

Preamble

La boutique en ligne du site www.direct.filet.com a été mise en place par la société FILPACK SA, qui est l'exploitante de ce site.

Toute prise de commande au titre d'un produit figurant au sein de la boutique en ligne du site web www.direct.filet.com suppose la consultation préalable des présentes conditions générales. En conséquence, le consommateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, dans la mesure où le client souhaite commander en ligne les produits présentés dans le cadre de la boutique du site web. Le consommateur dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes conditions générales, étant précisé que tant la sauvegarde que l'édition de ce document relève de sa seule responsabilité.

La boutique en ligne mise en place par la société FILPACK SA dans le cadre du site web mentionne les informations suivantes :

- Mentions légales de la société FILPACK SA ;
- Présentation des caractéristiques essentielles des biens proposés ;
- Indication, en euro du prix des biens, ainsi que, le cas échéant, des frais de livraison ;
- Indication des modalités de paiement, de livraison, ou d'exécution ;
- L'existence d'un droit de rétractation ;
- La durée de validité de l'offre ou du prix ;
- Les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an.

L'ensemble de ces informations est présenté en langue française. Le consommateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

Article 1 : Intégralité

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le consommateur est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces conditions générales.

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par le consommateur ne pourra s'intégrer aux présentes, dès lors que ces documents seraient incompatibles avec ces conditions générales.

Article 2 : Objet

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 la société FILPACK SA au consommateur.

Article 3 : Documents contractuels

Le présent contrat est formé par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique décroissant : les présentes conditions générales; le bon de commande.

En cas de contradiction entre les dispositions contenues dans les documents de rang différent, l'interprétation se recommandera de l'esprit des conditions générales.

Article 4 : Entrée en vigueur – durée

Les présentes conditions générales entrent en vigueur à la date de signature du bon de commande. Les présentes conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction des garanties dûes par la société FILPACK SA.

Article 5 : Signature électronique

Le "double clic" du consommateur au titre du bon de commande constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

Article 6 : Confirmation de commande

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail au plus tard au moment de la livraison ou à défaut, à l'adresse indiquée par le consommateur au sein du bon de commande.

Nous nous réservons le droit d'annuler votre commande, si celle-ci indique un ou des éléments erronés (prix, descriptif, photo...).

Article 7 : Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société FILPACK SA 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 est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 8 : Informations sur les produits

8-a : La société FILPACK SA présente sur son site web les produits à vendre avec les caractéristiques nécessaires qui permettent 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.

8-b : Les offres présentées par la société FILPACK SA ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

Article 9 : Prix

Les prix sont indiqués en Euro et ne sont valables qu'à la date de l'envoi du bon de commande par le consommateur. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande.

Les prix tiennent compte de la T.V.A. applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable T.V.A. sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande, à aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Les prix publics et pictogrammes de réduction sont arrondis et donnés à titre purement indicatifs.

Article 10 : Mode de paiement

Pour régler sa commande, le consommateur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement visés au sein du bon de commande.

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine.

Toute commande payée par chèque sera traitée dans un délai de 15 jours ouvrables de la date de réception du chèque. Le consommateur garantit la société FILPACK SA qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande.

La société FILPACK SA se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non paiement.

La société FILPACK SA 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 commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

La société FILPACK SA a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu. Dans le cadre de cette vérification, il sera demandé au client d'adresser par fax à la société FILPACK SA une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera validée qu'après réception et vérification par nos services des pièces envoyées.

Article 11 : Disponibilité des produits

La commande sera exécutée au plus tard dans un délai de 30 jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a passé sa commande.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le consommateur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le consommateur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, par e-mail, soit l'échange du produit.

Article 12 : Modalités de livraison

ATTENTION : Si votre colis était manifestement endommagé à la livraison, refusez-le. Ne signez pas le bon de livraison. Ceci vous évitera de payer des frais de retour.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande et uniquement en France métropolitaine.

Les délais de livraison sont de 72h en période ordinaire, mais peuvent atteindre 5 jours en période promotionnelle.

Le consommateur est tenu de vérifier l'état de l'emballage de la marchandise à la livraison et de signaler les dommages dus au transporteur sur le bon de livraison, ainsi qu'à la société FILPACK SA, dans un délai d'une semaine. Le consommateur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Dès que nous procédons à un envoi, vous recevez immédiatement un mail vous en informant.

Article 13 : Problèmes de livraison du fait du transporteur

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 consommateur 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 consommateur devra transmettre copie de ce courrier par fax ou par simple courrier à : FILPACK SA, Service Client Direct-Filet.com, 30 Avenue de Bruxelles 13127 VITROLLES (Fax : 04 42 46 85 94).

Article 14 : Erreurs de livraison

14-a : Le consommateur devra formuler auprès de la société FILPACK SA le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré 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 commande. Toute réclamation formulée au delà de ce délai sera rejetée.

14-b : La formulation de cette réclamation auprès de la société FILPACK SA pourra être faite sous forme de : e-mail, fax (au 04 42 46 85 94), appel téléphonique (Service Client Direct-Filet.com : 04 42 46 09 13).

14-c : Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera la société FILPACK SA de toute responsabilité vis à vis du consommateur.

14-d : A réception de la réclamation, la société FILPACK SA attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail, par fax ou par téléphone au consommateur. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution au consommateur d'un numéro d'échange selon la démarche présentée ci-dessus.

14-e : En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à la société FILPACK SA dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante : FILPACK SA, Service retour, 30 Avenue de Bruxelles 13127 VITROLLES. Pour être accepté, tout retour devra être signalé au préalable au Service Client de la société FILPACK SA.

Les frais d'envoi sont à la charge de la société FILPACK SA, sauf dans le cas où il s'avérerait que le produit repris ne correspond pas à la déclaration d'origine faite par le consommateur dans le bon de retour.

Article 15 : Garantie des produits

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.

Le consommateur est expressément informé que la société FILPACK SA n'est pas le producteur des produits présentés dans le cadre du site web, 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.

Les conditions et la durée de garantie fabricant sont indiquées sur les fiches produits.

Article 16 : Droit de rétractation

Le consommateur dispose d'un délai de 20 jours calendaires pour retourner, à ses frais, les produits ne lui convenant pas. Ce délai court à compter du jour de réception de la commande. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Il est impératif de déclarer la demande de retour dans les 7 jours calendaires.

Attention, une décote peut être apportée en cas de dégradation du produit de la part du client.

Tout retour devra être signalé au préalable auprès du Service Client de la société FILPACK SA par e-mail. Un numéro de retour sera alors attribué au produit, et devra être visible sur le colis. Le produit devra être retourné par Chronopost, par Colissimo Suivi ou tout autre transporteur muni d'un suivi de l'envoi à une adresse qui sera communiquée lors de la demande de retour.

Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine complet et intact, et en parfait état de revente. Tout produit qui aura été abîmé, ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité, à l'exception des frais de retour. Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, le consommateur a le choix de demander soit le remboursement des sommes versées, soit l'échange du produit. Dans le cas d'un échange, la reexpédition se fera aux frais du consommateur.

En cas d'exercice du droit de rétractation, FILPACK SA fera tous les efforts pour rembourser le consommateur dans un délai de 15 jours. Cependant, compte tenu du caractère technique des produits vendus, ce délai pourra être étendu à 30 jours, en particulier lorsque le produit a besoin d'une vérification technique (cf produits devant être testés au préalable).

Le consommateur sera alors remboursé directement sur son compte bancaire (transaction sécurisée) en cas de paiement par carte bancaire, par chèque dans les autres cas.

Article 17 : Droits d'utilisation

Le droit d'utilisation des logiciels de la société FILPACK SA, ainsi que ceux distribués par elle, est accordé 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 oeuvre, que le consommateur s'engage à respecter.

Article 18 : 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.

Article 19 : 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.

Article 20 : Non renonciation

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

Article 21 : Titre

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

Article 22 : 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 la société FILPACK SA pour obtenir une solution amiable.

Tout litige relatif au contrat sera de la compétence des tribunaux de Pontoise.

Article 23 : 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 FILPACK SA intervenant dans le cadre de l'exécution de cette commande.

Le consommateur peut écrire à la société FILPACK SA 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 FILPACK SA, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978.

Informations relatives aux services de Filpack SA

Le site "direct.filet.com" est une publication de la société FILPACK SA, société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 160 000 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Pontoise (95) sous le numéro B 309 955 029 0033 – NAF 4676Z – TVA FR 13 309 955 029.

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 42 46 09 13 , 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 e-mail sur la page Contact

- par Tel : 04 42 46 09 13 , du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30, hors jours fériés

- par courrier à : FILPACK SA, Service Client Direct-Filet.com, 30 Avenue de Bruxelles 13127 VITROLLES (Fax : 04 42 46 85 94).