

Conditions générales de vente

Article 1 : Champs d'Application et Modification des Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées sur notre site Internet www.pram.fr.

Nous nous réservons la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

Article 2 : Disponibilité des produits

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

A réception de votre commande, nous vérifions la disponibilité du (ou des) produit(s) commandé(s). En cas d'indisponibilité, nous nous engageons dans les trente jours à compter de la validation de la commande soit à vous livrer le produit commandé, soit à vous proposer un produit similaire à un prix similaire, soit à vous le rembourser.

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler le numéro de votre commande, vos coordonnées complètes.

La date de validation de la commande correspond à :

- * La date de la commande en cas de paiement par carte bancaire en ligne
- * La date de la réception du chèque en cas de paiement par chèque

Article 3 : Validation des commandes et signature électronique (loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique)

Tout bon de commande signé du consommateur par "double clic" constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes conditions générales de vente.

Le "double clic" associé à la procédure d'authentification et de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

Article 4 : Prix

pram.fr se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur qui vous auront été indiqués au moment de votre commande.

Article 5 : Modalités de Paiement et Sécurisation

Modalités de Paiement

Vous pouvez effectuer le règlement :

* par carte bancaire :

Le paiement s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de notre banque partenaire, le CIC. Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via notre site. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; votre commande sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque que vous aurez choisie.

* par chèque bancaire :

Votre commande est alors réservée pendant 7 jours. Au delà de ce délai, sans réception de votre chèque, elle sera annulée. La commande ne sera traitée qu'à réception de votre chèque et après validation.

Sécurisation

Les coordonnées de votre carte de crédit sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. pram.fr n'a en aucun cas accès à ces coordonnées, et ne les garde pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles vous sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent notre propriété jusqu'au complet encaissement de la commande par pram.fr.

Toutefois à compter de la réception de la commande par le client, les risques des marchandises livrées sont transférés au client.

Défaut de Paiement

pram.fr 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.

Article 6 : Modalités de livraison et délais de livraison en France Métropolitaine

6.1 - Modalités

Généralités

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous nous avez indiquée au cours du processus de commande.

Les frais de participation à la préparation et à l'expédition sont inclus dans les frais de ports indiqués dans votre commande.

6.2 - Délais d'expédition

L'ensemble des délais annoncés sont calculés en jours ouvrés.

Les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais de traitement, de préparation et d'expédition de votre commande (sortie entrepôts). Ils courent dès la validation de la commande.

A ce délai, il faut ajouter le délai de livraison du transporteur.

Le dépassement du délai d'expédition peut donner lieu à une annulation de la commande dès lors que la commande n'est pas expédiée de nos entrepôts. Pour cela, il suffit de contacter notre Service Clients.

Tout article disponible en stock est expédié sous 48 à 72 heures.

Dans tous les autres cas, la disponibilité est précisée sur la fiche produit et peut varier entre 3 et 30 jours en fonction du type de produits commandés.

6.3 - Délais de livraison

Le produit commandé est livré par le circuit postal ou par un transporteur indépendant, selon la nature du produit commandé et à l'initiative exclusive de pram.fr, à l'adresse figurant sur le bon de commande. Les délais annoncés sont indiqués au départ de nos entrepôts.

Le choix du mode de livraison dépend du poids, du volume et de la valeur des articles.

Du colis à la Livraison

Vous devez vérifier la conformité de la marchandise livrée au moment de la livraison et avant de signer le bon de livraison du transporteur.

Vous devez indiquer sur le bon de livraison et sous formes de réserves manuscrites accompagnées de votre signature toute anomalie concernant la livraison (produit endommagé). Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par elle, a signé le bon de livraison.

ATTENTION

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, vous devez alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, vous devez impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

Vous devrez également signaler par courrier recommandé les anomalies et confirmer vos réserves au transporteur au plus tard dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier à :

PRAM B.P. 64122 25116 BAUME LES DAMES CEDEX

Si les produits nécessitent de nous être renvoyés, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès de notre Service Clients (cf Article 9) :

- * dans les 7 jours suivant la livraison pour une rétractation
- * dans les 15 jours pour défectuosité ou si vous n'avez pas reçu la bonne référence
- * après manifestation du client et vérification du vice caché

Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Pour une rétractation ou si vous n'avez pas reçu la bonne référence, le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice).

Article 7 : Responsabilités

* pram.fr ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure et notamment en cas de grève totale ou partielle des services postaux, de

transporteurs, et de catastrophes causées par inondations ou incendies. En ce qui concerne les produits achetés pour satisfaire les besoins professionnels, pram.fr n encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.

* Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité du client.

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de pram.fr, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation envisagés sous l'article 9.3.

* En cas de non livraison d'une commande ou d'une partie de commande, vous avez trois mois maximum (à compter de la date de départ de nos entrepôts) pour vous manifester. Au delà de ce délai, nous n'accepterons aucune réclamation.

Article 8 : Traitement des colis non distribués par le prestataire

Ce sont les colis qui n'ont pas été remis au destinataire final pour les raisons suivantes : NPAI, non réclamé, refusé, avarie de transport, spoliation...

8.1 - Les retours sous le motif NPAI

Généralités

Ce sont les colis retournés par le prestataire chargé de la livraison sous la mention : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée.

Traitement d'un retour NPAI

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes à vos frais.

8.2 - Les retours sous le motif non réclamé

Généralités

Ce sont les colis qui n'ont pas été réclamés par les clients au bureau de Poste dans les délais impartis.

Traitement d'un retour sous le motif non réclamé

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Vous pouvez demander l'annulation de votre bon d'achat et son remboursement par chèque directement par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

PRAM B.P. 64122 25116 BAUME LES DAMES CEDEX

Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

8.3 Les retours sous le motif refusé

Vous avez refusé votre colis au moment de la livraison

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis.

Vous pouvez demander l'annulation de votre bon d'achat et son remboursement par chèque directement par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

PRAM B.P. 64122 25116 BAUME LES DAMES CEDEX

Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande.

Vous avez refusé le colis car il présentait des traces évidentes d'ouverture et/ou de chocs

Pour les produits de moins de 30kg :

Si le colis est abîmé, déchiré, ouvert... vous devez impérativement refuser le colis et prendre contact avec nos services afin de nous en informer. Si le prestataire chargé de la livraison de votre colis est la Poste, vous devez notamment demander une déclaration de spoliation au moment du refus.

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis). Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis) vous

sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour

Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

PRAM
B.P. 64122
25116 BAUME LES DAMES CEDEX

Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande

Pour les produits de plus de 30 kg :

Lors de la livraison, en présence du chauffeur, avant de signer le bordereau de livraison, et donc d'accepter le colis, vous devez vérifier l'état du colis et de votre produit.

En cas d'AVARIE CONSTATEE, vous devez formuler des réserves caractérisées sur le bon de livraison. La mention '' SOUS RÉSERVE DE DÉBALLAGE '' ne constitue pas une réserve caractérisée et n'a AUCUNE VALEUR JURIDIQUE. Il est alors indispensable que vous décriviez précisément l'état de l'emballage et/ou de votre produit. (Ex : Bruits de casse, Colis ouvert, emballage endommagé, déchiré, enfoncé sur le coin en bas à droite, produit rayé, enfoncé, sur le flanc gauche). Vous devez également confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du ou des articles, et transmettre une copie de ce courrier à :

PRAM B.P. 64122 25116 BAUME LES DAMES CEDEX

en rappelant bien les références portées sur le bordereau de livraison. A noter : La vérification de l'état de votre produit est considérée comme effectuée dès lors que le bon de livraison a été signé. Par conséquent, EN CAS DE NON RESPECT DES INDICATIONS CI-DESSUS, AUCUNE RECLAMATION NE SERA RECEVABLE. (Article L.133-3 du Code du Commerce).

Si votre produit est vraiment endommagé, vous devez impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé lors de la livraison, caractérisez précisément les dommages). Vous devez également confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du ou des articles, et transmettre une copie de ce courrier à :

PRAM B.P. 64122 25116 BAUME LES DAMES CEDEX

en rappelant bien les références portées sur le bordereau de livraison. A noter : La vérification de l'état de votre produit est considérée comme effectuée dès lors que le bon de livraison a été signé. Par conséquent, EN CAS DE NON RESPECT DES INDICATIONS CI-DESSUS, AUCUNE RECLAMATION NE SERA RECEVABLE. (Article L.133-3 du Code du Commerce).

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis) Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis) vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour

Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

PRAM B.P. 64122 25116 BAUME LES DAMES CEDEX

Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande

8.4 Les retours sous le motif "spoliation"

Généralités

Ce sont les colis qui n'ont pas été livrés au client en raison de spoliation : colis ouvert, traces de chocs, colis vides...

Traitement d'un retour sous le motif "spoliation" Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux

caractéristiques équivalentes.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis). Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande a été expédiée en un seul colis) vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour

Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque par simple courrier (toutefois, pour plus de sécurité, nous vous conseillons de procéder à un courrier avec Accusé de Réception) à l'adresse suivante :

PRAM B.P. 64122 25116 BAUME LES DAMES CEDEX

Votre chèque vous sera expédié dans les 15 jours suivant votre demande

Article 9 : Droit de retour

9.1 - Procédure et conditions générales de retour

Dans un objectif d'identification et donc d'un traitement optimal des retours, tout produit nécessitant d'être retourné doit faire l'objet d'une demande de retour auprès de nos services, sous peine d'être refusé. Le délai qui vous est imparti pour prendre contact avec votre service clients dépend du motif de retour ; merci de vous reporter au points 9-2 et suivants des CGV. La demande de retour doit être faite auprès de notre service client qui vous délivrera un numéro d'accord de retour avec un code barres à apposer sur votre colis.

Dès réception de l'accord, vous disposez de 10 jours pour nous retourner le produit. Passé ce délai, votre retour sera refusé. Nous vous conseillons d'effectuer le retour par colissimo suivi. Dans le cas contraire, si le colis, expédié par vos soins, et faisant retour vers nos services, ne nous parvenait pas, vous ne seriez pas en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux afin de leur demander de localiser ce dernier. Notez bien que tout colis non expédié par nos soins n'est pas sous notre responsabilité. Seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux. Pour les retours des produits de plus de 30 kg, nous nous chargeons de l'enlèvement ; après la génération de votre numéro d'accord de retour, le transporteur chargé de l'enlèvement prendra contact avec vous pour convenir d'un rendez vous.

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes.

A noter : A réception, nos services contrôleront la conformité du produit retourné et le motif de retour. Si le produit retourné n'est pas conforme, il sera refusé par nos services et vous sera réexpédié, à vos frais. Si votre retour est effectué sous un mauvais motif, votre produit pourra être refusé et donc vous être réexpédié à vos frais. Le motif de retour pourra notamment être requalifié. Dès lors, vous en serez informé par e mail et le traitement de votre retour sera donc fonction du nouveau motif.

Pour des détails pratiques sur la manière d'effectuer un retour : le carton d'emballage doit être en bon état et protégé ainsi que son contenu. Le produit doit être retourné en bon état et dans son emballage d'origine, même si ce dernier a été ouvert, avec l'ensemble de son contenu (accessoires, cordons, notices).

9.2- Les retours pour erreur de référence

Modalités de retour

Vous disposez de 10 jours pour nous signaler que le produit reçu n'est pas le produit commandé : erreur de référence, produit complètement différent, afin que notre service client vous attribue un numéro d'accord de retour.

Le produit doit être retourné en bon état et dans son emballage d'origine, même si ce dernier a été ouvert, avec l'ensemble de son contenu (accessoires, cordons, notices).

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes.

Traitement de votre retour pour erreur de référence

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande n'est composée que d'un seul produit) Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande n'est composée que d'un seul produit) vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour

Frais de retour

Après avoir réceptionné et accepté votre colis, si les frais de port engagés auprès de la Poste sont connus par nos services, nous procéderons à l'émission automatique d'un bon d'achat du montant des ces frais. Si ces frais

ne sont pas connus par nos services, un justificatif des frais engagés vous sera demandé par notre service client afin que ce dernier soit en mesure de procéder à la génération du bon d'achat correspondant.

A noter : Le montant du remboursement de ces frais sera basé sur les tarifs grand public en vigueur, communiqués par la Poste pour les colissimo suivi. Le montant maximum de remboursement ne pourra excéder 20 Eur. TTC.

9.3- Les retours pour rétractation

Modalités de retour

Conformément à l'article L.121-20 et suivants du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de livraison de votre commande, pour retourner tout article ne vous convenant pas, dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa re-commercialisation et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour. Vous disposez donc de 7 jours pour nous signaler que vous souhaitez vous rétracter afin que notre service client vous attribue un numéro d'accord de retour.

ATTENTION : Aucune rétractation ne sera acceptée si le produit retourné est impropre à sa re-commercialisation. Par conséquent : - Le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état, dans son emballage d'origine, non ouvert, non descellé, non endommagé, non marqué. - Le produit devra être accompagné de tous ses accessoires (notices, garanties, etc...).

A défaut, le produit vous sera retourné, à vos frais.

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes.

Traitement de votre retour pour rétractation Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier un produit d'échange de valeur équivalente.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant des produits retournés. Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant des produits retournés vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour.

Frais de retour pour rétractation

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

9.4- Les retours pour panne au déballage

Modalités d'application de la panne au déballage

A compter de la réception de votre colis, vous disposez de 15 jours pour nous signaler la réception d'un produit en panne au moment de sa mise en service. Lors de votre demande de retour, il est indispensable que vous décriviez au mieux le problème rencontré avec votre produit.

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes.

ATTENTION ! : Seuls les produits justifiant d'une panne au déballage avérée seront acceptés. Dans le cas contraire, votre produit pourra alors vous être retourné, à vos frais ou votre retour requalifié sous le motif adéquat.

Exclusions

1. Les produits ne justifiant pas d'une panne au déballage avérée après diagnostic de la panne par nos services
2. Une panne imputable à une mauvaise utilisation du produit
3. Les produits qui auront été ouverts ou démontés
4. Les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe
5. Les réparations et dommages subis par l'appareil après une réparation effectuée par toutes autres personnes que nos services
5. Les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation
7. Les produits renvoyés sans accord de retour et ne remplissant pas les conditions de retour précisées dans l'e-mail du numéro d'accord de retour.

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons de vous réexpédier le produit ou un produit d'échange de valeur équivalente.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si la commande est composée uniquement du produit présentant une panne au déballage). Si vous avez choisi

d'être remboursé, un chèque du montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si la commande est composée uniquement du produit présentant une panne au déballage) vous sera envoyé dans les 15 jours suivant l'acceptation de votre retour.

Frais de retour

Après avoir réceptionné et accepté votre colis, si les frais de port engagés auprès de la Poste sont connus par nos services, nous procéderons à l'émission automatique d'un bon d'achat du montant des ces frais. Si ces frais ne sont pas connus par nos services, un justificatif des frais engagés vous sera demandé par notre service client afin que ce dernier soit en mesure de procéder à la génération du bon d'achat correspondant.

A noter : Le montant du remboursement de ces frais sera basé sur les tarifs grand public en vigueur, communiqués par la Poste pour les colissimo suivi. Le montant maximum de remboursement ne pourra excéder 20 Eur . TTC.

Article 10 : Garanties, assurances et SAV

Généralités

Les produits bénéficient d'une garantie constructeur de 2 ans, la facture d'achat du produit faisant preuve de la date d'achat devant être en conformité avec la gravure de la platine de dénudage.

Modalités d'application de la garantie constructeur

Dès constatation de la panne, vous devez prendre contact avec notre service clients. Il est indispensable que vous décriviez au mieux le problème rencontré avec votre produit.

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler le numéro de commande, vos coordonnées complètes.

Les frais de port engagés par vos soins afin de nous envoyer votre produit sont à votre charge.

ATTENTION ! : Seuls les produits justifiant d'une panne avérée seront acceptés

Traitement de votre retour

Une fois votre produit réparé, celui-ci vous sera réexpédié.

Si votre produit sous garantie n'est pas réparable ou en raison d'un devis refusé (si la réparation a un coût trop élevé par rapport au prix du produit), des stocks disponibles, un produit identique ou aux caractéristiques équivalentes pourra vous être proposé. Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer un produit d'échange ou si vous refusez notre proposition, un remboursement sera effectué avec l'application d'une vétusté dès le sixième mois d'utilisation (2% par mois d'utilisation).

Garantie des vices cachés

En application des articles 1641 et suivant du code civil, vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés. Seuls les produits justifiant d'un vice caché avéré pourront faire l'objet d'un retour sous ce motif.

Conformément à cet article, le client qui déclare que son produit souffre d'un vice caché doit en apporter la preuve. Ainsi, une expertise du produit doit être demandée par le client auprès d'un expert mandaté afin que celui-ci certifie le vice caché.

Si l'expertise confirme qu'il y a bien un vice caché, le document faisant foi doit être transmis à notre service clients dans les meilleurs délais. A réception du document, un numéro d'accord de retour ainsi que la procédure à suivre pour retourner votre produit vous seront communiqués par notre service clients. Les frais de retour de votre produit sont à votre charge. L'acceptation de votre retour se fera après constatation du vice caché par nos services. Une fois votre retour accepté par nos services, votre produit vous sera remboursé au prix d'achat.

Sous réserve de vice caché avéré les frais d'expertises engagés par le client pourront être remboursés par nos services sur présentation de la facture correspondant à ces frais.

Article 11 : Dispositions de la loi informatiques et libertés

A tout moment, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art 34 de la loi Informatiques et Libertés du 6 Janvier 1978). Pour modifier vos informations, il vous suffit de vous identifier sur le site dans votre accès client. Un lien pour modification vous sera alors proposé.

Vous pouvez également en faire la demande à nos services par courrier à

PRAM B.P. 64122 25116 BAUME LES DAMES CEDEX

ou par mail à contact@pram.fr

Article 12 : Coordonnées de la société

Siège social de :

Contactez le Service Clients de PRAM

* Par le formulaire en ligne sur le site www.pram.fr

* Par courrier :

PRAM B.P. 64122 25116 BAUME LES DAMES CEDEX

Dans votre courrier merci d'indiquer également votre nom, prénom, email

* Par téléphone au 03 81 84 17 01

Du Lundi au Vendredi : 10h-18h

Fermé les samedis, dimanches et jours fériés

Article 13 : Juridiction

Toute contestation relève de la compétence du tribunal de commerce de BESANÇON. Les droits et obligations des parties sont régies par le droit français.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté sans réserve les conditions générales de vente de la société PRAM ci dessus reproduite en cochant la case à cet effet pour toute commandes effectuée sur le site.