

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

1. Préambule et champ d'application des conditions générales de ventes

Le site internet tuneamp.fr (le « Site ») est détenu et exploité par la société TuneAmp (« TuneAmp », « nous », « notre »)

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « Conditions ») s'appliquent à toutes les opérations commerciales concernant les produits mis en vente sur le Site, à l'exclusion de toutes autres conditions (sauf dérogation expresse écrite et contradictoirement approuvée par les parties). Toute condition contraire sera donc inopposable à TuneAmp à défaut d'acceptation expresse, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à notre connaissance.

Veuillez lire attentivement ces Conditions. Le fait de passer commande sur le Site implique votre adhésion pleine et entière aux présentes Conditions.

TuneAmp est en droit d'apporter, à tout moment, des modifications aux présentes Conditions. Les Conditions applicables seront celles en vigueur au jour de la validation de votre commande.

Le fait que TuneAmp ne se prévale pas à un moment donné de l'une des provisions quelconque des présentes Conditions ne saurait être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

2. Produits accessibles sur le Site

Le Site est un site de commerce électronique. Il permet d'acquérir des piles auditives, des produits d'entretien pour aides auditives, des produits de protection de l'oreille et accessoires relatifs, conçus et fabriqués par les plus grandes marques existantes sur le marché. Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles au jour de la commande. Le catalogue de produits de TuneAmp est susceptible d'évoluer en permanence.

3. Tarifs en vigueur

Les prix de TuneAmp sont exprimés à l'unité en euros toutes taxes comprises et correspondent au tarif en vigueur au jour de la commande. Dans tous les cas, les factures seront datées du jour de la commande.

Les prix du catalogue sont donnés toutes taxes comprises et à titre indicatif. Ils sont susceptibles d'être modifiés, à tout moment, selon les évolutions du marché et la disponibilité des produits et les services souhaités. TuneAmp vous garantit seulement le prix du produit au jour de votre commande.

A ces prix peuvent s'ajouter des frais de livraison. Vous pouvez visualiser le montant des frais de livraison simplement en ajoutant le produit dans votre panier avant achat. Les frais d'envoi peuvent être offerts sous certaines conditions (condition affichés dans le panier selon les transporteurs ou avec un code promos lors de périodes spécifiques).

4. Commande

Les commandes ont lieu via le Site, sur lequel sont présentées les informations contractuelles en langue française. Les commandes feront l'objet d'une confirmation par e-mail reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de la validation de votre commande.

5. Modalités de paiement

Le fait de valider votre commande implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué. Le règlement de vos achats peut s'effectuer par carte bancaire, PayPal, chèque ou virement bancaire.

6. Livraison

6.1 Modalités. La livraison se fera au lieu préalablement déterminé par l'acheteur sur le Site lors de la commande. Toutes les commandes sont envoyées par La Poste (lettre suivie, delivengo ou colissimo), Chronopost ou Mondial Relay.

6.2 Incidents à la livraison. Si vous refusez ou ne prenez pas la livraison du produit commandé ou si la livraison ne peut être réalisée du fait d'indications incorrectes ou incomplètes renseignées par vos soins, TuneAmp est en droit de réclamer le paiement immédiat et intégral de tous les frais additionnels résultant du refus d'acceptation ou du défaut de réception de ladite livraison ou d'erreurs dans l'adresse de livraison

renseignée. Il vous appartient de faire toute réclamation selon les dispositions de l'article 13 ci-dessous.

6.3 Délais de traitement des commandes. Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des

disponibilités des produits ou services, dans l'ordre d'arrivée des commandes et dans les délais contractuellement établis par TuneAmp.

6.4 Date de livraison. TuneAmp s'efforce d'expédier les commandes dans les plus brefs délais. Nos commandes sont généralement expédiées sous 24 heures.

Concernant la livraison express (Chronopost), les commandes validées et payées avant 13h sont généralement envoyées le jour même, les commandes reçues et payées après 13h sont envoyées le jour ouvrable suivant, sauf cas exceptionnel de rupture de stock (dans ce cas vous serez prévenu par email ou téléphone).

Concernant les autres transporteurs (Colissimo, Lettre suivie, inter, UPS) les commandes sont expédiées sous 24 heures (sauf les commandes du vendredi qui sont expédiées le lundi suivant).

Concernant les délais de livraison:

- Le délai de livraison des commandes expédiées par La Poste est généralement de 48/72 heures.

- Le délai de livraison des commandes expédiées en Chronopost est de 24 heures : les commandes sont livrées le lendemain de l'expédition, avant 13h.

- Le délai de livraison des commandes expédiées en UPS est généralement de 24 heures (48h sur certaines zones en France) : les

commandes sont livrées contre signature ou sur rendez-vous le lendemain de l'expédition, avant 18h.

- Le délai de livraison des commandes expédiées en Mondial Relay est plus long, environ 8 jours ouvrés (module actuellement en maintenance).

Veillez noter qu'à moins que vous n'optiez pour un envoi par Chronopost, ces délais de livraison sont simplement indicatifs. En tout état de cause, nous garantissons que, pour toute livraison en France métropolitaine, les produits vous seront livrés au plus tard trente jours à compter de la validation de votre commande.

7. Réserve à la réception des produits

Dans l'hypothèse où l'un ou plusieurs des produits commandés sont manquants, abimés ou non conformes, vous devez immédiatement formuler les réserves nécessaires au transporteur au moment de la livraison. Toutes réserves à la livraison d'un produit doivent être portées à la connaissance de TuneAmp par email ou par pli recommandé dans les 3 jours suivant la livraison de la dite commande.

Il vous appartiendra de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatées. En cas de vice apparent, de non-conformité du produit livré, dûment constaté par TuneAmp, vous pourrez obtenir, selon qu'il s'agisse d'un défaut de conformité ou d'un défaut caché du produit vendu, le remplacement gratuit, la réparation ou le remboursement en tout ou partie du produit, à l'exclusion de tous dommages ou de toute autre indemnité de quelque nature qu'elle soit, sauf dans les cas prévus par la loi.

8. Force majeure

TuneAmp ne peut être tenu responsable de la non-réalisation du contrat conclu avec vous suite à un événement de force majeure. La force majeure désigne tous les événements indépendants de la volonté

deTuneAmp, imprévisibles et irrésistibles, de quelque nature que ce soit, tels que, notamment, les catastrophes naturelles, intempéries, incendies, grèves, sabotages, acte ou règlement émanant des autorités administratives ou judiciaires, qui ont pour effet de rendre l'exécution du contrat impossible.

9. Droit de rétractation

9.1 Exercice du droit de rétractation. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours à partir du jour de la réception du biencommandé pour vous rétracter du présent contrat et ce sans avoir à donner de motif.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation à TuneAmp dans les 14 jours à compter de la réception de votre commande en utilisant les coordonnées mentionnées à l'article 15 des présentes Conditions.

Cette notification se fait au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez aussi utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en Annexe 1 des présentes Conditions. Vous avez également la possibilité de remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté via le formulaire « SAV : retour produit » dans la rubrique « nous contacter » du Site.

Ces démarches sont indispensables pour obtenir un numéro de retour, et effectivement exercer ledit droit de rétractation.

Le produit retourné devra impérativement être dans son emballage d'origine et dans un état neuf, c'est à dire non usagé et en parfait état de revente, avec le cas échéant, la notice d'emploi et tous les accessoires ainsi qu'une photocopie de la facture d'achat. Le produit doit être retourné sans retard excessif et, au plus tard, dans les 14 jours

suivant la communication de votre décision de vous rétracter. Les frais occasionnés par ce retour sont à votre charge.

9.2 Exceptions au droit de rétractation. Vous ne pourrez pas vous prévaloir du droit de rétractation dans les hypothèses suivantes :

- Les biens commandés, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- Les biens commandés ont été réalisés sur mesure, ou confectionnés selon vos spécifications de personnalisations ;
- Vous avez descellé les biens commandés après la livraison et ces biens ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. Cette situation concerne notamment les produits d'hygiène ou ayant un contact avec la peau (protections auditives, casque anti-bruit, écouteurs, oreiller sonores etc.).

9.3.Effet du droit de rétractation. En cas de rétractation, TuneAmp rembourse tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous auriez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé TuneAmp) sans

retard excessif et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. En particulier, le remboursement peut avoir lieu sous forme d'avoir (valable pendant une durée maximale d'un an) si vous donnez votre accord exprès pour un remboursement sous cette forme. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Votre responsabilité est engagée à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

10. Garanties légales

10.1 Garantie légale de conformité. Conformément à nos obligations légales, TuneAmp répond des défauts de conformité apparaissant sur le produit vendu pendant 2 ans à compter de la délivrance du bien. Cette garantie s'applique à condition que le défaut existe à la date d'acquisition. Le cas échéant, elle vous permet d'obtenir gratuitement la réparation du produit ou son échange. A défaut, si la réparation ou l'échange sont impossibles, TuneAmp remboursera le prix d'achat dudit produit, ou une partie de celui-ci si le client le conserve.

Un défaut de conformité existe lorsque :

- Le bien n'est pas conforme à la description donnée par TuneAmp et/ou ne possède pas les qualités que TuneAmp a présenté sous forme d'échantillon ou de modèle
- Le bien est impropre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type
- Le bien est impropre à tout usage spécial recherché par le client, porté à la connaissance de TuneAmp au moment de la conclusion du contrat et accepté par TuneAmp
- L'installation convenue n'a pas été effectuée correctement par TuneAmp, ou le manuel d'installation est incomplet ou incompréhensible
- Le bien présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage.

Cette garantie couvre les défauts de conformité du bien, de l'emballage, des instructions de montage, de l'installation lorsque celle-ci a été faite par TuneAmp ou réalisée sous sa responsabilité.

10.2 Garantie légale contre les vices cachés. Conformément à ses obligations légales, TuneAmp est également tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue la rendant impropre à l'usage auquel on la destine ou qui en diminue l'usage, que vous ne l'auriez pas acquise, ou n'en n'auriez donné qu'un moindre prix si vous en aviez eu connaissance.

Le délai pour agir est de 2 ans à compter de la découverte du vice. Cette garantie vous permet soit de rendre le produit pour vous en faire restituer le prix ; soit de le garder et vous faire rembourser une partie du prix.

Cette garantie couvre tous les frais entraînés par les vices cachés.

10.3 Exclusions. Ces garanties légales ne couvrent pas les dommages résultant d'accidents, de mauvaise utilisation ou de négligence. Les garanties évoquées ne couvrent pas non plus les vices apparents dont vous auriez pu vous convaincre vous-même. En cas de retour de matériel s'avérant non défectueux, des frais de transport, de maintenance et de tests pourront vous être facturés.

11. Service après-vente

Les produits retournés en Service après-vente (« SAV ») doivent être accompagnés des accessoires de l'appareil dans son emballage d'origine ainsi que de la facture d'achat. Toutes les demandes de retour SAV doivent être réalisées par le formulaire « SAV : retour produit » via la rubrique « nous contacter » sur le Site. Les demandes SAV ne sont pas traitées par téléphone. Aucun dossier dont la demande d'ouverture n'aura pas été faite via les liens précités ne sera pris en compte.

Sauf dans les cas où la loi en dispose autrement, les frais de livraison pour les retours SAV sont à votre charge. TuneAmp procèdera alors à la réparation du produit et à son renvoi (aux frais de TuneAmp) chez vous dans un délai approximatif de 30 jours.

A réception du produit par TuneAmp, un test sera effectué pour constater la panne. Si celle-ci est avérée l'appareil sera envoyé chez notre fabricant. Après validation par celui-ci, si l'appareil est en stock il sera soit réparé, soit remplacé par un produit neuf. Si un produit sous garantie n'est plus disponible à la vente, nous vous proposerons un produit aux caractéristiques similaires en échange ou un avoir du montant de votre commande. Si l'article n'est plus fabriqué, un produit équivalent vous sera proposé ou un avoir du montant de votre achat vous sera transmis. Un remboursement lors d'un retour SAV peut avoir lieu seulement dans les cas énoncés à l'article 9 des présentes Conditions.

12. Protection des données personnelles

Lorsque vous passez commande sur le Site, TuneAmp peut être amené à collecter certaines informations qui vous identifient en tant qu'individu (les « Données Personnelles »), telles que votre titre de civilité, nom, prénom, adresse e-mail, date de naissance, adresse de livraison, adresse de facturation, etc. Nous utiliserons uniquement ces Données Personnelles afin de fournir les produits ou services demandés, ou à d'autres fins énoncées dans notre Politique de Confidentialité. Pour plus d'information sur l'utilisation que TuneAmp fait de vos Données Personnelles, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité disponible [ici](#)

13. Réclamation et médiation

Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées à l'article 15 des présentes Conditions Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, TuneAmp adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-

commerce et de la vente à distance dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris –

<http://www.mediateurfevad.fr> Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Consommateur de TuneAmp aux coordonnées mentionnées à l'article 15 des présentes Conditions.

14. Loi applicable et juridictions compétentes

La loi française est seule applicable aux présentes Conditions. Tout litige, quelle qu'en soit la nature, de même que toute contestation relative à la formation ou à l'exécution de la commande ou des présentes Conditions sera soumis aux tribunaux compétents de la ville de Paris auxquels il est expressément fait attribution de juridiction. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et ce quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les éventuelles clauses pouvant exister dans les conditions générales d'utilisation puissent faire obstacle à l'application des présentes dispositions.

15. Contact

Si vous avez une quelconque question, sollicitation ou plainte en relation avec les présentes Conditions, vous pouvez nous contacter via la rubrique « nous contacter » accessible sur le Site.

Vous pouvez nous contacter par téléphone au 0805 382 283 .

Vous pouvez également nous contacter en nous écrivant par courrier électronique à l'adresse info@tuneamp.fr, ou par courrier postal adressé à : Eartech BP 65 B rue Professeur Depéret, Tassin la Demi-Lune, 69160, France.

Annexe 1 – Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du

contrat – sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation décrites dans les Conditions Générale de Vente ou autrement légalement applicables.

A l'attention d' TuneAmp – Eartech BP 65 B rue Professeur Depéret,
Tassin la Demi-Lune, 69160, France

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :
.....

Adresse du (des) consommateur(s) :
.....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
.....

Date :