

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont conclues :

ENTRE :

97 JANTES.COM RCS Fort de France TMC 408 184 190
ci-après dénommées Le vendeur,

ET

Les personnes, professionnels ou consommateurs, souhaitant effectuer un achat via le site Internet de la société 97JANTES.COM, ci-après dénommées L'Acheteur,

1. Objet des CVG

Les présentes Conditions Générales de vente (CGV) ci-après régissent exclusivement les ventes proposées en ligne par 97JANTES.COM. Toute commande entraîne de plein droit, sans réserve, l'adhésion de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente et renonciation aux clauses de leurs propres conditions générales d'achat qui y seraient contraires. 97JANTES.COM se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions. Il appartient au client de s'assurer, lors de chaque commande, qu'il dispose des dernières CGV en vigueur, étant entendu que ces dernières seront automatiquement spécifiées et qu'en cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme 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.

2. Produits

2.1 Les produits proposés à la vente par 97JANTES.COM sont destinés aux clients particuliers et professionnels résidants sur les départements de Martinique, Guadeloupe et la Réunion.

2.2 Les jantes commercialisées sur le site de 97JANTES.COM des jantes neuves uniquement. Les caractéristiques des produits présentés sur le site peuvent évoluer. Les photos attribuées à chaque modèle de jantes sont données à titre indicatif.

2.3 Utilisation des produits

Compte tenu de la spécificité et de la haute technicité des produits vendus par 97JANTES.COM l'acheteur est tenu de respecter strictement les prescriptions et les recommandations en matière de sécurité et de fiabilité relatives à l'utilisation, au montage et au stockage des produits.

Le vendeur ne sera en aucun cas responsable du mauvais montage des jantes et de leur utilisation dans des conditions anormales.

Les offres de produits et les prix correspondants sont valables dans la limite des stocks disponibles, tant qu'ils sont visibles sur le site internet.

Le vendeur s'efforcera de répercuter dans les meilleurs délais toutes les fluctuations de prix sur les produits ou services offerts à la vente en procédant à une mise à jour régulière de son site internet.

2.4 Rupture de stock

Compte tenu du volume des transactions quotidiennes, le vendeur ne garantit pas la disponibilité absolue des produits ou services commandés.

Le vendeur s'engage à honorer les commandes reçues sur le site Internet uniquement dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité du produit, ce dernier s'engage à contacter l'acheteur dans les meilleurs délais pour l'en informer.

Dans cette hypothèse, l'acheteur pourra librement choisir entre le remboursement des sommes qu'il a versées dans un délai maximum de 30 jours ou le remplacement du produit commandé par un autre produit équivalent à un prix équivalent au produit initialement commandé.

En cas de modification de la commande, le vendeur ajustera le montant (trop payé ou complément à payer) selon les références choisies et confirmera au client la commande rectifiée par e-mail.

3. Commande

3.1 Enregistrement commande

Les commandes doivent être passées sur le site de vente de 97JANTES.COM. Le site sur lequel la commande sera passée sera obligatoirement celui du pays de l'adresse de facturation, de résidence et de livraison du client.

3.2 Confirmation commande

La confirmation de commande est envoyée sous 24H après l'enregistrement de la commande, par courrier électronique automatique à l'adresse email communiquée par l'acheteur.

Les commandes sont traitées seulement après réception et encaissement du règlement correspondant au montant de la facture. Toute commande dont le paiement n'intervient pas dans un délai de 7 jours après la réception par l'acheteur de la confirmation de commande, sera automatiquement annulée.

3.3 Modification commande

Les informations fournies par l'acheteur, lors de la prise de commande, l'engagent. En cas d'erreur dans le libellé de l'adresse email ou des coordonnées du destinataire, le vendeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de confirmer la commande ou d'effectuer la livraison. Aucun changement d'adresse de livraison du/des colis après le paiement de la commande ne pourra être pris en compte.

Aucune modification des éléments de la commande (taille, marque, profil, adresse de facturation ou livraison) n'est possible après réception du paiement sous réserves des conditions d'annulation et de remboursement de la commande visée à l'article 7 des présentes.

3.4 Refus commande

Le vendeur se réserve le droit de refuser toute commande de la part d'un acheteur pour motif légitime, conformément à l'article L.121-11 du Code de la Consommation.

4. Prix et modalités de paiement

Les commandes sont payables au comptant. Les validations de commande valent preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande. Une confirmation de l'acceptation de la commande est envoyée à l'adresse mail communiquée.

L'acheteur, titulaire du compte créé sur internet, devra préciser son identité ainsi que ses coordonnées de facturation. Il sera considéré comme le seul co-contractant et sera automatiquement responsable du paiement intégral du prix de la commande, peu importe que l'adresse de facturation soit différente de celle de la commande ou que cette dernière soit passée pour le compte d'un tiers.

4.1 Les prix affichés sur le site sont exprimés dans la devise du pays de résidence de l'acheteur et de livraison soit en EUROS et incluent le montant de la TVA en vigueur pour chaque zone (Guadeloupe, Martinique et Réunion).

4.2 97JANTES.COM se réserve le droit de modifier ses prix en fonction de l'offre et de la demande. Le prix à payer par l'acheteur est celui du jour de la commande. Ce prix est garanti jusqu'à l'expiration du délai contractuel de livraison, et, en cas de dépassement non imputable à l'acheteur, jusqu'à sa mise à disposition.

4.3 Paiement par carte bancaire

Le paiement par CB est effectué sur le site grâce à la solution de paiement sécurisé PAYBOX.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude à la carte bancaire sur Internet, tous les paiements effectués par carte bancaire seront soumis au protocole 3D Secure pour vérification. Les informations relatives à la commande font l'objet d'un traitement automatisé des données qui vise à définir le niveau d'analyse d'une transaction.

La non-transmission ou la déclaration irrégulière des données relatives à la commande empêche l'analyse de la transaction.

Tout impayé dû à l'utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des données relatives à la commande et associées à cet impayé dans un fichier "incidents de paiement".

Les commandes sont traitées seulement après réception et encaissement du règlement correspondant au montant de la facture.

4.4 Il est expressément convenu que des pénalités de retard seront appliquées au montant toutes taxes comprises de la facture dans le cas où le paiement ne serait pas intervenu dans le délai de

règlement fixé par les présentes conditions générales. Ces pénalités sont dues de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure. Les dommages et intérêts moratoires pouvant se cumuler avec des dommages et intérêts compensatoires conformément à l'article 1231-6 du code civil. Elles seront calculées sur les sommes exigibles et non payées à la bonne date, et sur la base d'un taux fixe contractuel de 15% l'an. Elles commenceront à courir dès l'expiration du délai de règlement prévu. Le client s'engage à indemniser, sur présentation de justificatifs, la société de toutes pertes et frais (tous les frais de recouvrement amiable ou judiciaire y compris les frais de mise en place, d'étude, de contrôle et de vérification et les frais juridiques, les honoraires et débours non excessifs de conseils extérieurs) raisonnablement exposés par cette dernière pour obtenir l'exécution des obligations découlant du présent contrat dans la limite de 1.500 euros. Ce même droit est reconnu au client dans l'hypothèse inverse. Conformément au décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012 tout client professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur à l'égard de la société d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, en sus des indemnités de retard. Dans l'hypothèse où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, la société pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justificatif.

Enfin le vendeur se réserve le droit de demander des garanties particulières en cas de retard de paiement ou d'insolvabilité notoire. Le refus de l'acheteur de fournir les garanties demandées pourra entraîner le droit à revendication des marchandises conformément à la clause de réserve de propriété stipulée au point 6 des présentes et les commandes en cours non livrées seront résiliées de plein droit aux torts exclusifs du client. Le cas échéant, le client sera tenu de verser à la société une indemnité conventionnelle de résiliation correspondant à 10 % de la valeur toutes taxes comprises des marchandises non encore livrées.

5. Réserve de propriété

Tout produit livré reste la propriété de 97JANTES.COM jusqu'au paiement de la totalité des sommes dues. L'acheteur est alors tenu de manipuler avec précaution le/les produit(s) notamment pendant toute la durée légale de rétractation.

6. Livraison

6.1 Retard de livraison

Les délais de livraison sont mentionnés sous chaque fiche livraison. L'acheteur est informé que les commandes effectuées par bateau peuvent prendre jusqu'à 8 semaines. En l'absence de livraison à la date indiquée ou, à défaut, plus de 30 jours après la conclusion de sa commande, l'acheteur peut dénoncer la commande par lettre recommandée avec accusé de réception et par e-mail. L'acheteur sera en droit d'obtenir le remboursement des sommes versées dans un délai de 14 jours suivant la réception du courrier recommandé relatif à l'annulation de la commande.

6.2 Livraison en centre de montage

La livraison a lieu dans l'un des centres de livraison agréé par 97JANTES.COM. L'acheteur a la possibilité de choisir le centre de livraison de son choix.

Il est impératif que l'acheteur vérifie lui-même les jantes avant le montage (ou le fasse faire scrupuleusement par le professionnel du montage), afin de s'assurer de leur conformité avec la commande et de leur compatibilité avec le véhicule. En cas d'erreur, les jantes montées ne pourront en aucun cas être reprises ou remboursées.

6.3 Livraison partielle

En cas de produits manquants, l'acheteur doit obligatoirement le mentionner par écrit sur le bon de livraison qu'il exigera du centre de livraison. L'acheteur dispose ensuite d'un délai de 7 jours pour informer 97JANTES.COM de ses réserves, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la société. La société s'engage à renvoyer le produit manquant dans les meilleurs délais.

En absence de réserve sur le bon de livraison, aucune réclamation ne sera prise en compte ni par le centre de livraison, ni par 97JANTES.COM.

6.4 En cas de non-récupération des produits par le consommateur 8 jours après la présentation, le prestataire de transport retournera les produits à 97JANTES.COM, charge pour le consommateur d'en assurer le coût et sachant qu'un forfait supplémentaire de 15 euros par produit sera déduits du remboursement de la commande.

6.5 Produits endommagés ou non-conformes à la commande

En cas de livraison d'un produit endommagé ou non-conforme à la commande, l'acheteur a la possibilité de refuser la livraison et de le mentionner sur le bon de livraison qu'il exigera du centre de livraison. Par ailleurs, l'acheteur dispose d'un délai de 3 jours, jours fériés non compris, à partir de la réception pour vérifier la conformité des produits livrés et informer 97JANTES.COM par lettre recommandée avec accusé de réception.

Lors de la livraison au centre partenaire il est impératif que l'acheteur vérifie lui-même les jantes avant le montage, afin de s'assurer de leur conformité avec la commande. Les jantes montées ne pourront en aucun cas être reprises ou remboursées.

Le vendeur s'engage à reprendre à ses frais les produits endommagés ou non-conformes à la commande et renvoyer de nouveaux produits dans les meilleurs délais.

6.6 Si la responsabilité du vendeur venait à être reconnue au titre d'un produit livré, le montant maximum de l'indemnité qui pourrait être versée au client ne saurait en aucun cas excéder le prix payé par l'acheteur pour le produit en question

7. Rétractation

L'acheteur peut annuler sa commande pour quelque motif que ce soit au plus tard 14 jours après la livraison des produits.

La rétractation doit être formulée par écrit ou mail adressé à la société 97JANTES.COM aux adresses suivantes :

Par Mail : contact@97jantes.com

Par courrier :

Martinique et Guadeloupe :

97JANTES ZI Les Mangles 97232 LE LAMENTIN Martinique

La Réunion :

43 rue Paul Verlaine

97420 Le Port

Tout produit qui aura été endommagé ou incomplet ne sera pas remboursé.

7.1 Délais de rétractation

La rétractation doit être invoquée dans un délai maximal de 14 jours après la livraison des produits, la signature de l'acheteur apposée sur le bordereau de livraison daté faisant foi.

Le vendeur s'engage à rembourser tout produit retourné dans le délai légal. Les frais de retour restent à la charge de l'acheteur.

7.2 Retour des produits

L'acheteur a la possibilité de refuser la livraison. Dans cette hypothèse, les frais de retour sont à la charge du client et seront déduits du remboursement : ils s'élèvent à 15 euros TTC par jante.

Si le droit de rétractation est opéré après la livraison, la restitution et le retour des jantes seront effectués par l'acheteur seul et à ses frais.

Les jantes doivent être dans l'état d'origine, c'est-à-dire propres, non montées et non détachées si lors de la livraison elles étaient attachées par deux.

7.3 Remboursement

97JANTES.COM s'engage à rembourser tout produit retourné dans les conditions indiquées ci-dessus. Les remises et réductions ne sont en aucun cas remboursables.

7.4 Si par dérogation, la société acceptait d'annuler la vente passé le délai de rétractation légal et de rembourser le client avec retour des produits à sa charge, des frais de dossier d'un montant de 10% de la valeur de la commande seront conservés à titre de dommages et intérêts.

Délais de remboursement

Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours après la réception des produits par l'entrepôt de 97JANTES.COM ou le centre de livraison désigné lors de la commande.

Modalités de remboursement

Le remboursement des commandes réglées par carte bancaire se fera par système de crédit des sommes dues sur la carte bancaire avec laquelle a été effectué le paiement.

8. Garantie des produits

Les jantes commercialisées par 97JANTES.COM bénéficient de la garantie fournisseur.

L'acheteur dispose d'un délai de 10 jours à compter de la date de livraison pour vérifier la conformité des produits et informer 97JANTES.COM.

97JANTES.COM s'engage à échanger tout produit défectueux dénoncé dans ce délai si :

- le défaut est constaté à la livraison.
- le défaut est constaté au montage, à condition que ce dernier intervienne au plus tard 7 jours après la date de livraison.

La garantie est limitée au remplacement ou à la réparation des produits reconnus défectueux. La garantie n'est acquise : qu'après réception par la société d'un courrier adressé par LRAR notifiant la non-conformité constatée et accompagné du bon de livraison, qu'après reconnaissance par la société de la défectuosité des marchandises, qu'à la condition qu'un tiers ou le client lui-même ne soit pas intervenu sur ces dernières depuis leur mise à disposition. Cette garantie comprend « la remise en état ou l'échange des pièces reconnues défectueuses, la main d'œuvre nécessaire à cette remise en état ou à cet échange ; les frais éventuels de dépannage ».

Les pièces faisant l'objet d'une demande de garantie sont adressées au fournisseur pour examen technique. Si la garantie est acceptée, la pièce défectueuse devient la propriété du fournisseur.

Si le défaut est confirmé par le fournisseur, la jante sera remboursée en appliquant, selon le cas, un taux de vétusté.

Garanties légales : Cette garantie contractuelle ne se substitue ni à la garantie légale des vices cachés résultant de l'application des articles 1641 et 1649 du code civil ni à la garantie légale de conformité résultant de l'application de l'article L.211-1 à 18 du code de la consommation. Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- 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 ; - est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien- la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. - le consommateur 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.

9. Informations légales

9.1 Collecte et cession des données à caractère personnel

Les informations communiquées par l'acheteur sont destinées à 97JANTES.COM qui sera amené à transmettre toutes ou une partie de ces informations à ses partenaires commerciaux aux seules fins de traitement de la commande, livraison des produits et/ou prestation des services commandés par l'acheteur.

Les données à caractère personnel collectées par 97JANTES.COM ne sont ni vendues, ni communiquées en externe à des fins publicitaires.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, l'acheteur dispose à tout moment d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel le concernant.

9.2 Droit applicable et règlement des litiges

Les présents termes et conditions sont régis par les règles de droit français.

Avant de valider sa commande, l'acheteur déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et les accepte dans leur intégralité sans réserve.

En cas de litige, l'acheteur s'adressera en priorité à 97JANTES.COM afin de trouver une solution amiable. A défaut de solution amiable, tous les litiges ou contestations pouvant naître des contrats conclus entre 97JANTES.COM et l'acheteur seront soumis aux tribunaux du lieu de livraison des marchandises et de résidence de l'acheteur.

9.3 Validité juridique

L'inefficacité juridique de l'une des clauses précédentes n'entraîne pas la nullité juridique des autres clauses.

9.4 97JANTES.COM avise ses utilisateurs que les éléments de ses sites Internet sont protégés par la législation sur le droit d'auteur : ce peut être notamment le cas des photographies, des articles, des

dessins et des séquences animées contenus dans ce site. Les droits sur ces éléments appartiennent à 97JANTES.COM ou font l'objet d'une autorisation d'utilisation au profit de cette dernière.

Toute reproduction ou représentation totale ou partielle de ce site par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de 97JANTES.COM, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Toute image, texte et élément graphique utilisé sans le consentement de 97JANTES.COM pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

Il en va de même pour la législation sur les marques : La marque 97JANTES.COM (semi-figurative ou verbale) est déposée dans différents pays. Toute reproduction totale ou partielle de ces marques (ou des logos correspondant) effectuée sans l'autorisation expresse de 97JANTES.COM est prohibée au sens des articles L.713-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

9.5 Les bases de données figurant sur le site Internet sont protégées par les dispositions de la loi du 11 juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle (CPI) de la directive européenne du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données. Sont notamment interdites l'extraction et la réutilisation, quantitativement ou qualitativement substantielles, du contenu des bases de données contenues sur ce site Internet. Tout contrevenant s'expose aux sanctions visées aux articles L 343-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Les droits du producteur des bases de données s'appliquent notamment aux références de profils de jantes avec leurs prix de vente ainsi qu'aux centres de montage partenaires de 97JANTES.COM.

9.6 97JANTES.COM interdit formellement l'utilisation de tout programme destiné à aspirer le contenu du site à l'exception des robots des sociétés de moteurs de recherche.

L'utilisateur s'engage également à ne pas faire usage de programmes qui pourraient créer des surcharges déraisonnables et perturber le fonctionnement du site.

Toute intrusion frauduleuse sur le site et/ou aspiration du contenu du site 97JANTES.COM et/ou extraction de ses bases de données en tout ou partie pourront faire l'objet de poursuites dans les conditions prévues par la loi.

9.7 Collecte des cookies

Afin de permettre à tous les internautes une navigation optimale sur le présent site ainsi qu'un meilleur fonctionnement des différentes interfaces et applications, l'éditeur pourra procéder à l'implantation d'un cookie sur le poste informatique de l'utilisateur. Ce cookie permet de stocker des informations relatives à la navigation sur le site (date, page, heures), ainsi qu'aux éventuelles données saisies par les internautes au cours de leur visite (recherches, login, email, mot de passe). Ces cookies ont vocation à être conservés sur le poste informatique de l'internaute pour une durée variable allant jusqu'à 6 mois et pourront être lus et utilisés par l'éditeur lors d'une visite ultérieure de l'Internaute sur le présent site. En outre, l'éditeur se réserve le droit de collecter l'adresse IP (Internet Protocol) publique de tous internautes. La collecte de cette adresse IP sera effectuée de façon anonyme, elle sera conservée pour la même durée que les cookies et ne sera destinée qu'à permettre une bonne administration des services proposés sur le présent site. L'utilisateur dispose de la possibilité de bloquer, modifier la durée de conservation, ou supprimer ce cookie via l'interface de son navigateur (généralement : outils ou options / vie privée ou confidentialité). Dans un tel cas, la navigation sur le présent site ne sera pas optimisée. Si la désactivation systématique des cookies sur le navigateur de l'internaute l'empêche d'utiliser certains services ou fonctionnalités fournis par l'éditeur, ce dysfonctionnement ne saurait en aucun cas constituer un dommage pour le membre qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait. Les internautes ont aussi la possibilité de supprimer les cookies préalablement présents sur leur ordinateur, en se rendant dans le menu de leur navigateur prévu à cet effet (généralement, outils ou options / vie privée ou confidentialité). Une telle action n'a pas d'incidence sur leur navigation sur le présent site, mais fait perdre aux utilisateurs tout le bénéfice apporté par le cookie. Dans ce cas, ils devront à nouveau saisir toutes les informations les concernant.

10. Responsabilité : réseau internet

La responsabilité du vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tous faits qualifiés de force majeure, conformément à la jurisprudence.

11- Déclaration de confidentialité

La société, engagée dans une démarche continue de protection des données à caractère personnel, respecte l'ensemble des dispositions réglementaires et législatives françaises et européennes relatives à la protection de ces données. A ce titre, nous nous conformons aux exigences de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement (UE) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel et à leur libre circulation du 27 avril 2016.

Quelles données collectons-nous ?

Les données que nous collectons ou détenons à votre égard peuvent provenir de diverses sources. Certaines ont été collectées directement auprès de vous, d'autres peuvent avoir été collectées dans le respect de la réglementation applicable, dans le passé. Nous pouvons également collecter des informations vous concernant lorsque vous échangez avec nous, par exemple lorsque vous nous appelez ou vous rendez dans l'un de nos sites.

Certaines peuvent même provenir de sources accessibles au public (par exemple des registres des créanciers, de la presse et de sites Internet) ou auprès de sociétés externes (agences de contrôle de la solvabilité par exemple).

Les données que vous nous fournissez peuvent par exemple concerner :

- des informations relatives à votre identité telles votre nom, genre, date et lieu de naissance, les informations présentes sur vos justificatifs d'identité ;
- vos coordonnées telles que votre adresse postale, adresse de messagerie électronique, numéros de téléphone ;
- des informations que vous nous fournissez en remplissant des formulaires ou en communiquant avec nous, que ce soit par téléphone, en présentiel, par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication en ligne ou en répondant à des questionnaires ou des enquêtes de satisfaction ;
- Les données que nous collectons ou générons peuvent concerner notamment : les informations relatives à notre relation commerciale, vos transactions et vos instructions.

Comment utilisons-nous vos données ?

Nous n'utiliserons vos données à caractère personnel que si vous y avez consenti ou que cette utilisation repose sur l'un des fondements juridiques prévus par la loi :

- La protection de nos intérêts légitimes ;
- L'exécution d'un contrat conclu ou d'un engagement au titre duquel vous êtes et/ou nous sommes engagés ;
- Le respect d'une obligation légale ou réglementaire ;

Nous collectons et traitons des informations vous concernant pour diverses raisons et notamment :

- vous fournir des produits et services ;
- exécuter vos instructions et nos engagements vis-à-vis de vous (notamment les commandes) ;
- gérer notre relation commerciale avec vous - y compris (sauf refus de votre part) vous proposer nos produits, contrats et services ou effectuer des études de marché ;
- recueillir des renseignements à partir de l'analyse de vos données ;
- améliorer la qualité de nos produits, contrats et services et nous assurer de l'efficacité de nos campagnes commerciales ;
- garder une trace de nos échanges avec vous (par téléphone, par message électronique ou tout autre type de communication) ;
- assurer la continuité de l'activité de nos services ;
- correspondre avec nos avocats, conseils ou tout autre intervenant (sous-traitants, fournisseurs, transporteurs, partenaires ou autres tiers intéressés) ;

Respect de nos obligations légales et réglementaires :

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour respecter nos obligations, nous conformer à toute loi ou règlement applicable et le cas échéant, les partager avec un régulateur ou une autorité compétente dans le strict respect de la loi applicable.

Marketing et études de marché :

Vos données personnelles peuvent faire l'objet d'un traitement afin de promouvoir ses produits et services. Si vous y consentez, nous sommes susceptibles de vous envoyer des messages commerciaux

(message électronique, SMS, téléphone) contenant des informations sur nos produits et services ou ceux de tiers.

Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

Les finalités de la collecte	Le traitement est justifié par :
Opérer un diagnostic, estimer les travaux à réaliser et établir éventuellement un devis pour les prestations que vous souhaitez faire réaliser.	La nécessité de mettre en œuvre les mesures appropriées pour répondre à votre demande.
Vous fournir les services correspondants à votre commande de travaux.	L'exécution d'un contrat.
Réaliser des sondages, enquêtes, statistiques pour mieux évaluer la qualité des prestations et des produits et anticiper les besoins des clients.	Nécessité de développer de nouvelles fonctionnalités.
Vous envoyer, sauf opposition de votre part, des informations sur nos offres promotionnelles, nouveautés et événements (newletters et autres publications).	Votre consentement préalable qui sera obtenu, dans cas où la loi l'exige, en cochant la case destinée à cette fin lorsque vous communiquez vos données personnelles.

Qui en sont les destinataires ?

Nous sommes susceptibles de transférer et de divulguer vos données à :

- d'autres sociétés du Groupe Citadelle dont dépend la société ;
- des sous-traitants, des mandataires ou des prestataires de services qui travaillent pour nous ou d'autres sociétés du Groupe dont dépend la société (ce qui inclut leurs salariés, leurs administrateurs et leurs dirigeants) ;
- toute société (nouvelle ou potentielle) du groupe dont dépend la société (par exemple si nous procédons à une restructuration ou à l'acquisition d'autres sociétés ou fusionnons avec d'autres sociétés) ;
- des commissaires aux comptes, la Banque de France (en cas d'inscription au Fichier Central des Chèques – FCC - ou au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers – FICP), la Caisse des Dépôts et Consignations, des autorités administratives indépendantes ou des organismes de résolution des litiges et afin de se conformer à leurs demandes ;
- des sociétés qui réalisent des études commerciales ou de marché pour nous ;
- toute autre personne impliquée en cas de litige au regard d'une opération ;
- le gouvernement français, les autorités/juridictions judiciaires ou administratives.

Combien de temps les conservons-nous ?

Nous conserverons vos données tant que vous utiliserez nos services. Nous sommes également susceptibles de les conserver même si vous décidez de ne plus utiliser nos services, notamment pour nous conformer à la législation applicable, pour défendre nos intérêts ou faire valoir nos droits. Nous ne les conserverons pas plus longtemps que nécessaire et, lorsque nous n'en aurons plus besoin, nous les détruirons en toute sécurité conformément à notre politique interne ou nous les rendrons totalement anonymes. Certaines données pourront être conservées pour une durée supplémentaire pour la gestion de réclamations et/ou contentieux ainsi que pour répondre à nos obligations légales ou réglementaires ou encore pour répondre à des demandes d'autorités habilitées. Les données comptables pourront être conservées pendant une durée de dix (10) ans conformément à la réglementation applicable.

Quels sont vos droits et comment vous pourrez les exercer ?

Vous disposez de droits sur les données personnelles vous concernant :

- le droit d'obtenir des informations sur les données que nous détenons sur vous et les traitements mis en œuvre ;
- dans certaines circonstances, le droit de retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données personnelles (veuillez noter que nous sommes susceptibles de continuer à traiter vos données personnelles si nous avons une raison légitime de le faire) ;
- dans certaines circonstances, le droit de recevoir des données sous forme électronique et /ou de nous demander de transmettre ces informations à un tiers lorsque cela est techniquement possible (veuillez noter que ce droit n'est applicable qu'aux données que vous nous avez fournies) ;

- le droit de modifier ou corriger vos données ;
- le droit de nous demander la suppression de vos données dans certaines circonstances (veuillez noter que des dispositions légales ou réglementaires ou des raisons légitimes peuvent nous imposer de conserver vos données ;
- le droit de nous demander de restreindre ou de vous opposer au traitement de vos données, dans certaines circonstances (veuillez noter que nous sommes susceptibles de continuer à traiter vos données personnelles si nous avons une raison légitime de le faire) ;

Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de vos données à des fins commerciales à tout moment : la prise en compte de votre demande et la mise à jour de nos systèmes peut prendre quelques jours pendant lesquels vous êtes susceptibles de recevoir des sollicitations commerciales relatives aux campagnes marketing déjà lancées.

Vous pouvez exercer vos droits en nous contactant : Olivier LIVIC – 0596 39 41 72 ou par mail : dpo@citadelle-sa.com.

Vous trouverez de plus amples informations à propos de vos droits sur le site Internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/> Vous disposez également du droit de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (merci d'adresser un courrier à l'adresse suivante : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris - Cedex 07).

12. REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige relatif aux présentes devra faire l'objet d'une tentative de conciliation amiable et préalable auprès de notre service clientèle. Dans ce contexte, une négociation interviendra entre les parties.

A défaut de résolution amiable, le client aura le droit de recourir à un médiateur : Monsieur Jean-Jacques BRICHANT jjbrichant@gmail.com / 0696 45 25 39 (**respecter les horaires de la Martinique**) ou de saisir les juridictions compétentes.

MAJ 06/2020