

Conditions Générales de Vente

- Chapitre 1 - [Préambule](#)
- Chapitre 2 - [Caractéristiques de l'offre](#)
- Chapitre 3 - [Traitement de la commande](#)
- Chapitre 4 - [Paiement du prix](#)
- Chapitre 5 - [Exportations et taxes](#)
- Chapitre 6 - [Livraison](#)
- Chapitre 7 - [Réception de commande](#)
- Chapitre 8 - [Droit de rétractation](#)
- Chapitre 9 - [Gestion des retours, des échanges et des remboursements](#)
- Chapitre 10 - [Garanties des produits](#)
- Chapitre 11 - [Mentions légales et responsabilités](#)

(dernière mise à jour : 04/04/2018)

Chapitre 1 - Préambule

• Article 1er : Généralités

La société AZ FLAG, Société A Responsabilité Limitée au capital social de 10 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nîmes sous le numéro 512 552 290 et dont le siège se situe au 45 rue Gilles Roberval - 30900 NIMES - FRANCE, a mis en place et exploite le site « www.az-flag.com ».

Toute commande d'un ou plusieurs produits effectuée sur le site « www.az-flag.com » suppose la consultation préalable et l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. En conséquence, le client reconnaît que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document.

Le client 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 relèvent de sa seule responsabilité.

Le site « www.az-flag.com » mentionne les informations suivantes :

- - la notice légale qui permet une identification précise de la société AZ FLAG ;
- - les caractéristiques essentielles des biens proposés ;
- - les prix en euros des biens proposés, ainsi que, le cas échéant, les frais de livraison ;
- - les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;

- - l'existence du droit de rétractation ;
- - la durée de validité de l'offre et du prix.

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

• **Article 2 : Objet et intégralité**

Les conditions générales de vente 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 AZ FLAG au client.

Elles expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le client 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 client ne pourra s'intégrer aux présentes.

• **Article 3 : Documents contractuels**

Le présent contrat est formé par les 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 des documents de rang différent, les dispositions du document de rang supérieur prévaudront.

• **Article 4 : Entrée en vigueur - durée**

Les présentes conditions générales entrent en vigueur à la date de confirmation de la commande. Elles sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction des garanties prévues par la société AZ FLAG.

• **Article 5 : Signature électronique**

Le « double clic » du client 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'email au plus tard au moment de la livraison ou à défaut, à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande.

• **Article 7 : Preuve de la transaction**

Sauf preuve contraire, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société AZ FLAG 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, des bons de livraison et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être juridiquement produit à titre de preuve.

Chapitre 2 - Caractéristiques de l'offre

• Article 8 : Informations générales sur les produits

La société AZ FLAG présente sur son catalogue en ligne 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 client de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

Les photographies des produits ne sont pas contractuelles. Les produits ne comprennent pas forcément l'intégralité des éléments présents sur la photo ; le client doit impérativement se référer à la description détaillée des produits pour plus d'informations. Certaines illustrations ne montrent pas le produit mais contribuent à donner une idée sur son apparence.

Les photographies, textes, graphismes, fiches techniques sont pour la plupart issues des documentations fournies par les fournisseurs ou les fabricants, reproduites sous leur contrôle et avec leur accord.

• Article 9 : Disponibilité des produits

Les offres présentées par la société AZ FLAG sont valables dans la limite des stocks disponibles. Les offres qui concernent des produits non stockés dans notre entrepôt sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Les informations étant communiquées par nos fournisseurs, des erreurs ou des modifications peuvent survenir.

L'ensemble des informations concernant les stocks sont communiquées dans la fiche descriptive de chaque produit ainsi qu'au moment du passage de commande par le client.

A la suite du passage de commande par le client et en cas d'indisponibilité exceptionnelle d'un produit stocké (casse, erreur de référencement, etc.) ou d'un produit non stocké, le client sera averti par email par le service client dès prise de connaissance de ces informations.

A la réception de cet email, le client pourra soit opter pour le remplacement du produit concerné par un autre produit de notre catalogue, soit demander l'annulation de sa commande et son remboursement dans le cas où elle aurait déjà été réglée.

• Article 10 : Conformité des produits

L'ensemble des produits proposés par la société AZ FLAG sont conformes à la législation et aux normes applicables sur le territoire français. La responsabilité de la société ne pourra être engagée en cas de non-respect de la législation si le produit est livré dans un autre pays que la France. Il appartient au client de s'assurer au préalable auprès des autorités locales des possibilités d'importation et/ou d'utilisation des produits ou services commandés.

Par ailleurs le client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir en matière de garantie de conformité légale. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation. Le client est dispensé de rapporter la preuve de

l'existence du défaut de conformité du bien durant ces deux ans. Cette garantie s'applique indépendamment de la garantie commerciale. Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

- **Article 11 : Prix**

Les prix des produits et services vendus par la société AZ FLAG sont indiqués en euros. 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 TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits vendus sur le site de vente en ligne « www.az-flag.com ».

La société AZ FLAG se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits seront cependant facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Chapitre 3 - Traitement de la commande

- **Article 12 : Saisie des informations relatives à la commande**

Le client s'assure de l'exhaustivité et de la conformité des renseignements qu'il communique lors de la commande. La société AZ FLAG ne pourra être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent, notamment des retards ou des erreurs de livraisons. Dans ce contexte, les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront à la charge du client.

- **Article 13 : Lutte contre la fraude**

Afin de lutter contre la fraude, la société AZ FLAG met en place des contrôles sur les commandes passées par ses clients. A la demande de la société AZ FLAG, le client devra transmettre des justificatifs permettant d'attester de son identité. Le défaut de production de ces justificatifs ou les doutes qui pourraient résulter des informations communiquées entraîneront l'annulation unilatérale de la commande. Le client ne pourra prétendre à aucun dommage et intérêts au titre de cette annulation.

Chapitre 4 - Paiement du prix

- **Article 14 : Informations générales sur le paiement**

Sauf accord contraire entre les parties, le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

• Article 15 : Modes de paiement

La société AZ FLAG met à la disposition de ses clients différents modes de paiement :

- - Carte bancaire,
- - Carte Aurore,
- - Paypal,
- - Chèque bancaire,
- - Virement bancaire,
- - Chèque cadeau et bon d'achat

Toute commande payée par carte bancaire via le CIC (Visa, Carte Bleue, MasterCard et American Express) sera débitée au moment de l'expédition, que cette dernière soit totale ou partielle. Le paiement par carte bancaire est réservé aux résidents européens titulaires d'une carte bancaire émise par une banque domiciliée dans un Etat membre de l'Union Européenne, ainsi qu'aux résidents d'un nombre limité de pays hors de l'Union Européenne. La liste complète des pays autorisés peut être communiquée sur demande effectuée à AZ FLAG par e-mail ou courrier simple.

Le paiement par chèque bancaire est réservé aux résidents français. Le chèque doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine.

L'ensemble des frais bancaires relatifs à un paiement par virement bancaire restent à la charge du client et ceci également en cas de virement international. Dans le cas contraire, AZ FLAG se réserve le droit de refacturer les frais bancaires qui lui auront été facturés par sa banque.

Toute commande payée par chèque bancaire ou par virement bancaire sera traitée à réception du règlement. Les chèques sont encaissés immédiatement. Les délais de disponibilité comme d'expédition débutent à partir de la date d'enregistrement du moyen de paiement.

Le paiement par chèque cadeau ou bon d'achat « www.az-flag.com » est valable sur l'ensemble des produits de notre catalogue. Ils ne peuvent toutefois pas être utilisés pour acheter d'autres chèques cadeaux.

• Article 16 : Sécurité des transactions

La validation de la commande par le client garantit à la société AZ FLAG que celui-ci dispose de l'ensemble des autorisations nécessaires en vue de l'utilisation du mode de paiement sélectionné.

La société AZ FLAG certifie en contrepartie que les données relatives aux moyens de paiement, dont notamment les informations relatives aux cartes bancaires, sont cryptées grâce à la technologie SSL, le paiement étant directement effectué auprès de sa banque.

• Article 17 : Réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de la société AZ FLAG jusqu'au paiement intégral du prix, y compris les taxes et la participation du client aux frais de port et autres frais.

La charge des risques est toutefois transférée au client dès l'expédition des produits. Le client s'engage dès lors à stocker les marchandises dans des conditions permettant leur bonne conservation et à les utiliser en bon père de famille.

En cas de revente, le client s'engage à avertir immédiatement la société AZ FLAG par courrier recommandé avec avis de réception, pour lui permettre d'exercer, le cas échéant, son droit de revendication sur le prix à l'égard du tiers acquéreur et d'informer ce dernier de l'existence d'une clause de réserve de propriété.

• Article 18 : Suspension et refus de vente

La société AZ FLAG 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 pourra être demandé au client d'adresser par fax, par email ou par courrier à la société AZ FLAG une copie d'une pièce d'identité et/ou d'un justificatif de domicile. La commande sera donc suspendue et ne pourra être validée qu'après réception et vérification par nos services des justificatifs envoyés.

Dans le cadre de la validation des commandes exemptées de TVA du fait d'une livraison intracommunautaire, la société AZ FLAG a également mis en place une procédure de validation de cette exemption. Il sera demandé à la société susceptible d'en bénéficier de communiquer une copie de son K-bis, ou de tout autre équivalent européen, ainsi qu'une copie de sa dernière déclaration de TVA faisant apparaître son numéro de TVA intracommunautaire. La commande sera donc suspendue et ne pourra être validée qu'après réception et vérification par nos services des justificatifs envoyés.

La société AZ FLAG se réserve le droit de refuser d'honorer une commande dans le cas où il subsisterait un litige avec le client pouvant notamment porter sur le non règlement total ou partiel d'une précédente commande. Ladite société se réserve également 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.

• Article 19 : Escompte et pénalités de retard

La société AZ FLAG ne consentira aucun escompte pour paiement comptant ou effectué à une date antérieure à celle résultant des conditions générales de vente ou de la facture expédiée au client.

En cas de retard de paiement de facture, des pénalités de retard égales à 4 fois le taux légal en vigueur seront appliquées ainsi qu'une clause pénale de 15 % des sommes dues.

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)"

Chapitre 5 - Exportations et taxes

• Article 20 : Application de la TVA

Toute commande passée à la société AZ FLAG est facturée toutes taxes comprises (TTC).

Dans certains cas déterminés ci-après, le client peut bénéficier d'une exemption de TVA. La société AZ FLAG se réserve toutefois le droit de refuser toute demande d'exemption qui ne remplirait pas les conditions déterminées ci-après ou qui ne serait pas conforme aux dispositions prévues par le Code Général des Impôts français ou par le Code des Douanes.

• Article 21 : Exportation intracommunautaire

1) Principe général

L'article 262 ter I du Code Général des impôts exonère de la taxe sur la valeur ajoutée les livraisons de biens expédiés ou transportés sur le territoire d'un autre Etat membre de la Communauté économique européenne à destination d'un autre assujetti ou d'une personne morale non assujettie.

2) Territoires intracommunautaire

Les territoires concernés sont ceux membres de la Communauté économique européenne à l'exception de la France.

3) Autres conditions

Outre la nécessité que la livraison se fasse dans l'un des Etats membres de la Communauté économique européenne, cette dernière doit être effectuée à titre onéreux et le client doit être un assujetti à la TVA. L'exonération est donc en partie conditionnée par la production d'un numéro d'identification de TVA valide.

A l'enregistrement d'un numéro de TVA intracommunautaire par le client, une première procédure de validation automatique est effectuée par un contrôle de l'existence de ce numéro sur la base de données Europa. L'exonération est appliquée automatiquement dès lors qu'un numéro valide a été communiqué et que la facture est établie à la même adresse que celle utilisée pour la livraison des produits commandés. La société AZ FLAG a également mis en place une procédure de validation manuelle d'un compte client intracommunautaire et sera donc en droit d'exiger certains justificatifs qui devront dès lors être produits par le client.

L'exemption étant appliquée automatiquement sur le site « www.az-flag.com », en cas de non production d'un ou plusieurs documents demandés, la société AZ FLAG pourra exiger le paiement de la TVA due ou procéder à l'annulation unilatérale de la commande en cas de refus du client, sans que ce dernier ne puisse prétendre au versement de dommages et intérêts.

• Article 22 : Exportation extracommunautaire (y compris DOM-TOM)

1) Principe général

L'article 262-I - 2° du Code Général des impôts assimile à des exportations et, par conséquent, exonère de la TVA, les livraisons de biens expédiés ou transportés hors de l'Union Européenne par l'acheteur ou pour son compte.

2) Territoires d'exportation

Les territoires d'exportation sont les suivants :

- - les États qui n'appartiennent pas à l'Union Européenne ;
- - les territoires d'un État membre situé en dehors du champ d'application de la directive 77/388/CEE modifiée ou des îles anglo-normandes ;
- - les départements d'outre-mer : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion ;
- - les territoires d'outre-mer et des collectivités territoriales de Mayotte et de Saint-Pierre et Miquelon ;
- - l'île d'Helgoland et le territoire de Busingen, pour la République fédérale d'Allemagne ;
- - Ceuta, Melilla et les îles Canaries, pour le royaume d'Espagne ;
- - Livigno, Campione d'Italia et les eaux nationales du lac de Lugano, pour la République italienne ;
- - l'île d'Helgoland et le territoire de Busingen, pour la République fédérale d'Allemagne ;
- - les îles Aland pour la République de Finlande ;
- - le mont Athos pour la République hellénique.

Pour certains de ces territoires, la demande d'exemption de TVA devra être faite au service client de la société AZ FLAG par le client et postérieurement au passage de commande.

3) Autres conditions

Outre la nécessité que la livraison se fasse dans l'un des territoires déterminés ci-avant, la commande du client doit également remplir certaines conditions pour pouvoir bénéficier de l'exemption de TVA.

La facture devra être établie à la même adresse que celle utilisée pour la livraison des produits commandés. La société AZ FLAG sera en droit d'exiger certains justificatifs qui devront dès lors être produits par le client.

L'exemption étant appliquée automatiquement sur le site « www.az-flag.com », en cas de non production d'un ou plusieurs documents demandés, la société AZ FLAG pourra exiger le paiement de la TVA due ou procéder à l'annulation unilatérale de la commande en cas de refus du client, sans que ce dernier ne puisse prétendre au versement de dommages et intérêts.

• **Article 23 : Demande de détaxe**

Tout client ressortissant d'un pays situé hors de l'Union européenne peut demander à bénéficier d'une détaxe dans le cadre de ses achats effectués en France Métropolitaine auprès de la société AZ FLAG.

La société AZ FLAG s'engage à répondre aux demandes et à vérifier que celles-ci peuvent bénéficier d'une détaxe. Dans le cadre de cette étude, il sera exigé du client la production des justificatifs suivants : copie recto-verso d'une pièce d'identité, attestation manuscrite sur l'honneur dont un modèle sera communiqué au client et justificatif de domicile à l'étranger.

En cas de non production des documents requis et/ou du non respect de l'une des conditions ou des formalités fixées par les services douaniers et fiscaux français, la société AZ FLAG pourra refuser la délivrance du bordereau de détaxe.

• **Article 24 : Responsabilités du client importateur**

Dans tous les cas précités, le client est considéré comme étant l'importateur des produits commandés. En tant que tel, les droits de douanes, taxes locales, droits d'importation, taxe ou redevance ou rémunération due au titre de la copie privée, droits de propriété intellectuelle, ou taxes d'Etat susceptibles d'être exigés sont uniquement de la responsabilité du client.

Celui-ci doit dès lors s'informer auprès des autorités locales de son lieu de résidence sur les conditions d'entrée des produits commandés et effectuer toute déclaration et/ou paiement correspondants auprès des organismes compétents du pays ou du territoire concerné.

Conformément à l'article 10 des présentes, il incombe au client de s'assurer auprès des autorités locales compétentes des possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services commandés. Il en est de même en ce qui concerne les spécificités techniques propres au constructeur qui doivent être conformes à la législation en vigueur dans le pays ou le territoire concerné.

Dans le cas où le client ne respecterait pas la législation du pays ou du territoire dans lesquels les produits sont importés, la société AZ FLAG ne pourra en aucun cas en être tenue pour responsable.

Chapitre 6 - Livraison

• **Article 25 : Modalités de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client lors du passage de la commande.

Les modes de livraison proposés lors de la validation de la commande dépendent du poids et/ou du volume de la commande du client. L'ensemble des informations et des caractéristiques relatives à ces modes de livraison sont disponibles dans la partie « Livraison » du site « www.az-flag.com ».

La société AZ FLAG se réserve en outre le droit de demander au client le paiement d'une participation aux frais de port et aux frais d'emballage. Le détail de ces frais est disponible en ligne dans la partie livraison du site.

En vue de s'assurer que la livraison puisse se dérouler dans les meilleures conditions possibles et également en vue d'améliorer la qualité de son service, la société AZ FLAG se réserve également le droit de communiquer l'adresse email des clients aux transporteurs et organismes certifiés en gestion d'avis client et d'avis produit. Les partenaires à qui sont transmis les coordonnées s'engagent en conséquence à n'utiliser ces adresses emails que dans le cadre des commandes passées au près d'AZ FLAG.

• **Article 26 : Délais d'expédition et de livraison**

Dans la mesure où l'ensemble des produits commandés sont en stock, les commandes sont expédiées dans un délai de 24h à 7 jours à compter du jour suivant celui du règlement. Ce délai est précisé pour chaque produit.

Si l'ensemble des produits commandés ne sont pas en stock, la société AZ FLAG se réserve le droit d'attendre que l'ensemble des produits commandés soient disponibles pour procéder à leur expédition. La société AZ FLAG garde toutefois la possibilité d'expédier les commandes de ses clients en plusieurs fois.

Une date limite de livraison est communiquée avant la validation de chaque commande. Cette date de livraison est calculée en tenant compte de la disponibilité des produits au moment de la commande, du lieu de livraison et du mode de transport sélectionné par le client. En cas de retard, le client ne pourra prétendre au versement de dommages et intérêts.

Conformément à l'article 15 des présentes conditions générales de vente, toute commande payée par chèque ou par virement bancaire n'est traitée qu'à réception du paiement. Les délais de disponibilité ainsi que la date limite de livraison doivent donc être recalculés à partir de la date à laquelle le paiement du client est enregistré par le service client de la société AZ FLAG.

• **Article 27 : Retard de livraison**

En cas de non réception d'un colis et après un délai de trois jours ouvrés suivant la date à laquelle il aurait dû être procédé à sa livraison, le client devra suivre l'une des procédures détaillées ci-après. Il est à noter que la date de livraison à retenir est calculée en ajoutant à la date d'expédition le nombre de jours prévus dans les délais indicatifs de livraison. Cette dernière information est fonction du mode et du lieu de livraison ; elle est mise à la disposition du client dans la partie « Livraison » du site « www.az-flag.com ».

Dans le cas d'un retard de livraison par la Poste, le client devra s'assurer auprès du bureau de poste duquel il dépend si son colis n'est pas en instance. Le cas échéant, il devra contacter le service client de la société AZ FLAG soit par téléphone, soit par email, soit par l'un des formulaires de contact mis à sa disposition sur le site « www.az-flag.com ».

La société AZ FLAG contactera alors la Poste afin qu'une enquête soit ouverte. Une enquête Poste peut durer jusqu'à 21 jours à compter de la date de début de l'enquête. Si pendant ce délai le colis est retrouvé, il sera ré-acheminé immédiatement au lieu de livraison initialement prévu. Si en revanche le colis n'est pas retrouvé à l'issue du délai de ce délai de 21 jours, la Poste considérera le colis comme perdu. Dans ce dernier cas et à la clôture de l'enquête, les produits concernés par la perte seront ré-expédiés au client, l'intégralité des frais liés à cette ré-expédition étant à la charge de la société AZ FLAG. Si le ou les produits commandés venaient à ne plus être disponibles, la société AZ FLAG s'engage à rembourser le montant des produits concernés par la perte du transporteur.

Dans le cas d'un retard de livraison par un autre transporteur, le client devra contacter le service client de la société AZ FLAG soit par téléphone, soit par email, soit par l'un des formulaires de contact mis à sa disposition sur le site « www.az-flag.com ».

La société AZ FLAG contactera alors ledit transporteur afin qu'une enquête soit ouverte. Si pendant ce délai le colis est retrouvé, il sera ré-acheminé immédiatement au lieu de livraison initialement prévu. Si en revanche le colis n'est pas retrouvé et après obtention du constat de perte déclaré par le transporteur, les produits concernés par la perte seront ré-expédiés au client, l'intégralité des frais de ré-expédition étant à la charge de la société AZ FLAG. Si le ou les produits commandés venaient à ne plus être disponibles, la société AZ FLAG s'engage à rembourser le montant des produits concernés par la perte du transporteur.

Dans tous les cas, aucun remboursement ou renvoi de commande ne pourra être effectué avant la clôture de l'enquête.

Chapitre 7 - Réception de commande

• Article 28 : Précautions d'usage

Conformément à l'article 24, les biens expédiés par la société AZ FLAG voyagent aux risques du client. Il lui appartient donc de vérifier en premier lieu l'état de l'emballage de la marchandise à la livraison. En recevant son colis, en l'acceptant et en signant le bon de livraison du transporteur sans y apposer de réserves, le client reconnaît que les produits ont été livrés dans de bonnes conditions.

Dans le cas où l'aspect physique du colis ne semblerait pas être « normal », ou en cas de doute, le client se devra d'indiquer des réserves manuscrites circonstanciées sur le bon de livraison du transporteur ainsi que les détails visuels correspondants. Ces réserves doivent être suffisamment explicites. A titre d'exemple, le client devra préciser que le colis reçu est abîmé à tel endroit, ouvert ou mouillé, que les produits semblent avoir été endommagés pendant le transport etc. Il est à noter que les mentions « sous réserve » ou « sous réserve de déballage » n'ayant aucune valeur légale du fait de leur imprécision, le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement en cas de refus par le transporteur de procéder à l'indemnisation de sa commande.

En cas d'anomalies apparentes du fait notamment d'une détérioration de l'emballage du colis, le client pourra le refuser et en demander le retour. Toutefois, dans l'hypothèse où la société AZ FLAG ne constaterait aucun dommage sur les produits livrés, elle se réserve le droit de facturer à nouveau les frais de livraison.

Afin de pallier à d'éventuels problèmes et dans la mesure du possible, la société AZ FLAG préconise de procéder au déballage du colis en présence du livreur. La vérification du colis doit porter sur l'état des produits et les quantités reçues.

Dans tous les cas relatifs à des problèmes liés au transport, les éléments doivent être conservés dans l'état dans lequel ils ont été livrés, y compris les emballages. En effet, certains transporteurs peuvent être amenés à effectuer une inspection au lieu de livraison afin de constater l'état du colis avant son éventuel enlèvement.

- **Article 29 : Réception par un tiers**

Si la réception de la commande est confiée à un tiers, le client reconnaît que celle-ci est faite en son nom et pour son compte. Le client devra donc informer la personne qui sera en charge de la réception sur les précautions d'usage déterminées ci-avant et devra également lui rappeler qu'elle se doit d'apporter à la chose reçue le même soin que s'il en était personnellement destinataire.

- **Article 30 : Colis en instance**

Si le client est absent le jour de la livraison par la Poste, il lui sera laissé un avis de passage dans sa boîte aux lettres, qui lui permettra de retirer son colis à son bureau de Poste dans un délai de 15 jours. Passé ce délai et en cas de non retrait, le colis est renvoyé à l'expéditeur.

Concernant les autres transporteurs, le client sera généralement contacté téléphoniquement pour convenir d'un rendez-vous. En cas d'impossibilité et sachant que les délais d'instance sont variables selon les transporteurs, le client devra contacter la société en charge du transport de son colis afin qu'il puisse être informé de ces délais et qu'une solution puisse être trouvée pour procéder à la livraison.

Dans le cas où les colis seraient ré-expédiés à la société AZ FLAG, celle-ci se réserve le droit de facturer au client les frais liés à la ré-expédition de la commande.

- **Article 31 : Procédure en cas d'anomalie ou de spoliation**

Si le client ou son mandataire prend livraison d'un colis expédié via la Poste et que le contenu a été endommagé pendant le transport, il devra, conformément à l'article 28 des présentes, émettre des réserves manuscrites circonstanciées sur le bon de livraison du transporteur et remplir un relevé d'anomalie conformément à la réglementation de la Poste. Ce formulaire devra être adressé par la suite à la société AZ FLAG afin qu'une procédure d'indemnisation puisse être ouverte.

Si le client ou son mandataire a refusé la livraison d'un colis expédié via la Poste, il devra, conformément à l'article 28 des présentes émettre des réserves manuscrites circonstanciées sur le bon de livraison du transporteur et demander au transporteur la ré-expédition du colis à la société AZ FLAG, accompagné du constat de spoliation.

Si le client ou son mandataire a pris livraison ou refusé un colis livré par un autre transporteur, il devra, conformément à l'article 28 des présentes, émettre des réserves manuscrites circonstanciées sur le bon de livraison du transporteur et faire une réclamation par courrier recommandé avec accusé de réception auprès du transporteur dans un délai maximum de 3 jours ouvrés suivant la livraison. Les réserves émises sur le bon de livraison du transporteur doivent impérativement être répétées et confirmées dans ce courrier. Afin d'appuyer sa réclamation, le client devra dans la mesure du possible y joindre des photographies de la marchandise endommagée et/ou du colis.

Le client doit également en informer la société AZ FLAG par email à support@az-flag.com, en y joignant copie du courrier recommandé expédié à la société de transport ainsi que du bordereau d'envoi correspondant. Le client peut également procéder par l'envoi des mêmes éléments par courrier recommandé à AZ FLAG - Service Client - 45 rue Gilles Roberval - 30900 NIMES (FRANCE).

En tout état de cause, ces précautions ne font pas obstacle au bénéfice des garanties légales et de l'exercice du droit de rétraction.

Le client devra conserver un double de l'ensemble des documents, y compris les formulaires postaux. La société AZ FLAG ne pourra en effet être tenue responsable en cas de perte d'un document.

• **Article 32 : Procédure en cas d'erreur relative à la livraison**

1) Erreur d'adresse

Si l'erreur porte sur l'adresse de livraison du client et conformément à l'article 12 des présentes, la société AZ FLAG ne pourra être tenue pour responsable des erreurs de saisie commises par le client et des retards ou erreurs de livraisons qui pourraient en découler. Dans ce contexte, les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront à la charge du client.

2) Erreur de destinataire

Si le client reçoit une commande qui ne lui était pas destinée, celui-ci s'engage à en avertir aussitôt le service client de la société AZ FLAG par téléphone au 0448060850 (coût d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, ou par email à support@az-flag.com (sans oublier de préciser le numéro de client, le numéro de commande et les justifications relatives à la demande), ou encore via le formulaire prévu à cet effet accessible via le récapitulatif de la commande concernée par la demande du client dans la partie « Commandes » de son compte client en ligne.

3) Erreur relative aux produits livrés

Le client devra formuler auprès de la société AZ FLAG au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation relative à une 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.

La formulation de cette réclamation auprès de la société AZ FLAG pourra se faire par téléphone au 0448060850 (coût d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, ou par email à support@az-flag.com (sans oublier de préciser le numéro de client, le numéro de commande et les justifications relatives à la demande), ou encore via le formulaire prévu à cet effet accessible via le récapitulatif de la commande concernée par la demande du client dans la partie « Commandes » de son compte client en ligne.

A réception de la réclamation, la société AZ FLAG attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par email, par fax ou par téléphone au client.

Le retour d'un ou de plusieurs produits devra être effectué conformément à l'article 37 des présentes.

Chapitre 8 - Droit de rétractation

• Article 33 : Délai du droit de rétractation

>

La société AZ FLAG accorde un délai de 15 jours francs à son client non professionnel pour qu'il puisse exercer son droit de rétractation, sans qu'il n'ait à justifier du motif, ni à payer de pénalités à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Si ce délai venait à expirer un week-end ou un jour férié, celui-ci serait prolongé automatiquement au prochain jour ouvré.

Ce délai court à compter de la date de réception de la marchandise par le client ou, dans le cas où ce dernier était absent lors de la livraison, à compter du 3ème jour suivant celui de la mise à disposition du colis dans le bureau de poste dont il dépend.

• Article 34 : Conditions de l'exercice du droit de rétractation

Le client peut retourner un produit dans son emballage d'origine et au cours de ce délai de 15 jours francs. L'ensemble des protections, accessoires, notices et différents éléments du packaging doivent être présents, de même que les étiquettes.

La société AZ FLAG se réserve toutefois le droit de renvoyer au client les produits qui n'auront pas été retournés dans leur emballage d'origine complet. Elle garde également la possibilité de retourner au client les produits dans le cas où ils auraient été ouverts et renvoyés après le délai de 15 jours. Les frais de retour seraient alors à la charge du client.

Ce droit peut être exercé par le client non professionnel sur tous les produits achetés sur le site « www.az-flag.com » à l'exception des CD, DVD, VHS, logiciels lorsqu'ils ont été descellés, ainsi que des prestations de service d'argenture ou de réargenture et des produits personnalisés ou périssables.

• Article 35 : Conditions particulières relatives aux cadeaux reçus

Les cadeaux reçus peuvent également être retournés directement par la personne les ayant reçus et dans les conditions prévues à l'article 37 des présentes. Le retour ne pourra cependant être accepté que s'il est demandé dans le délai de 15 jours francs prévu ci-avant et qui court à compter de la date de réception de la marchandise ou, dans le cas où ce dernier était absent lors de la livraison, à compter du 3ème jour suivant celui de la mise à disposition du colis dans le bureau de poste dont le destinataire dépend.

De même, l'acceptation du retour est conditionnée par la possibilité pour le demandeur de communiquer à la société AZ FLAG le numéro de commande, ou le bon de livraison, ou toute autre information permettant de démontrer que le ou les produits concernés ont bien été commandés sur le site « www.az-flag.com ».

• Article 36 : Procédure de l'exercice du droit de rétractation

L'exercice du droit de rétractation auprès de la société AZ FLAG pourra se faire par téléphone au 0448060850 (coût d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, ou par email à support@az-flag.com (sans oublier de préciser le numéro de client, le numéro de commande et les justifications relatives à la demande), ou encore via le formulaire prévu à cet effet accessible via le récapitulatif de la commande concernée par la demande du client dans la partie « Commandes » de son compte client en ligne.

A réception de la réclamation, la société AZ FLAG attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par email, par fax ou par téléphone au client.

Le retour d'un ou de plusieurs produits devra être effectué conformément à l'article 37 des présentes.

Chapitre 9 - Gestion des retours, des échanges et des remboursements

• Article 37 : Gestion des retours**1) Numéro d'autorisation de retour (RMA)**

Pour être accepté, tout retour devra avoir fait l'objet d'une demande préalable auprès du service client de la société AZ FLAG. Le retour ne pourra en effet avoir lieu qu'après l'attribution au client d'un numéro d'autorisation de retour.

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus ne pourra être prise en compte et dégage la société AZ FLAG de toute responsabilité vis à vis du client.

Dans le cas où un retour serait accepté malgré l'absence d'autorisation, AZ FLAG se réserve le droit de facturer des frais d'annulation à hauteur de 10 € TTC par commande, montant qui pourra être déduit du total à rembourser.

2) Conditions des produits retournés

Les produits de type disques, CDs, produits de nettoyages, autres produits chimiques ne devront pas avoir été descellés.

Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine complet et intact (l'ensemble des protections, accessoires, notices et différents éléments du packaging doivent être présents, de même que les étiquettes), 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. En outre la société AZ FLAG se réserve le droit de renvoyer les articles concernés aux frais de l'acheteur.

3) Préparation du colis et expédition par le client

La société AZ FLAG attire l'attention du client sur la nécessité d'emballer les produits à retourner avec précaution. En effet, le client sera tenu pour responsable des dommages qui pourraient être causés à la marchandise lors du retour.

L'envoi devra donc être effectué à AZ FLAG – Service retour – 45 rue Gilles Roberval - 30900 NIMES (FRANCE). Cette expédition devra être réalisée via un service de transport avec assurance au moins équivalent à celui utilisé par AZ FLAG pour l'expédition initiale de la commande du client. La valeur couverte par l'assurance devra au moins correspondre à celle des produits retournés. Pour ce faire, le client devra reprendre les valeurs des produits concernés figurant sur la facture qui lui aura été communiquée. La société AZ FLAG se réserve le droit de refuser la réception des colis retournés sans assurance sur le transport, en contre remboursement ou bien endommagés lors du retour.

Quand cela est possible, la société AZ FLAG recommande au client de demander à la compagnie de transport qu'il aura sélectionné d'effectuer l'emballage de retour. Le client ne pourra toutefois exiger la prise en charge financière de ce service par la société AZ FLAG.

4) Réception et vérification

La société AZ FLAG s'assurera que les produits sont conformes à la déclaration qui avait été faite préalablement par le client. Si ce n'est pas le cas, la société AZ FLAG se réserve le droit de renvoyer les produits concernés au client et à ses frais.

De même, si l'expertise ne révèle aucune faute de la part de la société AZ FLAG, c'est-à-dire que les produits expédiés au client sont conformes à ce qui aurait dû être livré, la société AZ FLAG se réserve le droit de ne pas procéder à l'échange ou au remboursement des produits, de retourner l'ensemble des produits concernés au client et de lui refacturer l'ensemble des frais engagés dans le cadre de la procédure de retour.

• **Article 38 : Echanges**

Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, le client a le choix entre demander le remboursement des sommes versées ou bien demander l'échange du produit. Dans le cas d'un échange, la ré-expédition se fera aux frais du client.

En cas d'anomalies apparentes du fait notamment d'une détérioration de l'emballage du colis, le client pourra le refuser et en demander le retour. Toutefois, dans l'hypothèse où la société AZ FLAG ne constaterait aucun dommage sur les produits livrés, elle se réserve le droit de facturer à nouveau les frais de livraison.

Si l'échange fait suite à une erreur de la société AZ FLAG ou à la réception d'un produit défectueux ou endommagé, les frais de ré-expédition seront à la charge de cette dernière.

• **Article 39 : Remboursements**

1) Conditions

Les remboursements sont conditionnés par le retour du ou des produits concernés dans les dispositions prévues par les articles 31, 33, 34 et 37 des présentes.

2) Calcul du montant à rembourser

Dans le cas où l'annulation ou le retour d'un ou plusieurs produits commandés par le client ouvre droit à remboursement, la société AZ FLAG l'effectuera sur la base du prix payé par le client pour le ou les acquérir.

Les frais de port ayant été facturés au client ne seront remboursés que si la commande n'a pas été expédiée (totalement ou partiellement) ou que celle-ci a été expédiée en France uniquement et que le droit de rétractation a été exercé par le client dans un délai inférieur ou égal à 15 jours francs à compter de la date de réception de la commande, conformément aux conditions fixées par l'article 34 des présentes, et qu'une autorisation de retour (RMA) lui a été communiquée au préalable. Le montant des frais de port aller remboursés est plafonné au montant du mode de transport le moins cher qui a été proposé au moment de la commande. Le surcoût lié à un service particulier impliquant un surcoût, par exemple une livraison express, ne peut donc donner lieu à remboursement. Dans le cas où le remboursement ne porterait pas sur l'intégralité des produits commandés, le remboursement relatif aux frais de port devra être calculé au prorata du poids total de la commande initiale. Dans tous les cas, le remboursement des frais de port ne pourra excéder le prix du service de transport le moins cher qui était disponible au moment du passage de la commande du client.

3) Frais de retour engagés

Les frais de retour engagés par le client ne pourront faire l'objet d'un remboursement, sauf dans le cas où le ou les produits concernés feraient l'objet d'un retour du fait d'une erreur de la société AZ FLAG ou parce qu'ils auraient été livrés défectueux ou endommagés.

Pour toute demande de remboursement des frais de retour du fait de l'une des exceptions prévues ci-avant et dans la mesure où une étiquette de retour prépayée n'a pas été fournie par la société AZ FLAG, le client devra lui présenter la copie de la facture du transporteur ainsi que le bordereau justificatif d'envoi relatifs aux frais de retour des produits concernés.

L'absence d'une de ces pièces justificatives ou d'informations suffisantes pour rattacher ces pièces à l'expédition réalisée entraînera la possibilité pour la société AZ FLAG de refuser la demande de remboursement du client. Il en est de même dans le cas où il s'avérerait que le produit retourné ne correspondrait pas à la déclaration d'origine faite par le client et que ce retour n'aurait pas dû pouvoir bénéficier du remboursement des frais engagés par ce dernier.

Dans tous les cas, le remboursement des frais de retour sera plafonné au montant des frais de port qui avaient été initialement facturés au client pour la livraison des produits concernés. Dans la mesure où le retour ne porterait pas sur l'intégralité de la commande, le plafond remboursable serait recalculé au prorata du poids total de la commande initiale.

4) Délais

Dans le cas d'une commande non expédiée, la société AZ FLAG procédera au remboursement dans un délai de 15 jours francs à compter de la date de réception de la demande.

Dans le cas d'une commande expédiée totalement ou partiellement, la société AZ FLAG procédera au remboursement dans un délai de 15 jours francs à compter de la date de réception à son entrepôt du ou des produits concernés.

5) Modes de remboursement

En cas de paiement initial du client par carte bancaire, le remboursement sera effectué par re-crédit de sa carte. En cas de paiement par chèque cadeau, un nouveau chèque cadeau sera émis avec une date de validité correspondant à celui que le client avait utilisé pour régler sa commande. Dans les autres cas, la société AZ FLAG se réserve le droit de choisir le mode de remboursement.

Exception : dans le cas où le remboursement concerne un cadeau reçu (le paiement n'a pas été réalisé par le destinataire) et ceci quelque soit les causes du retour, le remboursement s'effectuera par chèque cadeau d'une validité d'un an à compter de sa date d'émission. Il pourra être utilisé comme paiement partiel ou intégral d'une des futures commandes du destinataire

Chapitre 10 - Garanties des produits

• Article 40 : Garantie légale

Conformément à l'Article 4 du décret n°78-464 du 24 mars 1978, les dispositions des présentes ne peuvent priver le client de la garantie légale qui oblige le vendeur professionnel à le garantir contre toutes les conséquences des vices cachés de la chose vendue. Le client est expressément informé que la société AZ FLAG n'est pas le fabricant des produits présentés dans le cadre de son site de vente en ligne, 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 client, sur la base des informations figurant sur l'emballage dudit produit.

• Article 41 : Garantie contractuelle

Certains produits vendus par la société AZ FLAG bénéficient d'une garantie fabricant. Les conditions et les durées de garantie sont indiquées sur les fiches des produits concernés. Les modalités d'application de ces garanties étant différentes, il appartient au client de les contacter pour obtenir d'avantages d'informations.

Le service après vente de la société AZ FLAG est assuré par le service client de ladite société qui peut être contacté par téléphone au 0448060850 (coût d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, ou par email à support@az-flag.com, ou encore via le formulaire prévu à cet effet accessible via le récapitulatif de la commande concernée par la demande du client dans la partie « Commandes » de son compte client en ligne.

- **Article 42 : Limite des garanties**

Les garanties prévues ne pourront couvrir en aucun cas l'usure normale des produits.

La preuve d'une défaillance causée par une négligence, une détérioration ou une utilisation inappropriée rendra inefficace la garantie du fabricant. Le produit concerné sera dès lors retourné au client et à ses frais dans l'état ou réparé après acceptation et paiement du devis établi par le fabricant. La société AZ FLAG ne saurait être tenue pour responsable en cas de refus par le fabricant d'appliquer la garantie initialement prévue du fait de motifs légitimes.

- **Article 43 : Garantie de réassort**

La société AZ FLAG propose des produits bénéficiant d'une garantie de réassort fournie par ses fournisseurs ou par les producteurs des produits concernés. Le client est expressément informé que ladite société ne pourra être tenue pour responsable en cas d'impossibilité de réapprovisionnement alors que le délai de la garantie de réassort n'est pas arrivé à expiration.

Chapitre 11 - Mentions légales et responsabilités

- **Article 44 : Droits d'utilisation**

Le droit d'utilisation des logiciels de la société AZ FLAG et ceux qu'elle distribue est accordé au client à titre non exclusif, personnel et non transmissible, conformément au Code de la Propriété Intellectuelle. Toutefois, au titre de l'Article L 122-6-1 du Code de la Propriété Intellectuelle, le client 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 client s'engage à respecter.

- **Article 45 : Informatique et libertés**

Les informations qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de sa commande et pourront être communiquées aux partenaires contractuels de la société AZ FLAG intervenant dans le cadre de l'exécution de cette commande. Le client peut écrire à la société AZ FLAG dont les coordonnées sont au sein de la charte de confidentialité figurant dans le cadre de son site de vente en ligne, 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 AZ FLAG, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978.

- **Article 46 : Liens vers d'autres sites**

Des liens présents sur le site « az-flag.com » ou dans les courriels envoyés par la société AZ FLAG peuvent renvoyer vers d'autres sites. La société AZ FLAG ne pourra être tenue pour responsable du non respect par ces sites des dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

• Article 47 : 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, les émeutes, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations, la foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

• Article 48 : 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 49 : 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.

• Article 50 : 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 51 : 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 client s'adressera en priorité à la société AZ FLAG pour obtenir une solution amiable. Si aucune solution amiable n'est trouvée, le client pourra soumettre une réclamation via le service européen de règlement des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

Pour toute contestation d'un client professionnel concernant les ventes réalisées par la société AZ FLAG et l'application ou l'interprétation des présentes conditions générales de vente, seul sera compétent le Tribunal de Commerce de Nîmes.