

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En vigueur au 1er novembre 2022

1. DESIGNATION DU VENDEUR

NEO SAS

Siège social : ZA des Vernays 74 210 Doussard France

Identification SIREN : 509 294 542 R.C.S ANNECY

Numéro de TVA : FR69509294542

Directeur de la publication du site : Eric ROUSSEL

E-mail : neo@neotelier.fr

Téléphone : 04 50 51 90 69

Site internet : www.neotelier.fr/move.

2. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la société NEO SAS (« le Vendeur ») auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels (« Les Clients ou le Client ») (également désignés individuellement comme « une Partie » et collectivement comme « les Parties ») désirant acquérir les produits proposés à la vente par le Vendeur (« Les Produits ») sur le site Internet www.neotelier.fr/move.

Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des Produits commandés par les Clients.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Elles sont accessibles à tout moment sur le site Internet www.neotelier.fr/move.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet à la date de passation de la commande.

L'offre de vente proposée sur le site est destinée exclusivement à la clientèle disposant de la capacité de contracter.

En passant commande sur le site, le client déclare remplir les conditions rappelées ci-avant et notamment ne pas procéder à des achats dans le but de les revendre de manière habituelle ou dans le cadre d'une activité professionnelle.



3. PRODUITS PROPOSES A LA VENTE

Les Produits proposés à la vente sur le site Internet www.neoatelier.fr/move sont notamment les suivants :

- Sacs à dos du quotidien, sacs à dos de voyage, organisateurs de sac, boites repas, housses ordinateur, trousse stylo ;

Les caractéristiques principales des Produits, regroupant l'ensemble des informations substantielles requises par la réglementation applicable et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le site internet www.neoatelier.fr/move dans les fiches produits et le catalogue du Vendeur.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un Produit sont de la seule responsabilité du Client.

Les photographies et graphismes présentés sur le site internet www.neoatelier.fr/move ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et anglaise et sont confirmées au plus tard lors de la validation de la commande par le Client.

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

Si, les produits sont indisponibles, nous vous informerons par e-mail dans les meilleurs délais. Vous pourrez alors annuler votre commande et vous faire rembourser, ou attendre la disponibilité du produit.

4. COMMANDES

4.1 Passation de la commande

Il appartient au Client de sélectionner sur le site internet www.neoatelier.fr/move, les Produits qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

1. Choisir le ou les produits – la taille/la couleur
2. Valider la commande et accès espace paiement sécurisé.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

L'enregistrement d'une commande sur le site internet www.neoatelier.fr/move est passé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et en validant sa commande. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet www.neoatelier.fr/move.

La vente n'est définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par courrier électronique, qui doit être envoyé sans délai et après encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix.

Toute commande passée, validée par le Client et confirmée par le Vendeur, dans les conditions et selon les modalités ci-dessus décrites, sur le site Internet www.neoatelier.fr/move constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le Client pourra suivre l'évolution du traitement de sa commande sur le site internet www.neoatelier.fr/move.

4.2 Modification de la commande

Une fois confirmée et acceptée par le Vendeur, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande n'est pas modifiable.

Le Client pourra toutefois contacter le service client par téléphone ou courrier électronique et d'éventuelles modifications pourront être prises en compte par le Vendeur dans la limite de ses possibilités.

4.3 Annulation de la commande

Une fois confirmée et acceptée par le Vendeur, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande ne peut être annulée, hors l'exercice du droit de rétractation ou cas de force majeure.

5. TARIFS

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site Internet www.neoatelier.fr/move lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur sur le site internet www.neoatelier.fr/move.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le site internet www.neoatelier.fr/move le Vendeur se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment. Ils ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site internet www.neoatelier.fr/move et calculés préalablement à la passation de la commande.

Si le Client demande un mode d'expédition plus rapide ou plus coûteux que l'expédition standard, les frais supplémentaires de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, tels que calculés préalablement à la validation de la commande par le Client, sont intégralement à sa charge.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de la livraison des Produits commandés.

Toute annonce de réduction de prix devra indiquer le prix pratiqué par le Vendeur avant l'application de la réduction de prix, ce prix antérieur étant défini comme le prix le plus bas pratiqué par le Vendeur à l'égard de tous les Clients au cours des trente derniers jours précédant l'application de la réduction de prix.

6. CONDITIONS DE PAIEMENT

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bancaires
- par virement bancaire.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, le Client peut demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes.

Le compte de l'acheteur sera débité après validation de la commande au tarif des produits commandés et des frais d'expédition et de transport.

À la demande de l'acheteur, il lui sera adressé une facture faisant ressortir la TVA.

Le paiement des achats est sécurisé. La plateforme de paiement en ligne est 100% sécurisée.

7. DELIVRANCE DES PRODUITS COMMANDES

La délivrance des Produits s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle des Produits commandés.

Conformément aux dispositions de l'article [L 216-4 du Code de la consommation](#), la délivrance des Produits s'accompagne de la remise de la notice d'emploi, des instructions d'installation et d'un écrit mentionnant la possibilité de formuler des réserves.

Les Produits commandés par le Client seront délivrés à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site Internet :

- en France métropolitaine dans un délai de 48h à compter de l'expédition de la commande
- dans les DOM TOM et en Europe, dans un délai de 4 à 10 jours à compter de l'expédition de la commande
- à l'international, dans un délai de 10 jours à compter de l'expédition de la commande

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront délivrés en une seule fois.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour délivrer les produits commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Si les Produits commandés n'ont pas été délivrés dans un délai de 15 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, le Client pourra notifier au Vendeur, dans les conditions prévues à [l'article L 216-6 du Code de la consommation](#),

- soit la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le Vendeur s'exécute, dans les conditions prévues aux articles [1219 et 1220 code civil](#) (exception d'inexécution),

- soit la résolution de la vente, après avoir mis le Vendeur en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable non respecté par le Vendeur.

La résolution peut être immédiate si le Vendeur refuse de s'exécuter ou s'il est manifeste qu'il ne pourra pas délivrer les Produits ou si le délai de délivrance non respecté constituait, pour le Client, une condition essentielle de la vente.

En cas de résolution de la vente, les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Le Vendeur prend à sa charge les risques du transport et est tenu de rembourser le Client en cas de dommages causés pendant le transport.

Lors de la livraison, veuillez inspecter le ou les produits afin de vérifier la présence d'éventuels dommages. S'il s'avère que des produits sont endommagés ou ne correspondent pas à votre commande, veuillez-nous les signaler par mail dans les plus brefs délais. En cas d'erreur de livraison ou de produits endommagés, NEO assumera tous les coûts d'expédition relatifs au retour des marchandises.

8. TRANSFERT DE PROPRIETE – TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client, sera réalisé dès acceptation de la commande par le Vendeur et complet paiement du prix par ce dernier, et ce, quelle que soit la date de la délivrance des Produits.

Quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits qui voyagent donc aux risques et périls du Vendeur, sauf lorsque le Client fait appel à un transporteur qu'il a lui-même choisi, indépendant du Vendeur, auquel cas le transfert des risques est effectué au moment de la remise des Produits commandés par le Vendeur au transporteur choisi par le Client.

9. DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception des Produits pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, à condition que les Produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les 14 Jours suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les Produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le site www.neoatelier.fr/move auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par le Vendeur, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.



En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais de livraison sont remboursés; les frais de retour restant à la charge du Client.

Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la notification au Vendeur de la décision de rétractation.

10. RESPONSABILITE DU VENDEUR

Les Produits vendus sur le site Internet www.neoatelier.fr/move sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation,

- de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande,
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation.

Ils bénéficient en outre d'une **garantie à vie** et d'un **droit à réparation à vie**.

10.1 Garantie à vie NEO

Les produits NEO bénéficient d'une garantie à vie sur les défauts et les dommages affectant le produit, s'il a été utilisé dans des conditions normales et appropriées.

Elle ne couvre pas les dommages dus à une utilisation abusive, à la négligence, à des accidents, à l'usure par frottements.

Pour bénéficier de la garantie NEO, vous devez disposer de la preuve d'achat originale. Notre atelier déterminera si le problème est couvert ou non par la garantie NEO.

Si les dommages et/ou défauts sont irréparables, l'article sera remplacé dans la mesure du possible par le même modèle. A défaut de stock, NEO vous proposera un article similaire de valeur équivalente.

Cette garantie est applicable dans le monde entier.

La garantie à vie NEO ne s'applique pas aux vêtements. Les vêtements bénéficient uniquement de la garantie légale de conformité.

La garantie NEO ne couvre pas les dommages causés aux objets de l'utilisateur.

Liste des dommages NON COUVERTS par la garantie NEO :

- Les réparations faites par un tiers.
- Défauts esthétiques, éraflures, taches ou usure
- Brûlures
- Fond du sac abîmé ou usé
- Rayure sur les éléments en cuir végétale ou liège



10. 2. Réparation à vie NEO

Les dommages ne bénéficiant pas de la garantie NEO peuvent cependant être réparés à vie par notre atelier. Ce service de réparation est gratuit sous condition qu'aucunes modifications ou réparations n'aient été faites par un tiers avant notre intervention.

NEO se réserve le droit de juger de l'état d'usure du produit avant de s'engager sur une réparation.

Si la réparation atteint la valeur du produit, nous vous proposerons de vous renvoyer le produit en l'état ou de régler les frais supplémentaires.

Nos réparations ne garantissent pas une remise à neuf du produit complet. Nous utiliserons, dans la mesure du possible, des matériaux semblables à l'article.

Les produits doivent être retournés propres, vides de tous objets personnels et accompagnés du formulaire de retour avec vos coordonnées.

Les frais de renvoi à l'atelier sont à la charge du client.

A réception de votre produit, nous mettrons tout en œuvre pour vous retourner vos articles sous 15 jours ouvrés. En cas de délais plus long, vous serez informés par email.

Ces délais peuvent être plus long en période de fêtes ou de vacances et en fonction des réparations à faire. Les délais indiqués ne comprennent pas le temps de transport vers notre atelier.

Dans une démarche écologique et responsable, notre priorité sera de prolonger la vie des produits autant que possible.

La "durée de vie" est définie comme la durée de vie du produit dans des conditions normales d'utilisation.

Nous nous réservons le droit de déterminer qu'un produit est irréparable.

Pour éviter des frais de traitements et d'envois inutiles, un formulaire de réparation devra être rempli par le client demandeur afin de vérifier la réparabilité du produit.

11. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES - SECURITE ET CONFIDENTIALITE

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

La sécurité et la confidentialité de vos données sont des priorités pour NEO. Les données que vous saisissez sont instantanément cryptées dans votre ordinateur avant de nous être envoyées (grâce à la technologie " SSL " de cryptage des informations).

Vous pouvez voir dans la barre d'adresse un cadenas vert.

NEO s'engage à n'utiliser les informations confidentielles des clients que dans le cadre de l'exploitation de son site.

Pour le bon déroulement de la commande, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique, le client reconnaît en avoir connaissance.

A ce titre, les informations le concernant peuvent être communiquées à des prestataires techniques de NEO.

Par ailleurs, NEO pourra appliquer des moyens techniques pour obtenir des informations non personnelles relatives aux internautes et destinées à améliorer les fonctionnalités du site, par exemple en traçant le nombre de visiteurs sur certaines pages.

Pour suivre vos préférences et les produits que vous placez dans votre panier, nous utilisons la technologie des "cookies". Il s'agit de petits fichiers textes stockés par votre navigateur web sur votre disque dur. Ces fichiers peuvent être effacés entre deux commandes.



Conformément à la "Loi n°2004-801 du 6 août 2004, Loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données personnelles et modifiant la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés", vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles qui vous concernent.

Pour cela, il suffit d'en faire la demande :

- Par courrier électronique : neo@neotelier.fr
- Par voie postale : NEO SAS, ZA des Vernays, 74210 Doussard – France

Toute information, quelle qu'en soit la forme - document, donnée, graphique, question, suggestion, concept, remarque, ou autre -, que vous nous communiquerez sur le site pourra, le cas échéant, être communiquée à certaines directions de la société, qui pourront lui amener la réponse la plus appropriée.

Si vous ne consentez pas au transfert de ces informations aux directions concernées vous devez en faire la demande auprès de : neo@neotelier.fr

Vous pouvez revenir à tout moment sur votre consentement en envoyant un message à cette même adresse.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site internet www.neotelier.fr/move est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

13. IMPREVISION

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

14. FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

15. DROIT APPLICABLE - LANGUE

Les présentes Conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

16. LITIGES

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Vendeur et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent sur le site Internet www.neoatelier.fr/move ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

17. INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir été informé par le Vendeur de manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes Conditions Générales de Vente, préalablement à son achat immédiat ou à la passation de la commande et conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation:

- sur les caractéristiques essentielles des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité lui permettant d'acquérir les Produits en toute connaissance de cause, notamment en ce qui concerne leurs conditions d'utilisation. Les photographies et graphismes présentés ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles
- sur le prix des Produits et des frais annexes ou, en l'absence de paiement d'un prix, sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci ;
- sur l'identité du Vendeur et l'ensemble de ses coordonnées ;
- sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties et service après-vente ;
- sur la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation, dans les conditions prévues au Code de la consommation
- sur le droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), les modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes et, le cas échéant, sur les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite et les cautions et garanties financières ;
- sur les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour un Client, de commander sur le site Internet www.neoatelier.fr/move emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.



ANNEXE 1
- FORMULAIRE DE RÉTRACTATION



FORMULAIRE DE RETOUR

Nom: Prénom:

Adresse: Pays:

Tél: E-mail:

Produit: *Menu déroulant: N° commande:

Gamme: **Menu déroulant:

Retour Garantie

Motifs: ***Menu déroulant:

Réparation(s) demandée(s): *Merci d'être le plus précis possible*

Merci de renvoyer votre produit propre, vidé de tout objet personnel ou dans son emballage d'origine avec étiquettes s'il est neuf à l'adresse suivante:

NEO SAS
ZA des Vernays
74 210 Doussard
France

