CONDITIONS GENERALES DE VENTE HEM

HEM, SARL au capital de 50 000€

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille, sous le n° B 448 174 995

N° TVA intra : FR43 448174995

Adresse Email : contact@hemfrance.com

1. Généralités

- 1.1. Les ventes effectuées par HEM sont soumises aux conditions générales suivantes auxquelles l'acheteur déclare adhérer sans restriction ni réserve dès qu'il adresse à HEM un bon de commande.
- 1.2. Ces conditions de vente précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des produits commandés par les acheteurs.
- 1.3. L'acheteur peut consulter simplement, librement et à tout moment ces conditions générales de vente sur le site internet en cliquant sur le lien "Conditions de vente". Ainsi, toute commande de produit passée par un acheteur auprès de HEM impliquera l'accord définitif et irrévocable du client sur l'ensemble des conditions générales de vente présentées ci-après.

2. Modes de prise de commande

- 2.1. Avant de pouvoir passer commande, l'acheteur devra fournir les pièces justificatives suivantes :

Pour la France :

- KBIS
- Coordonnées bancaires (RIB)
- Photocopie d'un document officiel (carte d'identité, ...) de la personne ayant le pouvoir de signature pour les commandes.

Pour l'étranger :

- Copie du registre de commerce
- N° TVA intracommunautaire
- N° de compte, agence bancaire
- Photocopie d'un document officiel (carte d'identité, ...) de la personne ayant le pouvoir de signature pour les commandes

Ces documents doivent nous parvenir par mail, fax ou courrier à l'adresse suivante :

HEM

27 Boulevard d'Arras

13004 Marseille

Email : contact@hemfrance.com

Tél : 04 84 255 960

Fax : 0972 520 592

- 2.2. L'acheteur peut passer commande auprès de HEM :
 - Par téléphone au 04 84 255 960
 - Par mail à contact@hemfrance.com
 - Sur notre site internet : www.hemfrance.com
- 2.3. Les commandes passées à travers la démarche présentée ci-dessus engagent l'acheteur de manière irrévocable.

3. Informations sur les produits

- 3.1. La société HEM présente de façon quotidienne sur son site Web les produits à vendre avec leurs prix que l'acheteur potentiel doit connaître avant la prise de commande définitive. Par ailleurs, le client a la possibilité d'appeler le numéro de téléphone mis à sa disposition (04 84 255 960) pour obtenir des renseignements complémentaires sur les produits présentés, s'il l'estime nécessaire.
- 3.2. Les photographies et graphismes associés aux produits présentés par HEM n'ont aucun engagement contractuel de respect de la réalité du produit. Ils ne sont qu'indicatifs et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de HEM, ni même remettre en cause la validité d'une commande passée ou d'une vente réalisée. Les marques citées et présentées sur le site www.hemfrance.com sont des marques déposées par leur propriétaire respectif.
- 3.3. Les offres présentées sur le site www.hemfrance.com ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.
- 3.4. Le choix et l'achat d'un produit sont placés sous l'unique responsabilité de l'acheteur. L'impossibilité d'utiliser le produit acheté pour quelque cause que ce soit, notamment pour incompatibilité avec le matériel déjà possédé par l'acheteur, ne peut en aucun cas donner lieu à dédommagement ou à annulation de l'achat auprès de HEM.

4. Prix

- 4.1. Les prix de vente des produits incluent la TCP et la SORECOP et sont exprimés hors taxes en EUROS
- 4.2. Les prix des produits peuvent évoluer à tout moment en fonction de la politique tarifaire des fabricants, grossistes et distributeurs et du site hemfrance.com. Le prix de vente retenu pour l'achat d'un produit correspond à celui observé en ligne : au moment de l'enregistrement de la commande par téléphone ou fax à la date d'émission du chèque pour une commande par courrier.
- 4.3. On entend par prix de vente du produit, le prix hors frais de livraison.
- 4.4. Les frais de livraison sont à la charge de l'acheteur si sa commande n'est pas FRANCO DE PORT, et sont facturés en supplément du prix de vente des produits.
Les frais de livraison sont de 20€HT pour toute commande inférieure à 600€HT (Hors expédition aux DOM TOM et à l'étranger) en cas de règlement par carte bleue ou virement.
La commande est FRANCO DE PORT si le montant de cette dernière est supérieur ou égale à 600€HT.

5. Modalités de paiement

- 5.1. Les achats effectués sont payables par chèque, carte de crédit, virement, traite bancaire.
- 5.2. Le paiement des premières commandes a lieu en principe au comptant (CB ou virement avant expédition), sauf stipulation contraire par écrit intervenue entre le vendeur et l'acheteur.
- 5.3. Le vendeur informe l'acheteur qu'il fait, préalablement à l'ouverture de son compte, l'objet d'une étude de solvabilité auprès de son assureur crédit (COFACE). Dans le cas où une commande est passée par l'acheteur avant que le vendeur ne reçoive les résultats de l'étude de solvabilité de la part de l'assureur crédit, l'acheteur devra payer sa commande par CB ou virement.
Lorsque l'assureur crédit aura délivré au vendeur les résultats de son étude de solvabilité, en cas de réponse favorable de l'assureur crédit, le vendeur accordera à l'acheteur un encours limité à un certain montant calculé par l'assureur crédit en fonction des ratios de solvabilité de l'acheteur.

A défaut de paiement comptant, des délais de paiement pourront être accordés par le vendeur à l'acheteur dans la limite de l'encours calculé par l'assureur crédit du vendeur.

Dans ce cas, les règlements seront effectués aux conditions suivantes:

Paiement à 30 jours à compter de la date d'émission de la facture, par carte bancaire, virement, chèque ou traite.

Lorsque la limite de l'encours autorisé aura été dépassée, le paiement sera obligatoirement effectué au comptant.

Le paiement est réputé libératoire lors de l'encaissement effectif de la somme due par l'acheteur au crédit du compte du vendeur en cas de paiement différé ou à terme.

Dans tous les cas, le vendeur se réserve le droit de supprimer toute autorisation d'encours et de restaurer le paiement comptant, notamment dans les cas suivants :

- l'acheteur est un nouveau client,
- l'acheteur a déjà des antécédents d'impayés,
- l'étude de solvabilité par l'assureur crédit est devenue négative après une autorisation favorable,
- l'acheteur fait l'objet de l'ouverture d'une procédure collective.

- 5.4. Afin qu'aucune contestation sur les sommes payées par l'acheteur ne puisse survenir, HEM adresse toujours à l'acheteur une facture pro-format par courrier ou par fax qui lui sert de bordereau de vérification de la marchandise au moment de la livraison.
- 5.5. HEM se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte de crédit de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non paiement. HEM se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.
- 5.6. Tout retard de paiement provenant d'un rejet du paiement initial par carte de crédit ou d'un autre facteur générera une majoration des montants dus avec l'application de pénalités de retard égales aux taux de base bancaire majoré de cinq points et applicables à compter du jour de livraison des produits.

6. Modalités de livraison

- 6.1. La livraison est considérée comme réalisée dès la date de la première présentation de la marchandise à l'acheteur. La remise de la marchandise sera effectuée contre signature par le client réceptionnaire d'un bon de livraison.
- 6.2. Toute expédition est annoncée par téléphone ou mail le jour de l'envoi.
- 6.3. Le client a pour obligation de vérifier la conformité de la marchandise livrée, avant de signer le bon de livraison.

7. Problèmes de livraison du fait du transporteur

- 7.1. Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de " réserves manuscrites ", accompagnée de la signature du client. Le client devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant au transporteur dans les deux (2) jours ouvrables suivants la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. Le client devra transmettre copie de ce courrier par fax ou par simple courrier à HEM, 27 boulevard d'Arras, 13004 Marseille (Fax : 0972 520 592). Les coordonnées du transporteur figureront sur le bon de livraison.

8. Erreurs de livraison

- 8.1. Le client devra formuler auprès de HEM au plus tard dans les trois (3) jours ouvrés suivant la livraison, 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 livraison. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.
- 8.2. La formulation de cette réclamation auprès du site hemfrance.com sera effectuée de la manière suivante :
 - soit sous forme de courrier électronique à contact@hemfrance.com
 - soit sous forme d'envoi d'un fax au 0972 520 592 mentionnant notamment les coordonnées de l'acheteur, la date de livraison, le numéro de bordereau de livraison, les produits concernés, les références des produits figurant sur le bon de livraison et sur la facture, l'objet précis de la réclamation (produit abîmé, produit défectueux, produit déjà installé ou utilisé, erreur de produit, produit manquant, packaging endommagé...), et les éventuels produits livrés par erreur (référence et quantité)
 - Soit sous forme d'appel téléphonique auprès de notre Service Clients au 04 84 255 960.
- 8.3. Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera HEM de toute responsabilité vis à vis de l'acheteur.
- 8.4. En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à HEM dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colis Recommandé, à l'adresse suivante : HEM, 27 boulevard d'Arras, 13004 Marseille. Tout produit retourné devra être accompagné des éléments suivants : copie du bon de livraison HEM. Pour être accepté, tout retour devra être signalé au préalable au Service Clients de HEM. Les frais d'envoi sont à la charge de l'acheteur.

9. Garantie des produits

En cas de défaillance ou de non fonctionnement d'un produit, l'acheteur bénéficie des conditions de garantie définies ci-après :

- 9.1. Les modalités plus précises de conditions d'application de la garantie sont directement définies par le fabricant du produit, et peuvent varier d'un fabricant à l'autre. Il convient donc que l'acheteur consulte : soit le livret de conseils d'utilisation et de garantie qui lui a été livré, le cas échéant, dans l'emballage du produit, soit la rubrique Garanties des Fabricants du site (<http://www.hemfrance.com/content/11-procedure-sav>) pour connaître précisément les conditions d'application de la garantie. En cas de besoin, le client pourra toujours contacter le Service Clients de HEM pour connaître la démarche à suivre en cas de problème ou de panne sur un produit, par courrier électronique à contact@hemfrance.com ou par fax au 04 84 255 960.
- 9.2. Dans tous les cas, l'acheteur devra être en mesure de présenter la facture du produit émise par HEM. Pour bénéficier de sa garantie auprès du fabricant ou d'une éventuelle société de maintenance.
- 9.3. HEM ne pourra être sollicité, pour quelque raison que ce soit, par un acheteur en vue de prendre en charge tout échange ou toute réparation d'un produit pour lequel le fabricant refuse l'application de la garantie.

10. Attribution de juridiction

- 10.1. Les conditions générales de vente présentées ci-dessus sont régies par le droit français. Toute contestation concernant ces conditions générales de vente sera soumise au seul Tribunal de Commerce de France.

11. Informatique et Libertés

- 11.1. Tout client de HEM dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données enregistrées par le site hemfrance.com.