées... ne devront pas avoir été descellés, afin que le consommateur puisse bénéficier du droit de rétractation.

Les produits d'intégration tels que cartes mères, disques durs, cartes graphiques, ventilateurs, barrettes mémoires... restent soumis au délai légal de rétractation de 7 jours francs à compter de leur date de livraison.

8.5 - avertissements / conseils

Sevaonline.com/amalgames.com recommande au consommateur d'effectuer le retour de ses

produits muni d'une recommandation ou d'une assurance complémentaire lui garantissant, le cas échéant, l'indemnisation des produits à hauteur de leur valeur marchande réelle en cas de spoliation ou de perte de ce(s) colis.

Tout droit de rétractation exercé au terme des quinze (15) ou sept (7) jours autorisés se verra refusé par Sevaonline.com/amalgames.com, les produits livrés seront réputés conformes à la commande et acceptés par le consommateur.

Sevaonline.com/amalgames.com recommande au consommateur de sur-emballer les emballages d'origine de ses produits, car seuls seront repris les produits renvoyés dans leur intégralité (accessoires, coupon de garantie, drivers, manuels, housse etc.), dans leur emballage d'origine, l'ensemble devant être intact et en parfait état de revente.

Article 9 : Retours

9.1 - généralités

Tout retour de produit devra être soumis à l'accord préalable de Sevaonline.com/amalgames.com et répondre aux conditions requises par le SAV.

Sans accord préalable et/ou respect des conditions de retour, tout colis sera refusé par Sevaonline.com/amalgames.com et retourné aux frais de l'expéditeur.

9.2 - modalités

A réception de la réclamation, Sevaonline.com/amalgames.com attribuera un numéro de retour au(x) produit(s) concerné(s) et le communiquera au consommateur. Le retour d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution de ce numéro d'accord valable huit (8) jours ouvrés. En cas d'erreur de livraison ou de réception non-conforme mettant en cause la responsabilité de Sevaonline.com/amalgames.com, et selon le poids ou le volume du ou des produits concerné(s), une étiquette prépayée sera adressée au consommateur par courrier, lui permettant ainsi d'effectuer le renvoi de ce(s) produit(s) aux frais de Sevaonline.com/amalgames.com.

Tout produit à échanger ou à rembourser devra également être retourné à Sevaonline.com/amalgames.com dans les huit (8) jours ouvrés suivant l'accord de retour et remis dans son intégralité (accessoires, coupon de garantie, notices, logiciels et drivers compris), dans son emballage d'origine et en parfait état, à l'adresse : SEVA Sarl, 463, Route du Rosay, 74700 Sallanches. Le numéro de retour accordé devra figurer visiblement sur l'emballage de retour et le bon de retour devra être imprimé et glissé à l'intérieur du colis

9.3 - avertissements / conseils

Tout retour devra être signalé au préalable au Service Client de Sevaonline.com/amalgames.com. Faute de respect des procédures citées ci-avant, aucune réclamation pour non-conformité ou vice apparent des produits livrés ne pourra être acceptée.

9.4 - conditions de remboursement des frais de retour

Dans la mesure où le consommateur n'aurait pas fait usage de l'étiquette prépayée qui lui sera adressée, Sevaonline.com/amalgames.com se réserve le droit de rembourser ou non les frais d'envoi engagés par le consommateur. Toute demande de remboursement devra être formulée par le consommateur sur justificatifs et dans la limite du coût d'un envoi en colissimo recommandé avec assurance, si nécessaire. Les demandes susceptibles d'être acceptées par Sevaonline.com/amalgames.com le seront uniquement si la responsabilité de ce dernier est mise en cause et si le produit repris correspond bien à la déclaration d'origine faite par le consommateur et confirmé par le SAV.

Article 10 : Garantie des produits

10.1 - modalités

Sevaonline.com/amalgames.com signale au consommateur que la majorité des fournisseurs imposent de conserver les emballages d'origines afin d'être couverts par la garantie.

Sevaonline.com/amalgames.com refusera tout retour de produit réputé couvert par la garantie sur site ou directe constructeur.

Dans le cas d'un produit défectueux durant la période de garantie, le consommateur est invité à prendre contact avec le service clientèle qui lui indiquera la marche à suivre pour retourner son

produit. Aucun retour ne sera accepté sans accord préalable matérialisé par l'émission d'un numéro et d'un bon d'accord de retour. Cet accord de retour est valable pour une durée de 8 jours ouvrés. A compter de son attribution, le produit défectueux devra être retourné à Sevaonline.com/amalgames.com dans son emballage d'origine, complet (accessoires, coupon de garantie, notices, drivers, etc.), l'ensemble protégé par un sur-emballage faisant mention de façon visible du numéro de retour communiqué par Sevaonline.com/amalgames.com, le bon de retour imprimé devant être joint dans le colis.

10.2 - généralités

Conformément à l'article 4 du décret n°78-464 du 24 mars 1978, les dispositions des présentes ne peuvent priver le consommateur de la garantie légale qui oblige le vendeur professionnel à le garantir contre toutes les conséquences des vices cachés de la chose vendue. Cette clause n'est applicable que dans le cadre d'un règlement complet de la commande. Sevaonline.com/amalgames.com rappelle au consommateur qu'un traitement SAV peut durer en moyenne entre quatre (4) et huit (8) semaines.

10.3 - conditions

Les conditions et la durée de garantie constructeur sont celles indiquées sur les fiches produits présentés sur le site au moment de la commande et éventuellement sur le bon de garantie joint au(x) produit(s).

Certaines garanties bénéficiant d'interventions sur site ou de réparations directes constructeur, Sevaonline.com/amalgames.com recommande au consommateur de bien vérifier le type de garantie dont est muni son produit en l'invitant à se renseigner auprès du Service Clients et/ou du fabricant, avant d'effectuer une demande d'accord de retour.

10.4 - obligations réciproques

• 10.4.b : du consommateur

Tous les frais et risques liés au retour du produit défectueux sont à la charge du consommateur. Le consommateur est tenu de retourner son produit accompagné du coupon de garantie qui peut s'avérer obligatoire dans le cadre d'une réparation sous garantie.

• 10.4.a : du revendeur

Sevaonline.com/amalgames.com garantit le consommateur, au titre des vices cachés pouvant affecter les produits livrés, dans le cadre d'un remplacement des produits défectueux, ou des pièces les rendant impropres à leur usage, ou leur remboursement, sans pouvoir être considéré par le consommateur comme responsable des éventuelles conséquences dommageables que ces vices cachés auraient pu entraîner.

Compte tenu de la fréquence de renouvellement des composants de produits techniques, Sevaonline.com/amalgames.com pourra, sur demande, informer le consommateur de la disponibilité des pièces de rechange des produits concernés ou éventuellement des modalités pour se les procurer.

Le transfert vers le fabricant et la réexpédition du produit réparé au consommateur seront pris en charge par Sevaonline.com/amalgames.com

10.5 - cas particuliers

Pour les processeurs, la pâte thermique doit être mise uniquement sur le core du CPU (petite plaque métallique au centre du processeur). Le fait de mettre de la pâte sur tout le dessus du processeur provoque un court-circuit qui annule définitivement la garantie de ce dernier. Toute mauvaise manipulation et/ou utilisation du processeur provoquant une fêlure ou une cassure du core engendrera également une perte irrévocable de sa garantie constructeur.

10.6 - hors garantie

Tout produit dont le délai de garantie serait expiré ne sera pas pris en charge par Sevaonline.com/amalgames.com.

Sevaonline.com/amalgames.com recommande au consommateur de se renseigner auprès du fabricant concernant les possibilités de réparation qui peuvent lui être proposées.

10.7 - avertissements / conseils

Le consommateur est expressément informé que Sevaonline.com/amalgames.com n'est pas le producteur des produits présentés dans le cadre du site Internet, au sens de la loi n°98-389 du 19 mai 1998 et relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

En conséquence, en cas de dommages causés à une personne ou à un bien par un défaut du produit, seule la responsabilité du producteur de celui-ci pourra être recherchée par le

consommateur, sur la base des informations figurant sur l'emballage dudit produit.

Tout produit dont la panne résulterait de négligence, maltraitance ou utilisation inappropriée (irrespect des instructions pour l'installation et le fonctionnement du produit, falsification, etc.), annulera irréversiblement la garantie constructeur. Dans ce cas précis, le produit pourra être retourné au consommateur en l'état, ou réparé sur acceptation et paiement préalable d'un devis établi par le fabricant.

Article 11 : Résidents Hors France métropolitaine

11.1 - généralités

Sevaonline.com/amalgames.com ne livre pas hors France Métropolitaine, Belgique et Luxembourg. Toute commande sera facturée toutes taxes comprises (TTC) et seuls les consommateurs répondant aux conditions requises pour bénéficier d'une détaxe, seront remboursés de la TVA française correspondant au(x) produit(s) commandé(s). Toute demande liée à la détaxe et/ou la TVA intracommunautaire devra être formulée par le consommateur après facturation de(s) produit(s) s'y référant.

11.2 - bordereau de vente à l'exportation

• 11.2.a : généralités

Le consommateur résidant **hors** Union Européenne et DOM, et souhaitant bénéficier d'une détaxe, peut effectuer une demande de bordereau de vente à l'exportation auprès de nos services. Le prix calculé et mentionné sur la facture sera toutes taxes comprises (TTC). Les marchandises pouvant être détaxées seront celles achetées par le consommateur pour ses besoins personnels et le montant total de ses achats devra être égal ou supérieur à 175,00 euros (TTC) hors participations de frais de port et/ou offres de services et/ou offres promotionnelles. Nous invitons le consommateur à prendre connaissance et contrôler préalablement les conditions indispensables, pour bénéficier de l'exonération de TVA française, par le [lien suivant](#).

• 11.2.b : modalités

Si le consommateur répond à toutes les conditions requises par la douane, il devra effectuer sa demande de bordereau de vente à l'exportation auprès de nos services, par téléphone ou par courrier.

Le consommateur devra fournir certaines pièces justificatives avant que Sevaonline.com/amalgames.com ne lui délivre le formulaire de détaxe : copie lisible recto verso d'une pièce d'identité (passeport, carte de séjour, carte consulaire, etc.), attestation sur l'honneur (manuscrite et identique au modèle qui lui sera communiqué par notre Service Clients) et accompagné le cas échéant, d'un justificatif de domicile à l'étranger.

Après renvoi du volet rose visé par les douanes dans les 3 mois suivant l'achat, le consommateur pourra obtenir auprès de Sevaonline.com/amalgames.com par chèque du montant de la TVA du ou des produit(s) concernés.

Le délai avant expédition de ce remboursement variera entre quatre (4) et six (6) semaines à réception du volet rose visé par les douanes.

• 11.2.c : conditions

Sevaonline.com/amalgames.com se réserve le droit de refuser toute demande de détaxe qui ne répondrait pas aux conditions requises dans les présentes conditions générales de vente ainsi qu'à celles requises par les services douaniers.

Les offres de services et/ou promotionnelles susceptibles d'être proposées par Sevaonline.com/amalgames.com ainsi que les participations aux frais de port ne bénéficieront d'aucune détaxe éventuelle.

• 11.2.d : avertissements / conseils

Sevaonline.com/amalgames.com rappelle au consommateur que l'adresse de facturation mentionnée lors de sa commande doit se situer dans un état ou un pays non-membres de l'Union Européenne afin d'obtenir le cas échéant, un bordereau de vente à l'exportation.

11.3 - TVA intracommunautaire

• 11.3.a : généralités

Tous les résidents de l'Union européenne se verront facturer le montant de la TVA française lors

de la validation de leur commande.

• **11.3.b : modalités**

- Si le consommateur est un particulier ou une entité non assujetti à la TVA, ce dernier devra s'acquitter des prix indiqués toutes taxes comprises (TTC) sur le site Internet Sevaonline.com/amalgames.com (participation aux frais de port inclus, le cas échéant).
- Si le consommateur est une entité assujettie à la TVA (notamment les entreprises non françaises de l'Union européenne), il devra adresser à Sevaonline.com/amalgames.com un rappel de sa commande sur papier à entête de sa société, ce dernier devant explicitement mentionner le numéro de TVA intracommunautaire de l'entreprise.

A réception de ce justificatif et après vérification du numéro de TVA intracommunautaire, une facture hors taxes (HT) sera adressée à l'assujetti ainsi qu'un remboursement par chèque du montant de la TVA correspondant au(x) produit(s) facturé(s).

• **11.3.c : conditions**

Sevaonline.com/amalgames.com se réserve le droit de refuser toute demande de détaxe qui ne répondrait pas aux conditions requises dans les présentes conditions générales de vente ainsi qu'à celles requises par les services douaniers.

Les offres de services et/ou promotionnelles susceptibles d'être proposées par Sevaonline.com/amalgames.com ainsi que les participations aux frais de port ne bénéficieront d'aucune détaxe éventuelle.

• **11.3.d : avertissements / conseils**

Sevaonline.com/amalgames.com rappelle au consommateur qu'il est impératif de posséder un numéro de TVA intracommunautaire valide afin d'obtenir le cas échéant, une facture hors taxe et le remboursement de la TVA française du ou des produits commandé(s) .

Le consommateur devra mentionner lors de sa commande, une adresse de facturation se situant dans un état ou un pays faisant parti de l'Union européenne.

11.4 - cas particuliers

Dans le cadre de la délocalisation d'une commande ou d'un produit vers un pays autre que la France métropolitaine, Sevaonline.com/amalgames.com rappelle au consommateur qu'il demeure l'importateur du ou des produits concernés. Tout droit de douane, autres taxes locales, droits d'importation, ou taxes d'état susceptibles d'être exigibles ne relèveront pas du ressort de Sevaonline.com/amalgames.com. Il appartient au consommateur de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services qu'il envisage d'acheminer, de s'assurer que les spécificités techniques et d'exploitation propres au constructeur respectent la législation du pays concerné.

11.5 - obligations réciproques

• **11.5.a : du consommateur**

Il revient au consommateur l'entière responsabilité de se renseigner auprès des autorités locales et d'assumer la charge des déclarations et paiements correspondants auprès des autorités et organismes compétents du pays concerné.

• **11.5.b : du revendeur**

La responsabilité de Sevaonline.com/amalgames.com ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les produits seront acheminés par le consommateur.

11.6 - participation aux frais de port

Sevaonline.com/amalgames.com se réserve le droit de facturer au consommateur résidant hors France métropolitaine, une participation aux frais de port. (cf. Art 4 - 4.6)

11.7 - avertissements / conseils

Sevaonline.com/amalgames.com rappelle au consommateur, qui souhaite obtenir un bordereau de vente à l'exportation, qu'il est impératif que son adresse de facturation se situe dans un pays ou un état tiers à l'Union Européenne et bénéficiant de la détaxe.

Sevaonline.com/amalgames.com rappelle au consommateur bénéficiant d'un statut d'assujetti à la TVA, qu'il est impératif que son adresse de facturation se situe dans un pays de l'Union Européenne.

Article 12 : Mentions légales et clauses juridiques

12.1 - force majeure

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure. Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance.

Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français :

- le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre
- l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

12.2 - liens

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que celui de "sevaonline.com/amalgames.com.com". Sevaonline.com/amalgames.com dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur

12.3 - droits d'utilisation

Le droit d'utilisation des logiciels de Sevaonline.com/amalgames.com, ainsi que ceux distribués par elle, est accordée au consommateur à titre non exclusif, personnel et non transmissible, conformément au Code de la Propriété Intellectuelle.

Toutefois, au titre de l'article L122-6-1 de ce Code, le consommateur dispose d'un droit de reproduction exclusivement pour l'établissement d'une copie de sauvegarde, lorsque celle-ci est nécessaire pour préserver l'utilisation du logiciel.

En tout état de cause, l'auteur du logiciel conserve un droit de propriété sur son œuvre, que le consommateur s'engage à respecter.

12.4 - informatique et libertés

Conformément à la loi française "Informatique et libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978, le consommateur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant et peut exercer ce droit en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Sevaonline.com/amalgames.com, SEVA Sarl, 463, Route du Rosay, 74700 Sallanches Par l'intermédiaire de Sevaonline.com/amalgames.com, le consommateur pourra être amené à recevoir des offres d'autres sociétés et s'il ne le souhaite pas, il lui suffit de remplir le formulaire d'inscription à la Liste Rouge en [cliquant ici](#) ou d'écrire à l'adresse ci-dessus.

L'utilisateur est informé que ce traitement automatisé d'informations, notamment la gestion des adresses courriel des utilisateurs, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 758719. Conformément à une demande ministérielle fondée sur les dispositions de la Loi N° 91-646 du 10 juillet 1991, Sevaonline.com/amalgames.com communiquera, dans le cadre de la vente de packs et de kits d'accès Prépayés de la boutique Téléphonie Mobile, les coordonnées de ses clients aux opérateurs.

12.5 - non validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

12.6 - non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

12.7 - titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un des titres figurant en tête des clauses, et l'une des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

12.8 - loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fonds comme pour les règles de forme.

En cas de litige ou de réclamation, le consommateur s'adressera en priorité à Sevaonline.com/amalgames.com pour obtenir une solution amiable

12.9 - informations relatives aux services de Sevaonline.com/amalgames.com

Le site "sevaonline.com/amalgames.com.com" est une publication de Sevaonline.com/amalgames.com SA, société anonyme au capital de 40'000 -CHF immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Annecy sous le numéro 420 889 610 RCS.

Pour vous aider dans votre choix des produits les plus adaptés à vos besoins, notre Service Conseil-Avant Vente est à votre disposition :

- par Tel : 04.50.91.39.19 du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30, hors jours fériés

Pour toutes informations, questions, et suivi de commande, notre Service Clients est à votre disposition :

- Par Courriel : connexion sur notre site dans la rubrique "[suivez votre commande](#)" - où après identification par courriel et mot de passe, vous pourrez poser votre question ou formuler une demande à travers un menu déroulant.

- Par Tel : 04.50.91.39.19 de 8h à 18h sans interruption du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Nous vous rappelons que vous pouvez également :

- Accéder à votre commande en ligne sur votre compte-client en passant par <http://client.sevaonline.com/amalgames.com.fr/client/compte> et qui vous donne également accès à un suivi en ligne de l'ensemble de vos commandes.

- Utiliser la rubrique [Aide](#) pour toutes informations complémentaires.

- Nous écrire à l'adresse suivante : 463, Route du Rosay, 74700 Sallanches