

Conditions Générales de Vente (B2C)

Le Spécialiste des Filtres en France

Table des matières

1. Champ d'application

- 1.1 Objet des Conditions Générales
- 1.1 Application uniquement aux ventes aux consommateurs
- 1.1 Langue contractuelle
- 1.1 Modifications et gestion des versions

2. Identification du Vendeur

- 2.1 Dénomination sociale et forme juridique
- 2.2 Siège social et immatriculation
- 2.3 Coordonnées de contact
- 2.4 Hébergeur du site

3. Définitions

- 3.1 « Consommateur »
- 3.2 « Produit »
- 3.3 « Commande »
- 3.4 « Livraison »
- 3.5 « Droit de rétractation »
- 3.6 « Jour ouvrable »

4. Acceptation des Conditions Générales

- 4.1 Caractère contraignant de l'acceptation
- 4.2 Consentement lors de la commande
- 4.3 Conditions contradictoires du client

5. Produits et Disponibilité

- 5.1 Descriptions des produits et compatibilité
- 5.2 Disponibilité et stock
- 5.3 Arrêt de commercialisation et produits de remplacement
- 5.4 Exactitude des informations

6. Prix et TVA

- 6.1 Prix toutes taxes comprises (TTC)
- 6.2 Frais de livraison et de traitement
- 6.3 Promotions et remises
- 6.4 Devise et arrondis
- 6.5 Erreurs de prix manifestes

7. Commandes et Confirmation

- 7.1 Processus de commande et informations contractuelles
- 7.2 Étapes techniques
- 7.3 Confirmation de commande
- 7.4 Droit d'annulation ou de refus

8. Conditions de Paiement

- 8.1 Moyens de paiement acceptés
- 8.2 Moment et traitement du paiement
- 8.3 Fournisseurs de services de paiement
- 8.4 Paiement échoué
- 8.5 Réserve de propriété

9. Expédition et Livraison

- 9.1 Options d'expédition et zones desservies
- 9.2 Délai de livraison estimé
- 9.3 Adresse de livraison
- 9.4 Transfert des risques et responsabilités
- 9.5 Livraisons partielles

10. Droit de Rétractation

- 10.1 Délai légal de rétractation
- 10.2 Conditions de rétractation
- 10.3 Mode de notification
- 10.4 Obligations du consommateur
- 10.5 Exclusions (par ex. filtres ouverts)
- 10.6 Obligations de remboursement

11. Retours et Remboursements

- 11.1 Éligibilité et approbation des retours
- 11.2 État du produit
- 11.3 Frais de retour
- 11.4 Méthode et délai de remboursement
- 11.5 Refus de remboursement

12. Garanties Légales

- 12.1 Garantie de conformité
- 12.2 Vices cachés
- 12.3 Recours et limitations
- 12.4 Consommables et exclusions

13. Service Après-Vente

- 13.1 Contacter le service client
- 13.2 Champ d'assistance et délais
- 13.3 Limitations et exclusions

14. Responsabilité

- 14.1 Limitation générale
- 14.2 Mauvaise utilisation par le client
- 14.3 Force majeure

15. Protection des Données Personnelles

- 15.1 Conformité au RGPD
- 15.2 Finalité et champ d'application
- 15.3 Droits des personnes concernées
- 15.4 Durée de conservation des données
- 15.5 Mesures de sécurité

16. Propriété Intellectuelle

- 16.1 Droits d'auteur et contenu du site
- 16.2 Droits de marque (par ex. Alapure®)
- 16.3 Restrictions d'utilisation
- 16.4 Signalement des abus

17. Droit Applicable et Juridiction Compétente

- 17.1 Droit applicable
- 17.2 Tribunal compétent
- 17.3 Médiation ou résolution des litiges

18. Archivage et Preuve

- 18.1 Archivage des commandes
- 18.2 Accès à une copie du contrat
- 18.3 Valeur probante de la confirmation électronique

Introduction

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à tous les achats effectués par des consommateurs via les sites exploités par **Filter Solutions H2O V.O.F.**, y compris mais sans s'y limiter à filtresaeau.fr, expertfiltre.fr, ainsi que toute future plateforme e-commerce exploitée par notre entreprise.

Ce document a pour but de garantir la transparence et la clarté concernant la relation contractuelle entre nous et vous, en tant que client. Il définit vos droits, obligations et protections en tant que consommateur, conformément à la législation française applicable, ainsi que nos engagements en tant que vendeur.

Les présentes Conditions Générales sont contraignantes pour toute commande passée sur notre site. En confirmant votre achat, vous reconnaissez avoir lu et accepté ces Conditions sans réserve. Si vous n'êtes pas d'accord avec une quelconque partie de ces Conditions, vous devez vous abstenir d'utiliser nos services.

Cette version des Conditions s'applique exclusivement aux achats effectués par des **consommateurs (non-professionnels)**. Des conditions distinctes s'appliquent aux clients professionnels et B2B ; elles sont disponibles sur simple demande.

Pour toute question ou demande de clarification, notre équipe est joignable à l'adresse suivante : parlons@filtresaeau.fr. Nous nous engageons à offrir une expérience d'achat en ligne sûre, conforme et respectueuse du droit de la consommation en vigueur en France.

En complément de nos propres sites, Filter Solutions H2O V.O.F. peut également vendre ses produits via des marketplaces tierces telles que Cdiscount, Amazon, FNAC et autres. Dans ce cas, les présentes Conditions s'appliquent dans la mesure où elles sont compatibles avec les règles contractuelles imposées par la plateforme concernée. En cas de conflit, les conditions impératives fixées par l'opérateur de la plateforme prévaudront.

1. Champ d'application

Portée, public cible et validité juridique des présentes Conditions Générales

1.1 Objet des Conditions

Les présentes Conditions Générales définissent la relation juridique entre le consommateur et Filter Solutions H2O V.O.F., l'opérateur de diverses plateformes de vente en ligne. Elles établissent le cadre contractuel pour tous les achats de produits effectués via nos boutiques en ligne, y compris mais sans s'y limiter à filtresaeau.fr et expertfiltre.fr, ainsi que toute future boutique en ligne exploitée par nous. Elles s'appliquent également, sous certaines conditions, aux achats effectués via des plateformes externes autorisées lorsque Filter Solutions H2O V.O.F. y est explicitement indiqué comme vendeur.

1.2 Application aux ventes aux consommateurs uniquement

Les présentes Conditions s'appliquent uniquement aux clients agissant en tant que consommateurs, c'est-à-dire des personnes physiques agissant à des fins non liées à une activité commerciale, professionnelle ou artisanale. Les commandes passées par des entités juridiques ou des personnes agissant à titre professionnel sont soumises à des Conditions B2B distinctes. Lorsqu'une commande est passée en utilisant une raison sociale ou une adresse e-mail professionnelle, ou lorsque le client sélectionne une option d'achat professionnel lors du passage de la commande, nous nous réservons le droit d'appliquer les Conditions B2B. En cas de doute, nous pouvons demander des informations supplémentaires (telles qu'un numéro SIRET) pour confirmer le régime juridique applicable.

1.3 Langue contractuelle

Les présentes Conditions sont disponibles en français et en anglais. La langue sélectionnée par le client au moment de la commande détermine la version applicable. Conformément aux lois françaises sur la protection des consommateurs, la version française prévaudra en cas d'incohérence ou de litige. Les traductions sont fournies à des fins de commodité et de transparence, mais ne sont pas juridiquement contraignantes sauf indication contraire.

1.4 Modifications et contrôle des versions

Filter Solutions H2O V.O.F. se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment, sans préavis. Toute mise à jour sera publiée sur nos sites avec une indication claire de la version et de la date d'effet. Les Conditions applicables à une transaction spécifique sont celles acceptées par le client au moment de la commande. Pour des raisons de transparence et de responsabilité, les versions précédentes des présentes Conditions peuvent être obtenues sur demande écrite.

2. Identification du vendeur

Identification de l'entité juridique responsable de la vente et de l'exploitation des sites web.

2.1 Dénomination sociale et forme juridique

Le vendeur est Filter Solutions H2O, une société en nom collectif (V.O.F.) de droit néerlandais. La société opère sous les noms commerciaux Spécialiste des filtres et Expertfiltres, représentant diverses activités de commerce électronique actuelles et futures.

2.2 Siège social et immatriculation au registre du commerce

Le siège social de Filter Solutions H2O est situé à : Handelsakade 124, 7005 AL Doetinchem, Pays-Bas. Pour la communication postale en France, la société utilise l'adresse de correspondance suivante (pas de visites ou de retours) : 50 avenue des Champs Elysées, 75008 Paris, France. La société est enregistrée auprès de la Chambre de commerce néerlandaise (KvK) sous le numéro 90500628, avec le numéro d'identification à la TVA NL865337664B01.

2.3 Coordonnées

Les clients peuvent nous joindre via les adresses e-mail suivantes :

- Pour le service client : service@filtresaeau.fr
- Pour des renseignements généraux : parlons@filtresaeau.fr

Les coordonnées complètes sont disponibles sur la page « Contact » de notre site Web, accessible via la navigation en haut à droite. Nous n'exploitons pas de ligne téléphonique ou de formulaire de contact en ligne.

2.4 Fournisseur d'hébergement

Nos sites Web sont hébergés par Hetzner Online GmbH, dont le siège se trouve à Falkenstein, en Allemagne.

3. Définitions

Cette section définit les termes clés utilisés dans les présentes conditions générales afin d'assurer la clarté et la cohérence juridique.

3.1 « Consommateur »

Un « Consommateur » est défini conformément à la législation européenne applicable comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cette définition s'applique à tous les clients qui achètent par l'intermédiaire de nos plateformes, que ce soit en créant un compte ou en passant une commande en tant qu'invité.

3.2 'Produit'

Un « Produit » fait référence à tout article proposé et vendu par l'intermédiaire de nos plateformes de commerce électronique. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les filtres, accessoires et produits connexes originaux et de marque privée.

3.3 « Ordre »

Une « Commande » devient contraignante dès que le client et nous-mêmes avons reçu la confirmation de la transaction. Cette confirmation est généralement émise dans les 30 minutes suivant le paiement. Les commandes peuvent être passées sans la création d'un compte client (c'est-à-dire en tant qu'invité).

3.4 'Livraison'

« Livraison » fait référence au moment où les produits commandés arrivent à l'adresse indiquée par le client, que le client ou un tiers reçoive la marchandise.

3.5 « Droit de rétractation »

Le « Droit de rétractation » s'applique à tous les produits non utilisés, sauf dans le cas de biens fabriqués sur mesure ou personnalisés. Pour les articles d'hygiène tels que les filtres, le retrait est autorisé même si l'emballage extérieur a été ouvert, à condition que le produit lui-même ne soit pas utilisé.

3.6 « Journée de travail »

Un « Jour Ouvrable » est défini du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (CET), à l'exclusion des jours fériés français.

- Les commandes passées après 17h00 seront traitées le jour ouvrable suivant.

- Les commandes passées pendant le week-end seront expédiées le lundi suivant, sauf si le lundi est un jour férié.
- Notre équipe du service clientèle est disponible du lundi au samedi de 10h00 à 16h00 par e-mail uniquement.

4. Acceptation des Conditions

L'accord du client comme condition préalable à la réalisation de toute commande

4.1 Caractère contraignant de l'acceptation

En passant une commande par le biais de l'une de nos boutiques en ligne ou de l'une de nos plateformes de vente externes, le consommateur accepte les présentes conditions générales. Cette acceptation est juridiquement contraignante et fait partie intégrante du contrat d'achat.

4.2 Consentement lors du paiement

Lors du processus de paiement, le consommateur est explicitement tenu d'accepter les conditions générales via une case à cocher obligatoire. Le même texte comprend un lien cliquable vers la version actuelle des Conditions. Sans confirmation de ce consentement, le processus de paiement ne peut pas être terminé.

4.3 Conditions client contradictoires

Les conditions divergentes ou supplémentaires proposées par le client ne sont pas acceptées et ne s'appliquent pas, sauf accord écrit explicite de notre part. Nos conditions générales s'appliquent uniquement à toutes les transactions avec les consommateurs.

5. Produits et disponibilité

Informations sur notre assortiment, la disponibilité et la fiabilité de nos produits.

5.1 Descriptions des produits et compatibilité

Tous les produits sur nos sites Web incluent une description claire, indiquant souvent « compatible avec » et les numéros de modèle pertinents. Les clients peuvent se fier à l'exactitude de ces informations. En cas de doutes ou de divergences, nous invitons les clients à nous contacter directement. Nous proposons des produits de marque et universels. Les articles universels sont regroupés sous des catégories de modèles plus larges, et si le numéro de modèle est indiqué, le produit convient dans 99 % des cas.

5.2 Disponibilité et stock

Nos produits sont stockés dans un entrepôt partagé. Comme nous ne fonctionnons pas avec la synchronisation des stocks en temps réel, il est possible, bien que rare, qu'un article commandé soit temporairement en rupture de stock. Si c'est le cas, nous en informons toujours le client dans les plus brefs délais. Le produit est généralement réapprovisionné rapidement. Des commandes peuvent toujours être passées pour des articles temporairement indisponibles.

5.3 Abandon et remplacements

Certains produits peuvent être (temporairement) abandonnés, généralement pour améliorer la qualité. Lorsque cela se produit, le produit sera retiré de notre site Web et de toutes les plateformes affiliées. Si une alternative appropriée est disponible, cela sera clairement indiqué sur la page du produit.

5.4 Exactitude de l'information

Nous visons une précision maximale dans tout le contenu de nos sites Web. Néanmoins, de petites erreurs ou omissions peuvent survenir. Les descriptions et les images de nos produits de marque privée sont créées en interne. Les images de produits de marque originaux sont soit fournies par les fournisseurs, soit créées par nous.

6. Prix et TVA

Transparence concernant les coûts, les taxes et les remises

6.1 Prix TTC

Tous les prix affichés sur notre site incluent par défaut la TVA française (TVA) de 20 %. Lors du paiement, le prix hors TVA est également indiqué pour plus de transparence. Nous appliquons un taux de TVA fixe de 20 % sur tous les produits, sans exception.

6.2 Frais d'expédition et de manutention

Nous expédions depuis les Pays-Bas en utilisant PostNL. Lors du passage de la frontière vers la France, le colis est transféré à Collis Privé pour la livraison finale. Nous appliquons des frais d'expédition forfaitaires de 6,95 € par commande. Nous nous réservons le droit de modifier ces frais à tout moment et sans préavis. Aucun frais supplémentaire ou caché ne sera facturé.

6.3 Promotions et remises

Nous proposons fréquemment des remises promotionnelles. De plus, la plupart des produits bénéficient de remises échelonnées lorsqu'ils sont achetés en plusieurs unités. Ces niveaux s'appliquent à 2, 3 et 6 unités, avec des remises de 6 %, 12 % et 21 % respectivement. Le prix correct est automatiquement calculé dans le panier.

6.4 Devise et arrondissement

Tous les prix sur notre site sont affichés en euros (€). Nous n'arrondissons pas les montants, le total final est indiqué précisément lors du paiement et reflété tel quel sur la facture.

6.5 Erreurs de prix évidentes

Malgré tous nos efforts, il se peut qu'un produit soit affiché à un prix incorrect. En cas d'erreur de prix manifeste, nous nous réservons le droit d'annuler la commande et d'en informer le client. Par exemple, si un produit dont le prix est normalement de 49,95 € est affiché par erreur à 0,49 €, cela sera considéré comme une erreur évidente.

7. Commandes et confirmation

Processus clair, validation équitable et garanties d'annulation

7.1 Processus de commande et informations contractuelles

Au cours du processus de commande, les clients reçoivent un récapitulatif complet et transparent de leur commande, y compris les détails du produit, le prix (TVA comprise et exclue), l'adresse de livraison (qui sert également d'adresse de facturation) et des informations personnelles. Toutes les informations pertinentes sont présentées de manière claire, sans conditions cachées.

7.2 Étapes techniques

Lorsque le client passe une commande, une fenêtre contextuelle avec un bref récapitulatif de la commande s'affiche. Après confirmation de cela, le client est redirigé vers la vue principale du panier où tous les détails sont examinés et le mode de paiement préféré est sélectionné. Le paiement est ensuite effectué via le mode choisi.

7.3 Confirmation de commande

Immédiatement après le paiement réussi, le client reçoit un e-mail de confirmation automatisé. À ce moment-là, la commande est officiellement confirmée et considérée comme contraignante.

7.4 Droit d'annulation ou de refus

Nous nous réservons le droit d'annuler ou de refuser toute commande s'il existe un soupçon raisonnable de fraude ou d'utilisation abusive. Par exemple, un paiement via une carte volée ou une carte provenant d'un pays hors de France où des incohérences sont détectées. Dans ce cas, nous tenterons de contacter le client avant d'agir.

8. Modalités de paiement

Traitement rapide, transactions sécurisées et transparence de la propriété

8.1 Modes de paiement acceptés

Nous acceptons les modes de paiement suivants : Cartes Bancaire, Mastercard, Visa, PayPal, Klarna Pay in 30, Apple Pay, Google Pay et Virement Bancaire. D'autres méthodes peuvent être mises à disposition à l'avenir en fonction de notre prestataire de services de paiement.

8.2 Calendrier et traitement des paiements

Toutes les commandes des consommateurs doivent être payées immédiatement via le mode de paiement choisi. Les paiements sont généralement traités instantanément.

8.3 Prestataires de services de paiement

Tous les paiements sur notre boutique en ligne sont traités en toute sécurité via MultiSafepay, notre prestataire de services de paiement officiel. Le siège social de MultiSafepay B.V. est situé à Kraanspoor 39, 1033 SC Amsterdam, Pays-Bas. Pour plus d'informations, veuillez consulter www.multisafepay.com/be-fr/ ou les contacter directement via support@multisafepay.com.

8.4 Échec du paiement

En cas d'échec d'un paiement, le client est redirigé pour réessayer la transaction. Si le problème persiste, ils peuvent choisir un autre mode de paiement. Les commandes dont le paiement n'a pas été reçu dans les 30 minutes seront automatiquement annulées.

8.5 Réserve de propriété

Filter Solutions H2O conserve la propriété de tous les produits jusqu'à ce que le paiement ait été entièrement traité et confirmé par notre fournisseur de paiement.

9. Expédition et livraison

Notre processus de livraison et vos droits en tant que client.

9.1 Options et zones d'expédition

Nous expédions exclusivement en France métropolitaine en utilisant Collis Privé via PostNL. Il n'est actuellement pas possible d'expédier dans des casiers à colis ou des points de retrait.

9.2 Délai de livraison estimé

Nous nous efforçons de livrer votre commande dans un délai de 3 à 4 jours ouvrables. Cependant, une fois votre colis remis au transporteur, nous n'avons plus de contrôle sur le délai de livraison. Pendant les jours fériés ou les périodes de pointe, des retards peuvent survenir. Aucune expédition ou livraison n'est effectuée pendant les week-ends, sauf indication explicite.

9.3 Adresse de livraison

Les commandes sont livrées à l'adresse indiquée par le client. Des livraisons partielles peuvent avoir lieu si la commande est divisée ou s'il s'agit d'une commande en attente. Dans de tels cas, les articles seront solidement collés ensemble ou expédiés séparément sans frais supplémentaires.

9.4 Transfert des risques et de la responsabilité

En cas de perte d'un colis, le risque incombe au transporteur. Filter Solutions H2O ne peut être tenu responsable, mais nous aiderons activement à trouver une solution. Si un colis est visiblement endommagé mais que le produit lui-même est intact, le produit peut toujours être utilisé.

9.5 Livraisons partielles

Votre commande peut être livrée en plusieurs colis si certains articles sont temporairement en rupture de stock. Si c'est le cas, les articles restants seront expédiés plus tard sans frais supplémentaires. Vous pouvez toujours refuser la livraison à l'arrivée si nécessaire.

10. Droit de rétractation

Comment et quand annuler votre achat.

10.1 Délai de rétractation légal

Vous avez le droit légal de retirer votre commande dans les 14 jours suivant la réception de la confirmation de commande.

10.2 Conditions de rétractation

Si la commande a déjà été expédiée, vous devez refuser le colis à la livraison. La rétractation est acceptée pour tous les produits, à l'exception des articles personnalisés, des produits sensibles à l'hygiène et des articles en boîte ouverte.

10.3 Méthode de notification

Pour initier une rétractation, vous devez nous contacter par email à l'adresse suivante : service@filtresaeau.fr.

10.4 Obligations du consommateur

Les produits doivent être retournés dans leur état d'origine. Nous nous réservons le droit d'inspecter les marchandises retournées pour détecter toute utilisation ou dommage.

10.5 Exclusions

Les produits avec un emballage ouvert sont acceptés si le filtre à l'intérieur n'est pas utilisé. Cependant, les emballages délibérément déchirés ne seront pas acceptés.

10.6 Obligations de remboursement

Les remboursements ne seront traités qu'une fois que le produit retourné aura été reçu et inspecté. Le remboursement sera effectué dans les 3 jours ouvrables et uniquement via le même mode de paiement que celui utilisé à l'origine.

11. Retours et remboursements

Des conditions claires pour les retours en dehors du délai de rétractation.

11.1 Éligibilité et approbation du retour

En dehors de la période de rétractation de 14 jours et de la fenêtre de retour de 30 jours, nous n'acceptons pas les retours sauf s'il s'agit d'un cas de garantie.

11.2 État du produit

Les produits retournés doivent être inutilisés et en bon état. Tout produit retourné dans un état d'usage pourra être refusé.

11.3 Frais d'expédition de retour

Les frais de retour sont à la charge du client, sauf accord contraire écrit.

11.4 Méthode et calendrier de remboursement

Les remboursements sont traités dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de l'article retourné. Le remboursement sera effectué en utilisant uniquement le mode de paiement d'origine.

11.5 Refus de remboursement

Si le produit est endommagé, utilisé ou retourné en dehors de la fenêtre de retour autorisée, nous nous réservons le droit de refuser le remboursement. Les conditions de retour complètes sont disponibles sur notre page d'assistance en français (Aide & Contact).

12. Garanties légales

Clarté sur la période de garantie, les défauts et les limitations

12.1 Garantie de conformité

Tous nos produits sont livrés avec une garantie standard de 12 mois, sauf indication contraire. Cela s'applique aussi bien aux produits originaux qu'aux produits de marque privée, y compris notre gamme Alapure®. Si vous le souhaitez, cette garantie peut être prolongée de 12 mois supplémentaires pour un montant unique de 49,99 €. Cette extension de garantie optionnelle peut être ajoutée jusqu'à 7 jours après l'achat. Les clients conservent tous les droits en vertu de la législation de l'UE, indépendamment de toute extension de garantie.

12.2 Vices cachés

Si un client découvre un vice caché dans un produit, il doit nous le signaler dès que raisonnablement possible après sa découverte. Nous demandons une description claire du problème, étayée, si nécessaire, par des photos ou une vidéo. À la réception de la réclamation, nous évaluerons la situation et travaillerons à une résolution équitable conformément aux normes juridiques applicables.

12.3 Recours et limitations

Pour les réclamations de garantie valides, nous proposons une solution appropriée, qui peut inclure le remplacement, le remboursement ou un crédit en magasin. Filter Solutions H2O se réserve le droit de déterminer le remède le plus approprié en fonction de la disponibilité du produit et des circonstances. Les frais de retour et d'expédition seront couverts si la demande de garantie est jugée valide. Les dommages dus à une mauvaise utilisation, à une négligence ou à une usure normale ne sont pas couverts par la garantie.

12.4 Consommables et exclusions

Les consommables tels que les filtres, les pastilles de détartrage et les pastilles de nettoyage ne sont couverts par la garantie que s'ils ne sont pas utilisés et si un défaut apparaît pendant la durée de conservation. Les produits usagés ne sont pas éligibles au retour ou à la garantie à moins qu'un défaut de fabrication ne soit évident. Les produits de marque originale ne sont pas exclus de la garantie mais sont évalués au cas par cas.

Plus d'informations concernant nos conditions de garantie sont disponibles sur notre page Service client (Aide & Contact).

13. Service après-vente

Comment nous joindre et ce que nous pouvons faire pour vous aider

13.1 Contacter le service client

Les clients peuvent contacter notre service clientèle par e-mail (service@filtresaeau.fr), via le système de tickets sur notre site Web ou via les réseaux sociaux [@filtresaeau.fr](https://www.instagram.com/filtresaeau.fr) (Instagram et X). Pour toute question relative aux commandes, nous demandons aux clients de nous contacter uniquement par e-mail ou via le système de tickets. Les messages via les médias sociaux ne reçoivent une réponse que s'ils sont de nature générale. Nous nous efforçons de répondre dans les 24 heures les jours ouvrables.

13.2 Portée et délais de l'assistance

Nous offrons une assistance avant et après l'achat d'un produit. Cependant, nous ne fournissons pas de conseils d'installation ni d'assistance pour les codes d'erreur ou le dépannage technique. Dans ce cas, nous renvoyons les clients au manuel d'utilisation du produit. Si un client n'est pas en mesure de résoudre le problème de manière indépendante, nous sommes heureux de l'aider dans des limites raisonnables.

13.3 Limitations et exclusions

Si un client a commandé par erreur le mauvais produit, nous sommes à votre disposition pour l'aider à trouver une alternative appropriée. Les éventuels frais annexes restent toutefois à la charge du client. Les instructions d'installation ne sont incluses que lorsqu'elles sont disponibles. En général, nous n'offrons pas d'assistance pour les produits qui ne sont pas achetés chez nous. Dans les rares cas où aucun autre soutien n'est disponible, nous pouvons aider sur une base volontaire.

14. Responsabilité

Limites et responsabilités

14.1 Limitation générale

Filter Solutions H2O ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect résultant de l'utilisation de nos produits, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle prouvée. Tous les produits sont livrés avec des instructions claires, et le client est responsable de l'installation et de l'utilisation correctes.

14.2 Utilisation inappropriée par le client

Si un produit est mal installé ou utilisé d'une manière non conforme à son usage prévu ou aux instructions du fabricant de l'appareil, la responsabilité incombe entièrement au client. Nos filtres sont conçus pour être conviviaux et faciles à installer. Toute mauvaise utilisation, application incorrecte ou installation forcée annule toute demande de responsabilité ou d'indemnisation.

14.3 Force majeure

Nous ne sommes pas responsables des retards, des échecs de livraison ou d'autres problèmes découlant d'événements indépendants de notre volonté (« force majeure »). Cela inclut les perturbations des transporteurs, les grèves, les catastrophes naturelles ou les restrictions de livraison régionales. Bien que nous ne puissions pas influencer ces facteurs externes, nous essaierons toujours de trouver une solution appropriée avec le client.

15. Protection des données personnelles

Conformité stricte au RGPD et sécurité maximale des données des clients

15.1 Conformité RGPD

Toutes les données personnelles sont traitées dans le strict respect du Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679 – RGPD). Toute action impliquant la collecte, le traitement ou le stockage de données est menée selon des protocoles sécurisés et sur des bases juridiques légitimes. Toute irrégularité est prise au sérieux et déclenche des procédures internes de signalement.

15.2 Objet et champ d'application

Nous collectons les données suivantes : nom et prénom ; adresse courriel; adresse de livraison et de facturation ; numéro de téléphone; l'historique des commandes ; Adresse IP; langue de préférence.

Nous ne collectons pas de données inutiles. Le consentement est toujours obtenu par le biais d'un opt-in clair et actif (par exemple, en cochant une case) et jamais par défaut.

15.3 Droits des personnes concernées

Chaque client a le droit d'accéder à ses données personnelles ; demander une rectification ou une suppression ; s'opposer au traitement ou le limiter ; demander la portabilité des données ; demander la suppression complète (« droit à l'oubli »).

Les demandes doivent être envoyées par e-mail à parlons@filtresaeau.fr avec le nom complet et l'adresse e-mail. Fournir une raison est facultatif mais utile. Nous traitons toutes les demandes valides dans un délai de 30 jours.

15.4 Conservation des données

Les données des clients sont conservées pendant une période comprise entre 180 et 365 jours, en fonction de la nature de l'interaction. Passé ce délai, il est automatiquement supprimé ou anonymisé. Les comptes clients restent actifs à moins qu'ils ne soient supprimés manuellement par l'utilisateur. Nous ne stockons jamais les informations de paiement en aucune circonstance.

15.5 Sécurité des données

Nous utilisons des environnements de serveurs sécurisés ; Cryptage SSL ; Pratiques de stockage conformes au RGPD ; contrôle d'accès interne ; l'anonymisation le cas échéant.

Nous effectuons régulièrement des audits de sécurité et appliquons les normes les plus élevées pour prévenir les violations de données. Tout accès non autorisé ou activité suspecte sera signalé à la CNIL (CNIL) si la loi l'exige.

16. Propriété intellectuelle

Toute propriété intellectuelle est légalement protégée. La réutilisation n'est pas autorisée sans consentement.

16.1 Droits d'auteur et contenu du site web

Tout le contenu des sites Web de Filter Solutions H2O, y compris les textes, les visuels, les logos et les descriptions de produits, est protégé par le droit d'auteur. La reproduction, la copie ou la réutilisation de ce contenu sans autorisation écrite préalable est strictement interdite et peut entraîner des poursuites judiciaires.

Veuillez noter qu'un petit nombre de nos photos de produits proviennent de fabricants. Le droit d'auteur ne s'applique pas à ces images.

16.2 Droits de marque (par exemple Alapure®)

La marque Alapure® est une marque officiellement déposée auprès de l'EUIPO (Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle). Il est la propriété légale de Z. Benli, Filter Expert B.V. Nous nous réservons tous les droits associés à cette marque. La marque Icepure, en revanche, n'est pas détenue ou gérée par nous.

16.3 Restrictions d'utilisation

Aucun élément de notre (nos) site(s) web ne peut être utilisé, republié, revendu ou partagé en tout ou en partie sans autorisation écrite. Cela s'applique à tous les contenus, quel que soit leur format ou leur contexte, et inclut les métadonnées, le code source et la conception.

16.4 Signaler une utilisation abusive

Si vous pensez que l'un de nos documents ou noms de marque est utilisé à mauvais escient, vous pouvez le signaler via parlons@filtresaeau.fr. Les signalements sont toujours traités de manière confidentielle et peuvent rester anonymes.

17. Droit applicable et juridiction

Le droit français et européen s'applique à toutes les commandes passées chez nous.

17.1 Droit applicable

Bien que Filter Solutions H2O soit une société immatriculée aux Pays-Bas, nous opérons en totale conformité avec la législation française et la législation européenne applicable en matière de protection des consommateurs. Tous les droits légaux des consommateurs français sont respectés dans chaque transaction.

17.2 Tribunal compétent

Tout litige entre le client et Filter Solutions H2O sera de la compétence du Tribunal de Paris (France). Cette juridiction s'applique à toutes les livraisons effectuées sur le territoire français.

17.3 Médiation ou règlement des différends

Nous préférons résoudre les plaintes et les litiges directement avec nos clients. Si une solution ne peut être trouvée, vous avez le droit de contacter un organisme français de règlement des litiges reconnu. La liste des organismes officiels est disponible auprès de la Commission européenne.

18. Archivage et preuve

Comment nous traitons la documentation de commande et sa valeur juridique

18.1 Archivage des commandes

Nous conservons toutes les informations relatives à la commande pendant une période pouvant aller jusqu'à deux ans après la date d'achat. Cette durée de conservation est liée à la durée de garantie légale applicable à la plupart de nos produits. Toutes les données sont stockées en toute sécurité sur nos serveurs. Les clients disposant d'un compte peuvent accéder à tout moment à l'historique complet de leurs commandes via leur espace de connexion personnel. Les clients qui ont passé une commande en tant qu'invité peuvent demander une copie de l'historique de leurs commandes en nous contactant à l'adresse service@filtresaeau.fr.

18.2 Accès à la copie du contrat

Après chaque commande confirmée, les clients reçoivent automatiquement une confirmation de commande détaillée par e-mail. Nous vous recommandons vivement de conserver cet e-mail pour référence future. Si un client a besoin d'une copie de sa confirmation de commande, nous pouvons la renvoyer sur demande, à condition que la demande soit envoyée à partir d'une adresse e-mail valide et que la commande puisse être identifiée dans notre système.

18.3 Valeur probante de la confirmation électronique

Toute confirmation de commande numérique que nous envoyons à partir d'une adresse e-mail @filtresaeau.fr vérifiée est acceptée par nous comme une preuve d'achat juridiquement valable. Nous considérons que les confirmations électroniques et papier sont tout aussi contraignantes. Cependant, pour un traitement plus rapide des demandes, nous vous conseillons d'utiliser l'e-mail de confirmation dans la mesure du possible.

Merci de votre confiance ! Le spécialiste des filtres en France

Chez Filter Solutions H2O, nous nous engageons à faire preuve de transparence, de communication claire et de satisfaction de la clientèle. Si vous avez des questions concernant ces conditions, notre équipe d'assistance se fera un plaisir de vous aider.