



DEPUIS 1946  
PIÈCES AUTO D'ORIGINE À PRIX CHOC

ESSOR AUTOMOBILE

10, rue du Champ de Mars - 51100 REIMS

Tel : 03 26 40 00 40 - Fax : 03 26 88 67 48

## Conditions générales de vente

### Introduction

Les conditions générales de vente détaillées ci-dessous, régissent les relations contractuelles entre tout utilisateur du site ESSOR AUTOMOBILE et l'entreprise ESSOR AUTOMOBILE, Société Anonyme au capital de 1.250.000EUROS, dont le siège est situé au 10 rue du champ de mars, 51100 reims et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Reims sous le numéro 337 280 408. Tout achat effectué sur le Site ESSOR AUTOMOBILE est régi par les conditions générales applicables à la date de la commande.

### Acceptation des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre ESSOR AUTOMOBILE et son client, les deux parties les acceptant sans réserve. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite de la part d'ESSOR AUTOMOBILE. Les présentes conditions générales de vente sont modifiables à tout moment sans préavis. Elles sont applicables en France métropolitaine, Corse comprise. Pour les produits à livrer hors de France, nous consulter.

Quand vous cliquez sur le bouton "Payer en ligne", vous déclarez accepter sans réserve les présentes conditions générales de vente.

### Prix

Les prix de nos produits sont exprimés en Euros toutes taxes comprises, hors participation aux frais d'expédition éventuels par un devis nominatif adressé au client.

La validité de ce devis est de 72 heures. Passé ce délai, le devis devient caduc et ne peut pas faire l'objet d'une commande. Le client doit renouveler sa demande pour obtenir un nouveau devis actualisé.

Les produits seront uniquement facturés sur la base d'un devis datant de moins de 72 heures.

### Commandes

Les commandes se font sur Internet. Pour toute information ou question, notre Service Clients est à votre disposition au 03 26 40 00 40 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h00 à 11h50 et de 14h à 17h50, et le samedi de 9h à 11h50.

Ce numéro de téléphone vous permet notamment de suivre l'exécution de votre commande, d'exercer votre droit de rétractation ou de faire jouer la garantie.

Certains articles ne sont pas vendus par Internet en raison du nécessaire retour de la pièce usagée (consigne) : alternateurs, démarreurs, transmissions, crémaillères, sphères et étriers de frein.

Pour ces produits, la vente est faite uniquement en magasin.

### Paiement et Sécurisation

ESSOR AUTOMOBILE met à votre disposition un mode de paiement par carte bancaire en ligne, via une transaction sécurisée Paypal, qui ne nécessite pas forcément que l'acheteur possède son propre compte Paypal.

### Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété d'ESSOR AUTOMOBILE jusqu'à l'encaissement complet de leur prix et des frais d'expédition éventuels.

### Droit de rétractation des articles L.121-18-4 et L.121-20 du Code de la consommation – Retour de marchandises

Conformément aux articles L.121-18-4 et L.121-20 du Code de la consommation, vous disposez d'un droit de rétractation que vous pouvez exercer dans un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la réception du bien livré par ESSOR AUTOMOBILE. Le droit de rétractation légal doit être exercé sans avoir à en justifier le motif, ni à payer de pénalités.

Conformément à l'article L.121-20-1 du Code de la consommation, si vous exercez votre droit de rétractation, ESSOR AUTOMOBILE s'engage à vous rembourser la totalité des sommes versées, à l'exception des frais de renvoi du produit qui demeureront à votre charge.

Le remboursement interviendra par chèque bancaire adressé au nom du client ayant passé la commande et à l'adresse de la facturation initiale, au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle vous aurez exercé votre droit de rétractation, sous réserve de réception préalable par ESSOR AUTOMOBILE de l'article concerné dans les conditions prévues ci-dessous.

En cas d'exercice de votre droit de rétractation légal, vous devez nous renvoyer l'article concerné à vos frais dans son conditionnement d'origine, intact, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, le tout dans un emballage correct et en bon état. Calez votre pièce afin qu'elle ne bouge pas pendant le transport et envoyez votre colis à l'adresse suivante :

Par la Poste : ESSOR AUTOMOBILE – 10 rue du champ de mars – BP 436 - 51065 Reims Cedex.

Par un transporteur : ESSOR AUTOMOBILE – 10 rue du champ de mars – 51100 Reims

Nous vous conseillons par la poste un retour de marchandises en Colissimo Suivi, et par un transporteur, la souscription d'une assurance sur la valeur des produits (notamment en cas de détérioration ou perte de la marchandise pendant le transport retour).

N'oubliez pas de conserver précieusement votre numéro de colis.

Si l'article est renvoyé incomplet ou endommagé, ESSOR AUTOMOBILE pourra refuser de procéder au remboursement ou appliquer une décote selon le diagnostic réalisé par le SAV d'ESSOR AUTOMOBILE, ce diagnostic vous étant communiqué.

#### **Disponibilité - Refus par le client d'une livraison différée**

ESSOR AUTOMOBILE honorera les commandes dans la limite de ses stocks disponibles et de la disponibilité chez ses fournisseurs. En cas d'indisponibilité de tout ou partie de la commande et du refus par le client d'une mise en reliquat pour une livraison différée, le remboursement s'effectuera par chèque bancaire adressé au nom du client ayant passé la commande et à l'adresse de facturation au plus tard dans les trente (30) jours à compter du paiement des sommes versées par le client.

#### **Livraison**

ESSOR AUTOMOBILE s'engage à livrer le bien commandé dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la commande, sauf indisponibilité auprès du fabricant.

Conformément à l'article L.114-1 du Code de la consommation, si vous n'avez pas reçu votre produit dans le délai de sept (7) jours suivant la date limite de livraison prévue, vous pourrez dénoncer votre commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai de soixante (60) jours ouvrés, à compter de la date indiquée pour la livraison du bien.

ESSOR AUTOMOBILE s'engage alors à rembourser les sommes que vous avez versées dans le cadre de votre commande dans les conditions visées par l'article L.121-20-1 du Code de la consommation. Toutefois, si vous avez reçu votre produit hors délai et que vous décidez de dénoncer votre commande dans les conditions prévues au présent paragraphe, le remboursement ne pourra intervenir que sous réserve de réception, par ESSOR AUTOMOBILE, du produit concerné. Si l'article est renvoyé incomplet ou endommagé, ESSOR AUTOMOBILE pourra refuser de procéder au remboursement ou appliquer une décote selon le diagnostic réalisé par le SAV d'ESSOR AUTOMOBILE qui vous sera communiqué.

Les délais sont calculés en jours ouvrés, ils sont prorogés jusqu'au jour ouvrable suivant pour les commandes passées après 17h30, de même que pour les commandes passées un samedi, un dimanche ou un jour férié.

Les produits achetés sur le site ESSOR AUTOMOBILE ne sont livrés qu'en France métropolitaine (Corse comprise). Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours de la commande.

Le délai de traitement d'une commande se compose du délai de préparation (la majorité des commandes est traitée sous 24 heures) et du délai de livraison qui dépend du transporteur choisi. En cas d'articles livrables à des dates différentes compte tenu de leur disponibilité, le délai de livraison est basé sur le délai le plus long. ESSOR AUTOMOBILE aura toutefois la possibilité de fractionner les livraisons. La participation éventuelle aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée au client que pour un seul envoi.

ESSOR AUTOMOBILE ne pourra être tenu responsable des conséquences dues à un retard de livraison. Toute commande non expédiée dans les quinze (15) jours de la date de la commande est annulée ; elle est remboursée si elle a déjà été encaissée. En cas de retard anormal, un mail vous sera adressé.

Les délais de livraison sont de 24 à 48 h via Chronopost ou France Express, et de 48 à 96 h via Colissimo en période ordinaire ; mais ils peuvent atteindre 4 à 10 jours en période de forte activité (congrès ou fêtes de fin d'année).

**ATTENTION :** Vous êtes tenu de vérifier l'état de l'emballage ainsi que les produits lors de la livraison. Si votre colis est endommagé à la livraison, refusez-le. Ne signez pas le bon de livraison sans émettre de réserves précises. (anomalie, produit endommagé...). Vous devez également confirmer les réserves au transporteur par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception du ou des articles, et transmettre une copie de ce courrier à ESSOR AUTOMOBILE - BP 436 - 51065 Reims Cedex.

Les livraisons refusées ou parties à une adresse erronée pourront faire l'objet d'une nouvelle livraison à condition du règlement de nouveaux frais de port par l'acheteur.

Le transporteur ne se présentera qu'une seule fois à l'adresse de livraison spécifiée.

En cas d'absence, un mot vous sera laissé et vous devrez retirer le colis sur l'agence du transporteur. En cas de non réception d'un colis dans les délais indiqués, une enquête est menée auprès du transporteur. Elle peut prendre plusieurs jours (ex : 21 jours chez la Poste, 15 jours sur Chronopost). Durant cette période, aucun remboursement ne pourra être effectué.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés à ESSOR AUTOMOBILE, ils doivent l'être dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la livraison.

Toute réclamation formulée après ce délai ne pourra être acceptée. Le retour de marchandises ne pourra être accepté que pour les produits demeurés dans leur emballage d'origine, intacts, accompagnés de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, le tout expédié dans un conditionnement correct. Si l'article est renvoyé incomplet ou endommagé, ESSOR AUTOMOBILE pourra refuser de procéder au remboursement, ou appliquera une décote selon le diagnostic réalisé par le SAV d'ESSOR AUTOMOBILE, qui vous sera communiqué.

#### **Retour des produits défectueux ou non conformes**

ESSOR AUTOMOBILE s'engage à vous rembourser les produits ne correspondant pas à votre commande (non conformes). Vous devez formuler par tout moyen (téléphone, e-mail, courrier), le jour de la livraison ou au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la livraison, toute réclamation concernant des articles ne correspondant pas à votre commande (erreur de livraison, non conformité des produits...). Les réclamations sont à adresser à l'adresse suivante : ESSOR AUTOMOBILE - BP 436 - 51065 Reims Cedex, ou par le formulaire de réclamation.

Sur vos réclamations, vous devez indiquer les coordonnées de l'acheteur, votre numéro de bon de livraison, les références du produit figurant sur le bon de livraison et les motifs de votre réclamation. Le retour des produits en cas d'erreur de produit, de défectuosité, ou de non conformité, ne pourra être accepté que pour les produits demeurés complets, dans leur emballage d'origine, intacts, accompagnés de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentation, le tout dans un carton avec une copie de la facture d'achat.

#### **Garantie**

Pour tous les produits achetés sur le site ESSOR AUTOMOBILE, vous bénéficiez de la garantie légale des vices cachés. Afin de connaître les démarches à suivre pour tout problème sur un produit vous pouvez contacter le service Clients par téléphone au 03 26 40 00 40 (numéro non surtaxé). Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits il convient impérativement de conserver la facture d'achat des produits.

Les garanties ne couvrent pas :

- le remplacement des consommables (ampoules, balais, disques, filtres, fusibles, mâchoires, plaquettes...).
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits.
- les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné (compétition...).
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

Toute demande de garantie sur un produit ne pourra en aucun cas dépasser la garantie du fabricant. La garantie est strictement limitée au remplacement des pièces reconnues défectueuses, à l'exception de toute indemnité quel qu'elle soit.

#### **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

#### **Droit Applicable – Litiges - Attribution de juridiction**

Le présent contrat est soumis à La loi Française.

ESSOR AUTOMOBILE ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, d'une part en cas de force majeure, telle que définie par les tribunaux, d'autre part en cas de faute du client ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

ESSOR AUTOMOBILE ne saurait être tenu pour responsable des conséquences résultant de la mauvaise utilisation des produits vendus sur le Site.

Le tribunal de Reims est seul compétent pour juger toute contestation.

#### **Défaut de Paiement**

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

Dans le cadre de ses procédures, nos services pourront être amenés à vous demander toutes les pièces nécessaires au déblocage de votre commande.

#### **Informatique et Libertés**

Les informations qui sont demandées au consommateur sont nécessaires au traitement de sa commande et pourront être communiquées aux partenaires contractuels de la société ESSOR AUTOMOBILE intervenant dans le cadre de l'exécution de cette commande. Le consommateur peut écrire à la société ESSOR AUTOMOBILE dont les coordonnées sont au sein de la charte de confidentialité figurant dans le cadre du site web, pour s'opposer à une telle communication, ou pour exercer ses droits d'accès, de rectification à l'égard des informations le concernant et figurant dans les fichiers de la société ESSOR AUTOMOBILE, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978.