Conditions Générales de Vente de MEDIWALK.fr

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") régissent exclusivement les relations entre l'EIRL Amri World Trading. (ci-après "le Vendeur"), dont le siège social est situé au 229 Rue Solférino, 59000 Lille, France, inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille sous le numéro SIRET 38842974800048, et tout consommateur (ci-après "le Client") effectuant un achat via le site internet MEDIWALK.fr (ci-après "le Site").

Les CGV visent à définir les modalités de vente entre le Vendeur et le Client, de la commande aux services, en passant par le paiement et la livraison. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les parties contractantes.

L'achat de produit(s) sur le Site implique une acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV, dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la validation de la commande. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV. Les nouvelles CGV seront, le cas échéant, applicables uniquement aux ventes réalisées postérieurement à la modification.

1. Généralités

Ces CGV s'appliquent à toutes les ventes de produits par le Vendeur via le Site à des Clients situés en France et à l'international.

2. Responsabilités

A Responsabilité du Vendeur

- Le Vendeur met à disposition des solutions de Géo Sécurité permettant de renforcer la sécurité de personnes. Cependant, ces solutions ne doivent pas se substituer à une surveillance humaine active.

B Exclusions de surveillance humaine

- **Amri World Trading, Mediwalk n'assure pas de surveillance humaine.** Il incombe au Client d'assurer un suivi régulier et de consulter les informations disponibles sur la plateforme de Géo Sécurité pour garantir le bon fonctionnement des équipements.

3. Conditions générales d'utilisation de la plateforme

a. Le Client est invité à consulter les **Conditions Générales d'Utilisation** disponibles depuis son espace privé sur la plateforme de Géo Sécurité pour s'informer des fonctionnalités, limites et bonnes pratiques d'utilisation.

4. Accès à la plateforme

a. L'accès à la plateforme de Géo Sécurité est fourni sans abonnement et sans limitation dans le temps, dans le cadre des services liés à l'acquisition du matériel.

5. **Responsabilités du Client**

   a. Le Client est responsable de la consultation régulière de la plateforme et de la vérification des équipements connectés, y compris la ligne téléphonique, afin d'assurer leur bon fonctionnement.

6. **Limitation de responsabilité**

   a. En tout état de cause, la responsabilité du Vendeur est strictement limitée au montant total de la commande du Client et n'inclut pas les préjudices résultant d'un défaut de surveillance humaine ou d'une mauvaise utilisation des produits.

3. Conditions d'utilisation des solutions de Géo Sécurité

1. **Accord préalable pour l'utilisation**
   - L'utilisation des solutions de Géo Sécurité, telles que les balises ou montres connectées, doit être faite en accord avec le porteur de l'équipement.
   - Dans certains cas, il peut être nécessaire d'obtenir une décision médicale, collégiale, ou l'approbation de la famille ou des représentants légaux avant l'utilisation de ces solutions, afin de s'assurer qu'elles répondent aux besoins spécifiques du porteur.

2. **Responsabilité du Client**
   - Il appartient au Client de s'assurer que le porteur de l'équipement est informé et consent à l'utilisation de la solution, conformément aux bonnes pratiques d'utilisation.
   - Mediwalk ne saurait être tenu responsable en cas de litige concernant l'accord ou l'utilisation de ces solutions.

2. Produits

Les produits proposés à la vente sont ceux décrits sur le Site. Le Vendeur apporte le plus grand soin dans la présentation et la description de ces produits pour satisfaire au mieux l'information du Client. Il est cependant possible que des erreurs puissent figurer sur le Site, ce que le Client reconnaît et accepte.

3. Durée de validité des offres de vente

Les produits sont proposés à la vente jusqu'à épuisement du stock. En cas de commande d'un produit devenu indisponible, le Client sera informé de cette indisponibilité, dans les meilleurs délais, par courrier électronique ou par téléphone.

4. Prix des produits

Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison. Ils peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que le prix facturé au Client est celui en vigueur à la date de la commande.

5. Commandes

Le Client peut passer commande sur le Site. Le processus de commande comprend plusieurs étapes : sélection des produits, vérification du détail de la commande et de son prix total, remplissage des coordonnées du Client, choix du mode de paiement, validation de la commande après acceptation des CGV.

6. Réclamation

Pour toute réclamation, le Client peut contacter le service clientèle à l'adresse e-mail suivante : manager at mediwalk.fr.

[...]

7. Données personnelles

Le Vendeur s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par les Clients sur le Site et à les traiter dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Le Client peut exercer ce droit en envoyant un courriel au service clientèle.

8. Droit de rétractation

Conformément à la législation en vigueur relative à la vente à distance, le Client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans motif dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception des produits par le Client ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur.

Pour exercer son droit de rétractation, **le Client doit notifier sa décision de se rétracter de son contrat par une déclaration dénuée d'ambiguïté** (par exemple, lettre envoyée par la poste, ou courrier électronique) à l'EIRL Amri World Trading., 229 Rue Solférino, 59000 Lille, France ou à manager at mediwalk.fr.

Aucun retour ne sera accepté sans notification (mail ou courrier) au préalable, les colis ne sont pas ouverts s’ils ne correspondent pas à un retour SAV programmé ou autres.

Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit que le Client transmette sa communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation : En cas de rétractation de la part du Client, le Vendeur s'engage à rembourser tous les paiements reçus du Client, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la décision du Client de se rétracter du contrat. Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n 'occasionnera pas de frais pour le Client.

Le Client doit renvoyer ou rendre le bien, à l'EIRL Amri World Trading, 229 Rue Solférino, 59000 Lille, France, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le Client a communiqué sa décision de rétractation du contrat au Vendeur. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le Client prend en charge les coûts directs de renvoi du bien. Le Client est seulement tenu de compenser une éventuelle diminution de la valeur des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

Conditions de retour

Les produits doivent être retournés dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice, filme de protection écran non enlevé, celui-ci doit être présent ...) permettant leur re commercialisation à l'état neuf.

Les produits endommagés, salis, rayures, griffes, traces de chocs ou incomplets ne sont pas repris. Nous vous conseillons de prendre une photo datée, de l'article retourné avant son expédition.

Le Vendeur procèdera à l'inspection des produits retournés avant tout remboursement. Si le produit retourné ne respecte pas les conditions de retour mentionnées ci-dessus, il pourra être refusé par le Vendeur et retourné au Client, à la charge de ce dernier.

Garanties et Assurance

Garantie légale de conformité

Conformément aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation, le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. La garantie de conformité pourra s'exercer si un défaut devait exister le jour de la prise de possession du produit.

Le client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation.

Garantie des vices cachés

Conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil, le client peut faire valoir la garantie pour vices cachés si les défauts présentés n'apparaissaient pas lors de l'achat, étaient antérieurs à l'achat (et donc ne résultent pas de l'usure normale du produit par exemple), et sont suffisamment graves (le défaut doit soit rendre le produit impropre à l'usage auquel il est destiné, soit diminuer cet usage dans une mesure telle que l'acheteur n'aurait pas acheté le produit ou l'aurait payé à un moindre prix).

Cette garantie doit être mise en œuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Le client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du Code civil.

Assurance Mediwalk Premium

En complément des garanties légales, Mediwalk propose une assurance payante appelée "Mediwalk Premium". Cette assurance offre une protection étendue pour votre balise color box, vous assurant une tranquillité d'esprit optimale.

Caractéristiques de l'assurance Mediwalk Premium :

1. **Couverture :** L'assurance couvre tous les dommages hors garantie légale pendant une année, renouvelable.
2. **Étendue de la protection :** En cas de dommage couvert par l'assurance, Mediwalk s'engage à remplacer ou réparer votre produit sans frais supplémentaires.
3. **Procédure de remplacement rapide :** Pour tout traitement SAV couvert par l'assurance, une solution de remplacement vous sera adressée dès réception de votre déclaration de panne, minimisant ainsi le temps d'interruption de service.
4. **Coût :** L'assurance Mediwalk Premium est proposée au tarif de 7€ par mois, payable annuellement, soit un total de 84€ par an.
5. **Renouvellement :** L'assurance est renouvelable chaque année, vous permettant de maintenir cette protection étendue aussi longtemps que vous le souhaitez.
6. **Souscription :** La souscription à l'assurance Mediwalk Premium est entièrement facultative et peut être effectuée au moment de l'achat de votre balise color box ou ultérieurement.

Conditions et exclusions :

- L'assurance Mediwalk Premium ne se substitue pas aux garanties légales, mais les complète.
- Certaines conditions et exclusions peuvent s'appliquer. Pour obtenir les conditions détaillées de l'assurance, veuillez consulter le document "Conditions Générales de l'Assurance Mediwalk Premium" disponible sur notre site web ou sur demande auprès de notre service client.

Exclusions de garantie

La garantie du vendeur est limitée à la réparation, au remplacement ou au remboursement en valeur des produits non conformes ou affectés d'un vice. Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du client, comme en cas d'usure normale du bien, d'accident ou de force majeure.

Mise en œuvre des garanties et de l'assurance

Pour toute demande concernant les garanties légales ou l'assurance Mediwalk Premium, veuillez contacter notre service client à l'adresse suivante : [insérer l'adresse e-mail ou postale du service client]. Nous vous indiquerons alors la procédure à suivre pour le retour éventuel du produit ou pour bénéficier du remplacement dans le cadre de l'assurance.

Délais de traitement SAV

Avant toute demande de retour, il est impératif de vérifier le bon fonctionnement de la ligne téléphonique associée à l’appareil (forfait actif, réseau disponible, carte SIM correctement insérée, etc.). En effet, un grand nombre de dysfonctionnements peuvent être liés à un problème de réseau plutôt qu’à un défaut de l’appareil.

Les demandes de service après-vente (SAV) sont ensuite traitées au cas par cas, en fonction du type de panne constatée.

Le délai moyen de traitement est compris entre 3 et 15 jours ouvrés, à compter de la réception du produit. Ce délai inclut :

- Le diagnostic technique complet

- Les réparations ou remplacements nécessaires

- Les tests finaux de bon fonctionnement avant réexpédition

Dans certains cas complexes, un délai supplémentaire peut être nécessaire, notamment :

- Immersion dans l’eau ou suspicion de dégât liquide
- Présence d’oxydation interne
- Pannes intermittentes nécessitant des tests prolongés
- Batterie gonflée ou anomalies thermiques

⚠ En dehors de la période de garantie, ou si le produit présente des dommages non couverts par celle-ci, des frais de réparation peuvent vous être proposés avant toute intervention. Aucun travail ne sera effectué sans votre accord préalable.

Nous mettons tout en œuvre pour assurer un traitement rapide, professionnel et transparent de chaque retour.