

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales visent à définir les modalités de vente entre la société **Optimal Tracking** et ses clients ci-après définis. Est client au titre des présentes conditions générales, toute personne physique ou morale qui commande sur le site [www.optimaltracking.com](http://www.optimaltracking.com), qu'elle soit un particulier ou non.

### 1.0 Objet

#### **1.1 Champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente régissent la vente des produits se trouvant sur le site [www.optimaltracking.com](http://www.optimaltracking.com) au jour de la passation de la commande. Elles s'appliquent, que la commande ait été passée par Internet, par courrier électronique, par téléphone, par télécopie ou par courrier postal.

#### **1.2 Capacité à contracter**

L'achat d'un produit se trouvant sur le site de la société **Optimal Tracking** n'étant pas un acte de gestion de la vie quotidienne, en vu du respect de l'article 1124 du code civil, tout client de la société **Optimal Tracking** déclare avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, c'est-à-dire être mineur émancipé ou avoir la majorité légale et ne pas être protégé au sens de l'article 488 du Code Civil.

#### **1.3 Acceptation du client**

Le fait pour le client de valider sa commande entraîne automatiquement l'acceptation expresse des présentes conditions générales de vente. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, sauf accord écrit signé par les parties. L'achat par courrier électronique, par téléphone, par télécopie ou par courrier postal implique également l'acceptation des présentes. Celles-ci peuvent être lues directement sur le site. Elles peuvent être envoyées par courrier électronique, par télécopie ou par courrier postal sur simple demande.

#### **1.4 Modification des conditions générales de vente**

Les présentes conditions sont modifiables à tout moment, le client est donc invité à les lire régulièrement. Chaque version des présentes possède une date précise, les commandes sont donc régies par les conditions générales de vente en ligne et donc en vigueur à la date de la commande.

#### **1.5 Caractéristiques des produits**

Sauf information contraire spécifiée sur le site, tous les produits vendus par la société **Optimal Tracking** sont neufs.

Les produits proposés sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en Europe.

#### **1.6 Remises et cadeaux**

Des cadeaux peuvent être offerts en fonction du produit acheté. Ces cadeaux sont listés sur les pages des produits en question. Le client ne peut réclamer aucune réduction ou indemnité pour le cas où il refuserait les cadeaux qui lui sont offerts, la société **Optimal Tracking** prenant en charge les frais afférents à ces cadeaux. Les cadeaux ne sont ni garantis, ni repris, ni échangés.

#### **1.7 Prix**

Les prix sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises et hors frais de port. Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en Euros. **Optimal Tracking** se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes sous réserve de disponibilité à cette date.

Tous les prix sont donnés sous réserve d'erreur typographique manifeste.

Les frais de port sont facturés en fonction du poids estimé du colis (emballage et cadeaux inclus), du pays de livraison et du transporteur choisi.

### 2.0 Taxe à la Valeur Ajoutée (TVA)

La TVA s'applique aux ventes conclues avec des résidents de l'Union Européenne. Elle ne s'applique pas aux sociétés non françaises de l'Union Européenne disposant d'un numéro de TVA intra-communautaire

Le numéro de TVA doit être renseigné lors du passage de la commande et validé par les soins d'**Optimal Tracking**. Le client est conscient et accepte que toute commande dont le numéro de TVA n'aura pas été renseigné ou validé sera facturée TTC.

### **3.0 Commande**

#### **3.1 Passation**

Lorsque le client est un particulier, il peut passer commande auprès de la société **Optimal Tracking** soit directement par le site de la société, soit par courrier électronique, téléphone, télécopie ou courrier postal. Lorsque le client passe sa commande par le site, il remplit lui-même ses coordonnées dans un formulaire approprié. Le client est invité à relire son formulaire avant de valider sa commande. La société **Optimal Tracking** n'est pas responsable des erreurs d'envoi de courrier électronique ni des erreurs d'envoi des colis dues à un formulaire mal rempli.

#### **3.2 Confirmation**

Il est envoyé au client un courrier électronique automatique de confirmation de sa commande sous réserve que l'adresse électronique qu'il a indiquée dans le formulaire de commande ne contienne pas d'erreur.

#### **3.3 Annulation**

Tout client peut annuler sa commande à tout moment, à moins qu'elle n'ait déjà été facturée. Dans un tel cas, et si le client ne souhaite réellement plus les produits qu'il a commandés, deux possibilités s'offrent à lui :

- En cas de livraison par les services de La Poste, il doit refuser le colis à sa réception, c'est-à-dire le renvoyer sans l'ouvrir avec la mention "colis refusé".
- En cas de livraison par un transporteur type DHL, le client doit accepter le colis et le renvoyer, non ouvert, à ses frais.

Si le client a commandé via le site de la société **Optimal Tracking**, il peut annuler sa commande par téléphone, télécopie ou courrier électronique. Si le client a utilisé un autre mode de passation de commande, il doit contacter le service commercial de la société **Optimal Tracking** pour annuler sa commande. Sauf spécification particulière pour certains produits, il n'est pas tenu compte de pénalité financière pour une annulation de commande.

#### **3.4 Disponibilité des produits**

Les offres de produits et les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Plus de renseignements peuvent être donnés par téléphone, courrier électronique ou télécopie.

Si la société **Optimal Tracking** ne peut fournir un produit, elle notifiera au client le retard prévu par courrier électronique. Ce dernier pourra alors choisir d'annuler sa commande voire d'orienter son choix vers un produit alternatif proposé par la société **Optimal Tracking**, sur la base de ces nouvelles informations. En tout état de cause, aucune pénalité ne sera appliquée pour une telle annulation de commande.

### **4.0 Paiement**

Dans le cadre d'un règlement en carte de crédit, le compte bancaire du client sera débité uniquement à l'expédition de la commande. Dans le cadre de l'expédition partielle d'une commande, seul le montant des articles expédiés sera débité.

Pour le paiement par chèque, en cas d'indisponibilité de tout ou partie de la commande, le remboursement s'effectuera au choix de **Optimal Tracking** par crédit sur le compte bancaire du client ou par chèque au plus tard dans les trente jours à compter de l'encaissement du chèque envoyé par le client.

#### **4.1 Défaut de paiement**

La Société **Optimal Tracking** se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé en tout ou partie une commande précédente ou avec lequel un litige serait en cours d'administration.

#### **4.2 Contrôle anti fraude**

Les informations en rapport avec la commande du client font l'objet d'un contrôle qui a pour finalité de lutter contre la fraude à la carte bancaire. La société **Optimal Tracking** est destinataire des données en rapport avec la commande du client. La non-transmission de ces données empêche la réalisation et l'analyse de la transaction. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé au sein d'un fichier. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 le client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant par courrier et en justifiant de son identité à la société

**Optimal Tracking.** En outre, dans ce cadre, la Société **Optimal Tracking** peut être amenée à demander au client toutes les pièces nécessaires au traitement de la commande: justificatif de domicile, pièce d'identité...

#### **4.3 Réserve de propriété**

La société **Optimal Tracking** reste propriétaire des marchandises livrées jusqu'à leur paiement complet par le client. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, dès la livraison des marchandises, au transfert au client des risques de perte ou de détérioration des biens soumis à réserve de propriété ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

#### **5.0 Facture**

Le bon de commande que le client établit en ligne ne vaut pas facture. Quel que soit le moyen de commande et le mode de paiement le client reçoit sa facture lors de la livraison, dans son colis. La société **Optimal Tracking** garde un exemplaire numérique de chaque facture.

#### **6.0 Délais**

##### **6.1 Délai de préparation**

Les commandes passées par Internet sont relevées au fil de l'eau du Lundi au Vendredi. Le délai de traitement de la commande varie en fonction du mode de paiement choisi (le client doit par exemple tenir compte du délai de traitement bancaire de son virement), de la disponibilité des stocks, des procédures en vigueur au sein de la société **Optimal Tracking**. Celui-ci peut donc varier de quelques minutes à plusieurs jours.

##### **6.2 Délai de transport**

Ils dépendent du transporteur que le client choisit. La société **Optimal Tracking** informe le client que les délais annoncés sont ceux qui lui sont donnés par les transporteurs. Elle ne fait que les transmettre au client à titre indicatif. Le non respect de ces délais par les transporteurs ne peut donc en aucun cas engager la responsabilité de la société **Optimal Tracking**. En outre, la société **Optimal Tracking** souhaite faire remarquer au client que ces délais ne comprennent pas les dimanches et jours fériés et dépendent également de l'exactitude de l'adresse fournie par le client à la date de la commande ainsi que de sa disponibilité afin de réceptionner le colis. Ces délais sont rappelés au client lors de la passation de la commande dans le bon de commande.

##### **6.3 Délai de livraison**

Si la société **Optimal Tracking** dispose du produit en stock, le délai de livraison est égal au délai de préparation de la commande additionné du délai de transport. Si la société **Optimal Tracking** n'a pas le produit, doit être ajouté au délai de préparation et au délai de transport le temps utile pour que le produit arrive dans le stock d'**Optimal Tracking**. Dès lors que le délai initial annoncé sera dépassé, un nouveau délai sera communiqué au client, fonction des données connues par la société **Optimal Tracking**. Dans tous les cas, une proposition d'annulation pourra également lui être faite.

#### **7.0 Expédition**

##### **7.1 Conditionnement**

Les produits à expédier sont conditionnés dans le respect des normes en la matière. Les procédures et techniques utilisées sont évolutives dans une optique d'optimisation générale du conditionnement mais visent en tout état de cause à la satisfaction du client.

##### **7.2 Confirmation**

Si le client a passé sa commande sur le site, il lui est envoyé un courrier électronique automatique de confirmation de l'envoi de son colis sous réserve que l'adresse électronique qu'il a indiqué dans le formulaire de commande ne contienne pas d'erreur.

##### **7.3 Suivi du colis**

Le numéro du colis qui a été expédié est disponible en fin de journée sur la page de suivi de commande du client. Grâce à ce numéro, le client peut suivre son colis sur le site Internet du transporteur qu'il a choisi. Le suivi du colis dépend du transporteur et est sous sa responsabilité. La société **Optimal Tracking** n'est pas responsable des erreurs qui pourraient se trouver sur les sites Internet des transporteurs, ni des bogues qui pourraient entraver la possibilité qui est offerte au client de suivre son colis sur les sites Internet des transporteurs.

#### **7.4 Transport**

La société **Optimal Tracking** travaille avec différents transporteurs. Il appartient au client de désigner le transporteur de son choix lors de la commande. Tous les transporteurs ne livrent pas au même endroit, ainsi, selon les lieux de livraison le choix entre les transporteurs n'est pas le même.

#### **8.0 Livraison**

##### **8.1 Lieu de livraison**

Les produits sont livrés par défaut à l'adresse de livraison indiquée par le client sur le bon de commande. Dans le cas où l'adresse de livraison serait différente de l'adresse de facturation, le client indique sur le bon de commande les deux adresses et le colis est livré à l'adresse de livraison spécifiée.

##### **8.2 Absence le jour de la livraison**

Selon les cas le transporteur peut laisser un avis de passage dans la boîte aux lettres du client, invitant ce dernier à prendre contact avec la poste ou le dépôt le plus proche de son domicile ou à le contacter pour prendre un rendez-vous. Cette situation est généralement renseignée sur le site Internet de l'organisme de livraison. Il arrive que l'avis de passage ne soit pas retrouvé par le client, il est alors de sa responsabilité de suivre son colis en ligne afin d'être informé de la situation dans les meilleurs délais.

##### **8.3 Retard de livraison**

Il est possible qu'un colis n'arrive pas dans les délais garantis par La Poste ou par les transporteurs. Dans le cas de La Poste le client doit contacter en priorité son bureau distributeur. Dans tous les cas (La Poste ou transporteur), si le retard est très important le client peut contacter la société **Optimal Tracking** afin de faire ouvrir une enquête pour la localisation du colis : il se peut en effet que ce dernier se soit perdu.

##### **8.4 Perte de colis**

Dans ce cas, la société **Optimal Tracking** est obligée de respecter les délais imposés par La Poste ou par les transporteurs concernant la déclaration de perte et le remboursement de l'envoi. De fait, le client est également tenu par ces délais :

- Ainsi, il dispose d'un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception du mail de confirmation de l'expédition de son colis pour déclarer celui-ci perdu auprès de la société **Optimal Tracking**. Au delà de ce délai aucune réclamation ne sera prise en compte.
- D'autre part, si le client a bien déclaré son colis perdu dans le délai ci-dessus explicité, la société **Optimal Tracking** s'occupe de faire ouvrir un dossier de réclamation. Dans ce cadre, il est donc possible qu'elle demande au client des documents nécessaires à la constitution de ce dossier. Ce dernier devra les fournir dans les meilleurs délais.
- Enfin, les réponses définitives concernant les enquêtes sont données par les transporteurs sous un délai variant de une à trois semaines. La réponse peut être de deux types: soit le colis est retrouvé et il est alors renvoyé au client suivant la procédure normale, soit le colis est déclaré perdu par le transporteur et la société **Optimal Tracking** en informe le client et effectue un second envoi ou procède au remboursement du montant facturé selon le choix du client.

##### **8.5 Réception du colis**

Les colis sont remis contre signature au destinataire. Tout produit livré doit faire l'objet d'un contrôle et d'éventuelles réserves sur le bordereau du transporteur en cas de détérioration partielle ou totale. Sans réserves le produit est réputé livré en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure auprès de la société **Optimal Tracking**. Il est rappelé que si le destinataire veut préserver ses recours contre le transporteur, il lui appartient de formuler auprès du transporteur sa réclamation motivée dans les 3 jours (non compris les jours fériés) qui suivent le jour de la livraison. Cette réclamation doit être faite par LRAR (Lettre Recommandés avec Accusé de Réception.)

Tout colis non réclamé et restitué à la société **Optimal Tracking** pourra être réexpédié aux frais du destinataire.

##### **8.6 Erreur de livraison**

A réception du colis par le client, celui-ci doit formuler par téléphone, télécopie, courrier électronique ou courrier postal auprès de la société **Optimal Tracking** toute réclamation de non conformité des produits en nature, en qualité ou en quantité par rapport aux indications figurant sur la facture. Toute réclamation de non conformité doit être effectuée avant 10h le jour ouvré suivant la livraison du colis. Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégage la société de toute responsabilité vis à vis du client.

### 8.7 Grèves ou événement de force majeure

En cas de grève des services de La Poste, des transporteurs ou tout autre événement de nature exceptionnelle ralentissant ou empêchant la livraison des colis, la société **Optimal Tracking** mettra tous les moyens en œuvre pour informer le client de l'état de l'expédition de son colis.

### 8.8 Contrôle de l'Exportation et législations locales

Le client doit se renseigner auprès des autorités locales de sa résidence sur les conditions d'entrée des produits commandés et éventuellement effectuer une déclaration et/ou paiement correspondant auprès des organismes compétents du pays concerné.

Il doit vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services qu'il commande.

Le client doit s'assurer que les spécificités techniques propres aux produits commandés respectent la législation du pays concerné.

Si le client ne respecte pas la législation du pays où il a introduit les produits, la société **Optimal Tracking** ne pourra en être tenue pour responsable.

### 9.0 Garantie

Dans ce paragraphe, le terme « Produit » désigne l'ensemble des produits fabriqués par **Optimal Tracking** et commandés par le client.

**Optimal Tracking** garantit le Produit, contre tout défaut matériel ou de construction dans des conditions normales d'utilisation et pendant une durée de 1 an à compter de la date d'achat. La facture originale d'achat ou ticket de caisse, indiquant la date d'achat du Produit, constitue la preuve de la date d'achat. Tous les logiciels fournis avec le Produit, incluant le firmware, sont fournis « tels quels ». **Optimal Tracking** ne garantit pas que le fonctionnement de ces logiciels sera ininterrompu ou exempt d'erreur, ni que ces logiciels répondront aux besoins du client.

Si le client fait une réclamation au titre de la présente Garantie, **Optimal Tracking** pourra, à son choix, réparer ou remplacer tout ou partie du Produit défectueux couvert par la Garantie par des produits ou pièces neufs ou reconditionnés. Au cas où **Optimal Tracking** opérerait pour l'utilisation de pièces ou produits reconditionnés, ceux-ci auront des caractéristiques ou performances équivalentes à des produits neufs.

Toutes les pièces démontées et produits remplacés au titre de la Garantie deviennent la propriété de **Optimal Tracking**.

La présente Garantie ne s'applique pas :

- si le Produit a été endommagé ou rendu défectueux suite à une utilisation du Produit non conforme à l'usage pour lequel il a été conçu, incluant notamment une utilisation non conforme au manuel d'utilisation fourni avec le Produit, ou tout autre abus ou négligence de l'utilisateur du Produit.
- si le Produit a été modifié, notamment par utilisation de pièces non fabriquées ou vendues par **Optimal Tracking**.
- si le Produit a été réparé par une personne n'appartenant ni à **Optimal Tracking** ni à un prestataire de service agréé par **Optimal Tracking**.
- en cas de transport ou emballage inapproprié lors du retour du Produit à **Optimal Tracking** ou à un prestataire de service agréé par **Optimal Tracking**.
- aux pertes ou dommages de logiciels, données ou supports de stockage amovibles. **Optimal Tracking** peut être amené à choisir de remplacer le Produit envoyé sous garantie par un produit reconditionné de qualité équivalente, entraînant l'impossibilité pour le client d'avoir accès aux données stockées dans le Produit d'origine.

**OPTIMAL TRACKING EXCLUT TOUTE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, ET NOTAMMENT TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE OU D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER. EN AUCUN CAS OPTIMAL TRACKING NE POURRA ETRE TENU POUR RESPONSABLE DE DOMMAGES ACCESSOIRES, PARTICULIERS OU INDIRECTS, ET NOTAMMENT LE MANQUE A GAGNER, LES PERTES DE PROFIT, DE DONNEES OU LES PERIODES D'IMMOBILISATION, QUE LA DEMANDE EN RESPONSABILITE SOIT CONTRACTUELLE, DELICTUELLE OU FONDEE SUR UNE GARANTIE, QU'ELLE SOIT FONDEE SUR L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT DU PRODUIT OU DE TOUT LOGICIEL FOURNI PAR OPTIMAL TRACKING AVEC LE PRODUIT, MEME SI OPTIMAL TRACKING A ETE INFORME DE L'EVENTUALITE DE TELS DOMMAGES.**

En faisant une réclamation dans le cadre de cette Garantie, le client reconnaît que la réparation et, selon les disponibilités, le remplacement du Produit conformément et dans les limites de la présente Garantie, constituent son seul et unique recours vis-à-vis de **Optimal Tracking** au titre de la présente Garantie en cas de défaut du Produit couvert par la présente Garantie.

## **10.0 Retours**

### **10.1 Procédure et conditions générales de retour**

#### **10.1.1 Conditions**

Un produit est entendu dans son ensemble; ainsi, si le client a commandé un pack et qu'il n'est pas satisfait de l'un des composants du pack, il doit quand même renvoyer l'ensemble du pack. **Optimal Tracking** se réserve le droit de renvoyer au client les colis incomplets.

#### **10.1.2 Modalités d'exercice - Confection du colis**

Le client doit faire part à la société **Optimal Tracking** de son intention préalable de retourner le colis. Il peut le faire par courrier électronique, téléphone, télécopie, ou courrier postal. Le délai qui lui est imparti pour prendre contact avec notre service clients dépend du motif de retour. La demande de retour doit être faite auprès du service client d'**Optimal Tracking** qui délivrera un numéro d'accord de retour. Dès réception de l'accord, le client dispose de 5 jours pour retourner le produit à l'adresse qui lui aura été communiquée. Passé ce délai, le colis expédié en retour sera refusé. **Optimal Tracking** conseille d'effectuer le retour par une voie qui permette au client de s'assurer du suivi et de la bonne livraison du colis à l'adresse qui lui aura été communiquée. Dans le cas contraire, si le colis, expédié par les soins du client, et faisant retour vers les services d'**Optimal Tracking**, ne leur parvenait pas, le client ne serait pas en mesure de lancer une enquête auprès du transporteur afin de leur demander de localiser ce dernier. Le client note bien que tout colis non expédié par les soins de la société **Optimal Tracking** n'est pas sous la responsabilité de cette dernière. Seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux.

Confection :

- Choisir un colis en fonction de la taille des pièces renvoyées.
- Emballer les éléments avec des matériaux absorbant les chocs. Il faut en disposer en quantité suffisante tout autour de l'objet pour que le produit ne puisse pas toucher les différentes parois du colis et qu'il ne puisse bouger à l'intérieur. Attention : Ne rien inscrire sur les emballages d'origine.
- Faire apparaître de manière claire le(s) numéro(s) de retour à l'extérieur du colis, près de l'adresse d'expédition précédé de la mention "SAV" en gros caractères. Si plusieurs numéros de retour ont été communiqués, le client doit tous les inscrire sur le colis. Si plusieurs colis sont nécessaires à l'expédition, il est important que les numéros portés sur les boîtes correspondent au contenu des différents colis.
- Inscrire l'adresse d'expédition
- Les coordonnées du client doivent aussi apparaître sur le colis.
- Il est important d'inscrire le(s) numéro(s) de retour sur le colis. Tout colis ne mentionnant pas ce numéro sera refusé dès sa réception.

A noter : A réception, les services d'**Optimal Tracking** contrôleront la conformité du produit retourné et le motif de retour. Si le produit retourné n'est pas conforme, il sera refusé par les services d'**Optimal Tracking** et sera réexpédié au client, à ses frais. Si le retour est effectué sous un mauvais motif, le produit pourra être refusé et donc être réexpédié au client à ses frais. Le motif de retour pourra notamment être requalifié. Dès lors, le client en sera informé par e mail et le traitement de son retour sera donc fonction du nouveau motif.

### **10.2 Les retours pour rétractation**

#### **10.2.1 Modalités de retour**

Conformément aux directives européennes, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de réception de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas, dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa re commercialisation et demander l'échange contre une autre référence ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour. Le consommateur dispose donc de 7 jours pour signaler à la société **Optimal Tracking** qu'il souhaite se rétracter afin que le service client lui attribue un numéro d'accord de retour.

ATTENTION : Aucune rétractation ne sera acceptée si le produit retourné est impropre à sa re commercialisation.

Par conséquent :

- Le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état, dans son emballage d'origine, non ouvert, non descellé, non endommagé, non marqué....
- Le produit devra être accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, garanties, CD, etc...).
- A défaut, le produit sera retourné au consommateur, à ses frais.
- Afin de voir sa demande correctement traitée, le consommateur doit systématiquement rappeler son numéro de commande et ses coordonnées complètes.

### 10.2.2 Traitement du retour pour rétractation

Après réception et acceptation du colis par les services d'**Optimal Tracking**, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait du consommateur, **Optimal Tracking** proposera de lui réexpédier un produit d'échange de valeur équivalente.

Dans le cas contraire, un avoir sera créé. Il correspondra au montant de la totalité de la commande.

Si le client choisi d'être remboursé et sous réserve du respect des conditions précédentes, un remboursement de la valeur de l'avoir sera effectué dans les 30 jours suivant la réception du produit par **Optimal Tracking**.

### 10.2.3 Frais de retour pour rétractation

Les frais de retour en cas de rétractation demeurent à la charge du client.

## 10.3 Les retours pour panne au déballage

### 10.3.1 Modalités d'application de la panne au déballage

A compter de la réception du colis, le client doit signaler la réception d'un produit en panne au moment de sa mise en service avant 10h du matin le jour ouvré suivant. Lors de sa demande de retour, il est indispensable que le client décrive au mieux le problème rencontré avec son produit. Le service client d'**Optimal Tracking** génèrera un numéro d'accord de retour. Le produit devra être retourné par le client dans son emballage d'origine même si celui ci a été ouvert. Il devra être accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, garanties...). Afin de voir sa demande correctement traitée, le client doit systématiquement rappeler son numéro de commande et ses coordonnées complètes.

ATTENTION : Seuls les produits justifiant d'une panne au déballage avérée par le constructeur seront acceptés. Dans le cas contraire, le produit pourra alors être retourné au client, à ses frais ou son retour requalifié sous le motif adéquat.

### 10.3.2 Exclusions

1. Les produits ne justifiant pas d'une panne au déballage avérée après diagnostic de la panne par nos services ou par un expert du centre technique agréé
2. Une panne imputable à une mauvaise utilisation du produit
3. Les produits qui auront été ouverts ou démontés
4. Les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe
5. Les réglages accessibles au bénéficiaire sans démontage de l'appareil
6. Les réparations et dommages subis par l'appareil après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un réparateur agréé par le constructeur
7. Les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à un mauvais branchement ou à un problème d'alimentation
8. Les dommages dû à un problème d'alimentation, il faut entendre par problème d'alimentation, non pas un problème d'alimentation interne au produit, mais externe à celui-ci. Par exemple, un branchement sur une prise défectueuse.

### 10.3.3 Traitement du retour pour panne au déballage

Après réception et acceptation du colis par les services de la société **Optimal Tracking**, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait du client, **Optimal Tracking** proposera de lui réexpédier le produit ou un produit d'échange de valeur équivalente.

Dans le cas contraire, un avoir sera créé. Il correspondra au montant de la totalité de la commande.

Si le client choisi d'être remboursé et sous réserve du respect des conditions précédentes un remboursement de la valeur des produits conformément à la facture d'achat sera effectué dans les 30 jours suivant la réception du produit par **Optimal Tracking**.

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

### **10.4.1 Modalités de retour**

Le client dispose de 15 jours pour signaler à la société **Optimal Tracking** que le produit reçu n'est pas le produit commandé : erreur de compatibilité, de référence, problème de taille, de couleur, de caractéristiques, produit complètement différent... afin que le service client d'**Optimal Tracking** lui attribue un numéro d'accord de retour. Le produit doit être retourné en bon état et dans son emballage d'origine, même si ce dernier a été ouvert, avec l'ensemble de son contenu (accessoires, cordons, notices, CD, ...etc).

Afin de voir sa demande correctement traitée, le client doit systématiquement rappeler son numéro de commande et ses coordonnées complètes.

### **10.4.2 Traitement du retour**

Après réception et acceptation du colis par les services d'**Optimal Tracking**, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait du client, la société **Optimal Tracking** proposera de réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes après validation. Dans le cas contraire, un avoir sera créé. Il correspondra au montant de la totalité de la commande. Si le client choisi d'être remboursé et sous réserve du respect des conditions précédentes un remboursement de la valeur de l'avoir sera effectué dans les 30 jours suivant la réception du produit par **Optimal Tracking**.

## **11.0 Confidentialité des informations et respect de la vie privée**

Lors de la commande, des informations confidentielles sont récupérées par **Optimal Tracking**, Ces informations sont propriété d'**Optimal Tracking** et ne seront révélées à aucun tiers.

Toutes les informations sont collectées légalement et conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant. Un titre d'identité sera demandé. Les informations seront fournies dans les 30 jours suivant la demande.

**Optimal Tracking** s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations que lui communique le client. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées que pour le traitement de la commande et pour renforcer ou personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux clients d'**Optimal Tracking**, notamment par les lettres d'information (newsletters) d'**Optimal Tracking** auxquelles sera abonné le client, ainsi que dans le cadre de la personnalisation du site en fonction des centres d'intérêts du client.

Les informations en rapport avec la commande font l'objet d'un traitement automatisé. 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.

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

## **12.0 Sécurité**

**Optimal Tracking** prend toutes les précautions nécessaires pour sécuriser les détails de la commande et du paiement, mais, sauf en cas de négligence de sa part, **Optimal Tracking** ne peut être tenu responsable d'aucunes pertes ou fuites causées suite à l'accès non autorisé aux informations que le client a fourni.

### **13.0 Responsabilité**

- Les produits proposés sont conformes à la législation de la Communauté Economique Européenne en vigueur et aux normes applicables dans la Communauté Economique Européenne. **Optimal Tracking** décline toute responsabilité dans l'hypothèse où l'article livré ne respecterait pas la législation du pays de livraison autre que la Communauté Economique Européenne.
- Les photographies, textes, graphismes, informations et caractéristiques reproduits et illustrant les produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité d'**Optimal Tracking** 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 des caractéristiques des produits.
- **Optimal Tracking** s'engage à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre du service offert au client. Néanmoins, **Optimal Tracking** ne saurait être tenu pour responsable d'un manque à une obligation contractuelle en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure tel que défini par la jurisprudence rendue par les juridictions françaises, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation ou incendie de ses locaux.
- **Optimal Tracking** n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, perte de données, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits.
- **Optimal Tracking** rappelle au client qu'il est prudent de procéder à la sauvegarde des données contenues dans les produits achetés. **Optimal Tracking** ne saurait être responsable de toutes pertes de données, fichiers ou des dommages définis au paragraphe précédent.
- L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité de matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité d'**Optimal Tracking** .
- **Optimal Tracking** ne pourra voir sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant d'une activité professionnelle.
- La société **Optimal Tracking** est libérée de ses obligations de livraison en cas de force majeure.
- La société **Optimal Tracking** décline toute responsabilité quant à l'utilisation détournée ou la mauvaise utilisation des produits que le client a commandé.
- Si le client est un professionnel ou si les marchandises sont employées en tout ou partie pour des buts professionnels, **Optimal Tracking** ne pourra être tenu comme responsable de toute conséquence liée à l'utilisation de ces produits dans le cadre de l'activité du client, que ce soit de manière directe ou indirecte, et pour quelque raison que ce soit.
- Les sites reliés directement ou indirectement aux sites Internet de la société **Optimal Tracking** ne sont pas sous le contrôle de la société **Optimal Tracking**. En conséquence, la société **Optimal Tracking** n'assume aucune responsabilité quant aux informations publiées sur ces sites. Les liens avec des sites tiers ne sont fournis qu'à titre de commodité et n'impliquent aucune caution quant à leur contenu.
- En ce qui concerne les produits d'**Optimal Tracking** destinés à la surveillance ou au repérage d'individus, animaux ou objets, le client reconnaît comprendre que ces produits ne se substituent ni au bon sens ni à la responsabilité individuelle et n'ont pas pour but non plus de se substituer à la vigilance des parents et / ou des adultes responsables. Par conséquent, même muni de ces produits, le client doit continuer
  - ✓ à surveiller visuellement les enfants.
  - ✓ à rester à coté d'eux s'il y a un plan d'eau à proximité
- La société **Optimal Tracking** insiste sur le fait que le client doit lire toutes les consignes de sécurité du manuel avant d'utiliser les produits. Si le client n'accepte pas de respecter ces consignes, il peut user de la possibilité de rétractation visée au paragraphe 10.2.

LA SOCIETE **OPTIMAL TRACKING** NE PEUT ETRE TENUE RESPONSABLE DE TOUT PREJUDICE DIRECT OU INDIRECT, DE TOUTE BLESSURE, NOYADE, ENLEVEMENT, DISPARITION OU DECES AFFECTANT UN INDIVIDU, ANIMAL OU OBJET.

LA RESPONSABILITE D'**OPTIMAL TRACKING** EST DANS TOUS LES CAS LIMITEE AU PRIX PAYE POUR LES MARCHANDISES ACHETEES.

**14.0 Droit applicable – Litiges**

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux d'Aix en Provence seront seuls compétents.

VERSION DU 15 Juin 2010