

## Conditions Générales de Vente (CGV)

Facilitel

Date de mise à jour : janvier 2025

---

### Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les relations contractuelles entre Facilitel (ci-après "le Vendeur") et tout consommateur ou professionnel (ci-après "le Client") dans le cadre de l'achat de produits et services proposés par Facilitel.

---

### Article 2 : Produits et services

Facilitel commercialise :

1. Des téléphones simplifiés sous la marque Facilitel.
2. Une interface logicielle adaptée aux besoins des personnes âgées et incluant l'application FACILITEL.
3. Des services associés, tels que :
  - o Assistance technique.
  - o Formation à l'utilisation.
  - o Maintenance et réparation.

Les caractéristiques des produits sont disponibles sur notre site internet ou dans les catalogues. Facilitel s'engage à garantir leur conformité à la description fournie.

---

### Article 3 : Commandes

1. Toute commande passée auprès de Facilitel implique l'acceptation des présentes CGV.
2. Les commandes peuvent être passées via :
  - o Le site internet [www.facilitel.fr](http://www.facilitel.fr).
  - o Nos partenaires distributeurs agréés.

Une confirmation de commande sera envoyée par email au Client. Facilitel se réserve le droit d'annuler ou de refuser une commande en cas de litige antérieur avec le Client.

---

### Article 4 : Tarifs et paiement

1. **Tarifs**

Les prix des produits et services sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Facilitel se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, les prix appliqués seront ceux en vigueur au moment de la commande.

## 2. Modes de paiement acceptés

- Carte bancaire.
- Virement bancaire.
- Paiement en plusieurs fois (sous réserve d'acceptation).

## 3. Conditions de paiement

Le paiement complet est exigé au moment de la commande, sauf pour les abonnements ou facilités de paiement.

---

### Article 5 : Livraison

1. Facilitel livre ses produits en France métropolitaine et dans les DOM-TOM.
2. Les délais de livraison sont mentionnés lors de la commande. En cas de retard, le Client sera informé et pourra annuler la commande si le délai dépasse 30 jours.
3. Les frais de livraison sont indiqués lors de la commande.

---

### Article 6 : Rétractation et retours

#### 1. Droit de rétractation

Conformément à la loi, le Client dispose de **14 jours** à compter de la réception pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs.

- Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, complets et en parfait état.
- Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf en cas de non-conformité.

#### 2. Exceptions

Les services déjà exécutés ou les produits personnalisés ne peuvent pas faire l'objet d'une rétractation.

---

### Article 7 : Garanties

#### 1. Garantie légale

Les produits sont couverts par les garanties légales de conformité et des vices cachés, conformément aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation.

#### 2. Garantie commerciale

Facilitel offre une garantie commerciale d'un an sur ses téléphones. Cette garantie ne couvre pas les dommages causés par une mauvaise utilisation.

---

## Article 8 : Responsabilité

Facitelitel décline toute responsabilité en cas de :

- Non-respect des instructions d'utilisation fournies avec le produit.
  - Pertes de données dues à une mauvaise manipulation ou à des pannes techniques non imputables au Vendeur.
- 

## Article 9 : Protection des données personnelles

Facitelitel respecte les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les informations collectées sont utilisées uniquement pour traiter les commandes et améliorer l'expérience client.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles en contactant : [contact@facitelitel.fr](mailto:contact@facitelitel.fr).

---

## Article 10 : Service après-vente

Facitelitel propose un service après-vente (SAV) accessible via :

- Téléphone : +33184238125.
  - Email : [sav@facitelitel.fr](mailto:sav@facitelitel.fr).  
Les interventions hors garantie peuvent être facturées selon un tarif horaire de 35 €.
- 

## Article 11 : Litiges et médiation

En cas de litige, le Client peut contacter Facitelitel pour une résolution amiable. À défaut d'accord, il peut saisir un médiateur agréé ou le tribunal compétent.

---

## Article 12 : Dispositions finales

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Facitelitel se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

---