Conditions générales de vente / MarketPlace

Dernière mise à jour : le 31/08/2024

**Livraison à votre domicile ( dans la pièce à vivre ou doit être installé le produit )**

**Avant de passer votre commande**, il vous appartient de vérifier et de vous assurer que vous êtes bien en mesure de recevoir le ou les produits commandés. De manière à ce que le ou les produits commandés entreront bien dans la pièce de votre choix ( qu’ils passeront bien les portes, les escaliers etc … ), et qu’ils puissent se loger à l’endroit désiré.

**La livraison est effectuée par un transporteur** **spécialisé** dans la livraison de meubles.

Le service de livraison n’est réalisable qu’en France Métropolitaine ( hors Corse ).

La commande est alors livrée sur rendez-vous à l’étage, déballée et mise en place dans la pièce souhaitée par le client. Les emballages peuvent être repris gratuitement.

Il est absolument nécessaire au client, de vérifier en terme de taille et de volume, que les produits peuvent être acheminés par les voies d’accès normales au lieu de livraison ( escaliers, ascenceur etc … ).

**Après acceptation de votre commande**, nous vous ferons parvenir par courriel, dans les meilleurs délais, une confirmation de votre commande en reprenant tous les éléments substantiels ( numéro de commande, produits commandés, lieu de livraison etc … ).

**La commande étant livrée uniquement sur rendez-vous**, en cas d’absence du client au rendez-vous convenu, une nouvelle livraison lui sera facturée. Les frais supplémentaires qui pourraient en résulter de type retour de la commande sur la base du transporteur, stockage temporaire chez le transporteur, frais qui seraient également à la charge du client.

Le client s’engage à être présent le jour de la livraison convenu avec le livreur et vérifier la conformité de la commande à la livraison. Le client est tenu de vérifier en présence du livreur, l’état physique des emballages, le nombre et le contenu des colis lors de la livraison.

Toute anomalie concernant la livraison ( produit ou colis manquant, produit cassé voir abîmé, produit non conforme à la commande etc  … ) devra impérativement, sous peine d’irrecevabilité de la demande, être indiqué sur le bordereau de livraison du transporteur, sous forme de réserves manuscrites et suffisamment détaillées, explicites puis datées. Ce bordereau de livraison doit être signé par le client.

Après la mise en livraison, toute commande est considérée en livraison à partir du moment où le client est informé de la mise en livraison de sa commande. L'état de la commande est indiqué sur l'historique des commandes et le client est avisé par mail de la mise en livraison. Des frais de retour seront à votre charge lors d'une rétractation partielle ou complète de votre commande pendant l'acheminement des colis à votre domicile dans les cas suivant: - Refus des colis lors de la livraison sans motif valable (autre que colis manquant ou marchandise abîmée). - Retour de commande à nos entrepôts suite à une livraison non effectuée non imputable au transporteur (problème de coordonnées téléphoniques, adresse erronée, changement d'adresse, rendez-vous non programmé avec le transporteur ou incompatibilité des horaires de livraison ou de mode de transport)

**Risque et propriété**

La propriété des produits vous est transférée dès lors que nous avons perçu l’intégralité du paiement. Les produits relèvent donc de votre responsabilité dès le moment ou vous en prenez possession physique.

**Les conditions de retours**

***Délai de rétractation :*** En vertu des articles L.221-18 à L.221-28 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance. Ce délai court à compter de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.

Conformément à l'article L.221-21 du code de la consommation, le client s'engage à informer la société Courtois Laville de sa décision de rétractation en lui adressant une demande de rétractation par message dans son espace client. Un accusé de réception sous forme d'email et portant l'objet « Accusé de réception de votre rétractation » sera envoyé au client

Dans le cadre d'une rétractation, les frais de retour sont expressément à la charge du client, qui le reconnait et l'accepte en adhérant aux présentes Conditions Générales de Vente.

***Mesures en prendre en considération en cas de annulation ou bien rétractation***

Tous les produits doivent être retournés dans leur emballage et état d'origine sans trace de montage, non utilisés, et accompagnés de tous les accessoires et documentations afin de pouvoir être remis à la vente. Par conséquent, si vous nous retournez des articles incomplets, abîmés ou endommagés, des frais de remise en service vous seront facturés. Les produits trop abîmés par les clients pour être utilisables ne seront pas repris.

Le Client doit retourner les Produits, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date de communication de sa rétractation. Courtois Laville remboursera le montant des Produits dans les 14 jours à compter de la réception des Produits, sous réserve du respect des conditions ci-dessus. Le remboursement sera effectué via le moyen de paiement utilisé lors de la commande retournée.

Dans le cas où le client est dans l'incapacité de renvoyer les colis, Courtois Laville propose une solution de retour. Dans le cas d'un article composé de plusieurs colis, un maximum de 250 € par article sera facturé.

**Conditions de reprise de votre vieux canapé**

Loi AGEC applicable à compter du 1er janvier 2022: l'acheteur dispose du choix de reprise sans frais des éléments d'ameublement usagés. Pour ce faire, l'acheteur doit indiquer préalablement à la validation de sa commande qu'il souhaite que son produit fasse l'objet d'une reprise au moment de la livraison. Dans l'hypothèse où l'acheteur ne nous aurait pas informé de sa volonté de reprise au moment de l'achat, nous nous réservons le droit de refuser la reprise du produit. Il s'agit de reprise dite « 1 pour 1 », à savoir un produit repris de même fonctionnalité que celui livré au point de livraison, à savoir : Un canapé deux places acheté, un canapé deux places repris. Un canapé trois places acheté, un canapé deux places ne pourra pas faire l'objet d'une reprise. Si produit livré dans la pièce, produit repris dans la pièce /Si produit livré au pas de porte, reprise au pas de porte

Le Consommateur est informé que le produit repris ne doit pas présenter un danger pour la sécurité et la santé du personnel en charge de la reprise, du fait d'une contamination ou d'une mauvaise manipulation.

**Garantie**

Après le règlement complet de sa commande, le client bénéficie de la garantie légale de conformité ainsi que de la garantie contre les vices cachés conformément aux dispositions légales en vigueur des articles L.217-4 à L.217-14 du code de la consommation et des articles 1641 à 1649 du code civil .

Les produits vendus bénéficient de la garantie légale de conformité de deux ans à compter de leur livraison.

Le vendeur s’engage à réparer ou à remplacer le produit reconnu défectueux par ses services. Si la réparation ou le remplacement est impossible ou engendre des coûts disproportionnés, le vendeur pourra procéder au remboursement du produit. Tout produit réparé ou bien échangé bénéficient de la garantie pour la durée restant à courir.

***Sont exclus de la garantie***

Les atteintes au produit résultant de son usure normale eu égard à sa nature, sa fonction sa composition. Les produits qui auront été utilisés de façon trop intensive, notamment à des fins autres que privées ( les produits vendus sont destinés à un usage privé. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés à titre professionnel par les associations ou collectivités, ne répondant pas aux normes d’usage professionnel ). Les préférences de confort ou l’augmentation normale du moelleux de la mousse et des matériaux. Tous défauts du produit pouvant résulter d’une mauvaise installation, stockage, transport, manipulation, conservation, ou montage, d’un défaut d’entretien, d’une mauvaise utilisation ou d’une utilisation non conforme aux spécifications techniques ou d’utilisation ( non respect des prescriptions de maintenance et d’entretien ), de modifications ou de réparations effectuées par l’acheteur ou un tiers, de détériorations causées par des objets extérieurs, d’évènements extérieurs tels qu’accidents, chocs, incendies, actes de vandalisme, dégâts des eaux, lumières naturelle ou artificielles ( en cas de décoloration ).

En cas de vice apparent ou bien de non conformité du produit livré avec les caractéristiques du produit commandé, le client doit signaler ces défauts dans les 14 jours suivant la date de livraison. Le client doit s’abstenir de toute intervention sur le produit et devra laisser au vendeur toute facilité pour constater les vices ou anomalies déclarés. Toutes réclamations qui seront faites au delà du délai des 14 jours, sera rejetée sans possibilité de recours.