

## Termes & Conditions

Les présentes conditions générales régissent les relations de vente entre Tantra Group s.r.l., Via Aniello Falcone 394 Naples 80127, numéro de TVA 07755291213, R.E.A.: NA-907170, et l'acheteur, qui peut être un consommateur ou un professionnel, ci-après dénommé le client et/ou utilisateur.

Par utilisateur et/ou client, on fait référence à la personne physique et/ou morale située au sein de l'U.E.

Par consommateur, on entend la personne physique qui agit à des fins non liées à une activité entrepreneuriale, commerciale, artisanale ou professionnelle éventuellement exercée (cf. art. 3, alinéa 1, lettre a) du Code de la Consommation).

Par professionnel, on entend la personne physique ou morale qui agit dans le cadre de son activité entrepreneuriale, commerciale, artisanale ou professionnelle, ou par l'intermédiaire d'un représentant (cf. art. 3, alinéa 1, lettre c) du Code de la Consommation).

---

### 1. Modalités de conclusion du contrat

**1.1.** Pour procéder à l'achat, le client, après avoir suivi les procédures d'enregistrement et/ou avoir accepté les termes et conditions en cochant la case prévue à cet effet, constitue à tous égards une offre contraignante pour l'achat des biens et du présent contrat.

**1.2.** Les commandes ne peuvent être passées que par des personnes majeures et légalement capables.

**1.3.** En achetant un produit de Tantra Group, le client accepte toutes les conditions indiquées.

**1.4.** La commande n'est pas contraignante pour la société Tantra Group qui, sauf stipulation contraire, peut à sa discrétion ne pas exécuter la commande sans aucune obligation envers le client.

**1.5.** Sauf disposition contraire du présent contrat, Tantra Group se réserve le droit de modifier les présentes conditions sans préavis au client.

---

### 2. Paiements

La société Tantra Group accepte les modes de paiement suivants :

**2.1.** Virement bancaire.

**2.2.** PayPal : Pour les paiements via PayPal ([www.paypal.com](http://www.paypal.com)), se référer aux termes et conditions d'utilisation des services PayPal. Les données saisies sur le site de PayPal sont directement traitées par ce dernier et ne sont ni transmises ni partagées avec le Site.

**2.3.** Klarna : Paiement en 3 fois sans frais à l'aide d'une carte de crédit, à condition que le client réponde aux exigences de Klarna (<https://www.klarna.com>).

**2.4.** Carte de crédit : Paiement avec Visa, Mastercard, American Express, via le réseau Nexi.

**2.5.** Tantra Group effectuera les remboursements dans un délai de 30 jours via le même circuit de paiement choisi par le client.

---

### 3. Facturation

**3.1.** Tantra Group émettra une facture au client uniquement si :

- Le client en a fait une demande explicite au moment de l'achat, et non ultérieurement, et a fourni toutes les informations nécessaires (nom, prénom, adresse de résidence, ville, code postal et code fiscal) pour son émission.

**3.2.** Si le client ne demande pas de facture au moment de l'achat et/ou n'a pas fourni toutes les informations nécessaires pour son émission, Tantra Group n'émettra pas de facture, conformément à l'article 22 du DPR 633/72.

**3.3.** Tantra Group enverra la facture par voie électronique dans un délai de 10 jours sur le compte fiscal.

---

#### **4. Prix**

**4.1.** Les prix publiés sont exprimés en euros et incluent la TVA (selon le régime du pays où le bien est vendu) ainsi que les frais de livraison.

**4.2.** Les prix peuvent varier en fonction de promotions, stratégies commerciales ou augmentations dues à l'inflation, au coût des matières premières ou des fournisseurs.

**4.3.** Le montant que l'acheteur devra payer sera celui affiché au moment de la confirmation de l'achat.

---

#### **5. Termes et modalités de livraison**

**5.1.** Tantra Group expédiera la commande dans un délai de 5 à 7 jours ouvrables à compter de la confirmation de la commande.

**5.2.** Les délais de livraison sont généralement de 10 à 15 jours ouvrables, à compter de la remise au transporteur.

**5.3.** Les délais de livraison dépendent du transporteur et sont donnés à titre indicatif ; Tantra Group ne sera donc pas responsable des éventuels retards.

**5.4** Les délais de livraison peuvent varier considérablement en fonction de la zone de destination, des îles et/ou des zones non desservies quotidiennement par le transporteur, d'éventuelles grèves et/ou manifestations, ainsi que d'autres imprévus indépendants de la volonté du transporteur.

**5.5** Le transporteur ne livre généralement pas les samedis, dimanches et jours fériés (jours marqués en rouge sur le calendrier).

**5.6** Le transporteur livrera les marchandises au nom, à l'adresse, au numéro de rue et à la ville indiqués par le client lors de l'achat.

**5.7** Le client est tenu de suivre l'état de l'expédition sur le site web du transporteur, en utilisant le numéro de suivi fourni par Tantra Group, afin de faciliter la réception de la commande.

**5.8** La livraison est prévue uniquement au rez-de-chaussée, et tout préavis téléphonique est laissé à la discrétion du transporteur.

**5.9** Si le transporteur ne trouve pas le client au moment de la livraison et/ou ne parvient pas à le contacter, les marchandises seront mises en dépôt dans les entrepôts du transporteur.

**5.10** Toute modification effectuée par le client et/ou tout accord entre le client et le transporteur exclut Tantra Group de toute responsabilité et de tout problème en découlant.

**5.11** Le client doit vérifier et accepter les colis uniquement s'ils sont intacts, en signant toujours avec une réserve de contrôle.

**5.12** Si le produit acheté est livré endommagé, le client doit refuser les marchandises.

**5.13** Si cette procédure n'est pas respectée, le client sera le seul et unique responsable des éventuelles non-conformités et/ou dommages, avec une perte complète de tout droit de réclamation.

**5.14** Tous les produits sont expédiés emballés sous vide, roulés et/ou pliés par des machines appropriées, et insérés dans un carton afin de préserver leur intégrité.

## **6. Commande et Produits**

**6.1.** Tous les biens sont expédiés emballés sous vide, roulés et/ou pliés par des machines spécifiques, insérés dans un carton afin de préserver leur intégrité.

**6.2.** Tous les produits et/ou dimensions vendus par Tantra Group, choisis par le client lors de l'achat, sont des biens fabriqués sur mesure ou clairement réalisés en fonction du choix du client et sont donc personnalisés.

**6.3.** Compte tenu de la situation mondiale de pénurie de matières premières, Tantra Group se réserve le droit de modifier le produit même après l'achat, sans notification préalable au client.

**6.4.** Les modifications éventuelles peuvent concerner la forme des plaques, le nombre de couches, les couleurs ou les tissus.

**6.5.** Toutefois, ces variations n'affecteront pas la consistance, la hauteur du produit fini et son utilisation prévue.

---

## **7. Garantie**

**7.1.** Les produits vendus sont couverts par la garantie du fabricant pour les défauts de conformité :

- D'une durée de 12 mois si le client est un "professionnel".
- D'une durée de 24 mois si le client est un "consommateur".  
Ce délai commence à courir à partir de la date de livraison du produit.

**7.2.** Tous les produits doivent être retirés de leur emballage d'origine (emballage sous vide) dans un délai de 15 jours à compter de la réception. Passé ce délai, ils ne seront plus couverts par la garantie pour des non-conformités constatées à l'ouverture.

**7.3.** Toute non-conformité doit être signalée clairement, avec description et photos, dans un délai de 3 jours suivant l'ouverture du produit, sous peine de déchéance complète des droits du client.

**7.4.** La garantie ne s'applique pas en cas de creux inférieurs à 20 mm sur les surfaces utilisées, ces valeurs étant considérées comme physiologiques.

**7.5.** Une tolérance de  $\pm 10\%$  sur les dimensions, due à l'assemblage des composants élastiques, est considérée comme normale et ne constitue pas un défaut.

**7.6.** La garantie ne couvre pas :

- La formation de bouloches (pilling), des effilochages, des déchirures de tissu, des coupures, des dommages causés par des chocs, des dommages liés au transport ou à l'usure normale.
- Les taches organiques, un entretien incorrect ou une négligence dans l'utilisation du produit.

- Les défauts ne compromettant pas l'utilisation prévue du produit.

**7.7.** Le client n'est en aucun cas autorisé à manipuler, modifier ou intervenir sur le produit sans le consentement exprès de Tantra Group, sous peine de déchéance immédiate de la garantie.

**7.8.** Pour faire valoir la garantie, le produit doit être complet dans toutes ses parties, y compris l'emballage d'origine.

**7.9.** Le client doit envoyer les données de la commande, une description détaillée et des photos des défauts dans un délai de 5 jours après leur découverte à l'adresse e-mail : **assistenza.tantragroup@gmail.com**, sous peine de déchéance de la garantie.

**7.10.** Après analyse de la documentation, Tantra Group peut demander des informations supplémentaires, que le client doit fournir dans un délai de 3 jours. Une réponse sera donnée dans un délai de 10 jours ouvrables.

**7.11.** Le client devra envoyer, à ses frais, le produit pour réparation.

**7.12.** Tantra Group vérifiera, dans un délai de 30 jours ouvrables après réception, si les défauts sont couverts par la garantie.

**7.13.** Si le défaut est couvert, Tantra Group procédera à la réparation ou, si celle-ci est impossible, au remplacement par un produit équivalent ou supérieur.

**7.14.** Si le produit n'est pas couvert, le client aura 10 jours ouvrables pour le récupérer. Passé ce délai, Tantra Group procédera à son élimination, avec les éventuels coûts facturés au client.

## **8. Conseils et entretien d'utilisation**

### **Tantra Group recommande :**

- D'attendre entre 12 et 48 heures après l'ouverture pour un usage optimal.
- D'attendre 15 à 20 jours pour s'habituer au produit.
- D'utiliser des housses de protection pour matelas.
- De retourner le produit régulièrement (tête-pieds, recto-verso).
- D'aérer le produit périodiquement, sans l'exposer directement au soleil.
- D'éviter de sauter sur le produit ou de s'asseoir aux extrémités.
- De ne pas utiliser de solvants, de liquides ou de sources de chaleur sur le produit.

## **9. Rétractation**

9.1 Le client perd la possibilité d'exercer son droit de rétractation, comme prévu par le décret législatif 206/2005, article 59, dans les cas suivants :

- La fourniture de biens scellés qui ne se prêtent pas à être retournés pour des raisons d'hygiène ou liées à la protection de la santé et qui ont été ouverts après la livraison.
- La fourniture de biens fabriqués sur mesure ou clairement personnalisés.
- L'absence de la condition essentielle d'intégrité du produit, l'absence d'emballage d'origine et de tout ce qui a été envoyé au client.

Comme également prévu par la directive 2011/83/UE du Parlement Européen et du Conseil du 25 octobre 2011, article 16.

9.2 Le client ne pourra pas retourner les biens de manière partielle par rapport au produit acheté.

9.3 Tantra Group offrira au client la possibilité de retourner le produit acheté, à condition que le client ait envoyé une demande dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception du produit, à l'adresse email : [assistenza.tantragroup@gmail.com](mailto:assistenza.tantragroup@gmail.com).

(Si le client a acheté un produit via une plateforme n'appartenant pas à Tantra Group, il devra également soumettre la demande via la plateforme où l'achat a été effectué).

Dans la demande, le client devra :

- préciser clairement la raison du retour,
- indiquer son nom, prénom, numéro de commande,
- joindre une photo du produit.

Le tout doit être envoyé dans un délai de 3 jours après la demande à [assistenza.tantragroup@gmail.com](mailto:assistenza.tantragroup@gmail.com), faute de quoi la procédure sera automatiquement close sans possibilité de réouverture.

9.4 Tantra Group, après avoir analysé la documentation, se réserve le droit de décider s'il existe des conditions permettant d'accepter la demande du client et en informera celui-ci dans un délai de 7 jours.

9.5 En cas d'acceptation du retour, le client devra retourner le produit à Tantra Group dans un délai de 14 jours.

9.6 Le client devra retourner le produit acheté dans un état intact, accompagné de l'emballage d'origine, complet dans toutes ses parties, en veillant à ne pas déchirer les étiquettes ni salir la marchandise.

Le produit doit être dans le même état qu'au moment de la réception :

- le colis ne doit pas être plié, enroulé et/ou attaché trop serré,
- il doit être placé dans un sac, puis dans un carton,
- il doit conserver la forme qu'il avait après ouverture de l'emballage d'origine.

9.7 Les coûts d'emballage pour le retour du produit et le choix du transporteur seront à la charge et aux frais du client, qui devra envoyer le produit à Tantra Group sans retard excessif, dans un délai de 14 jours à compter de la demande de rétractation/retour.

Adresse de retour :

Tantra Group, Via Consortile ASI, Vega 5, 81032 Teverola (CE)

Le client devra envoyer son nom, prénom, numéro de commande, photo du produit emballé, nom du transporteur et numéro d'expédition à : [assistenza.tantragroup@gmail.com](mailto:assistenza.tantragroup@gmail.com).

Si le client ne fournit pas ces informations dans un délai de 2 jours après l'enlèvement du produit par le transporteur, la procédure sera close sans possibilité de réouverture, et le produit sera refusé par l'entrepôt de Tantra Group.

9.8 Si le client choisit d'utiliser le transporteur de Tantra Group, il devra suivre les instructions de retour qui lui seront fournies. Tantra Group se réserve toutefois le droit de refuser de mettre à disposition son propre transporteur.

9.9 Les coûts du transporteur par colis sont les suivants :

- Sur le territoire italien :
  - 189,00 € pour les matelas de dimensions 140×190 à 180×200
  - 149,00 € pour les matelas de dimensions 80×190 à 120×200

- 109,00 € pour toutes les dimensions de surmatelas
- 59,00 € pour les oreillers
- Sur le territoire européen :
  - 239,00 € pour les matelas de dimensions 140×190 à 180×200
  - 189,00 € pour les matelas de dimensions 80×190 à 120×200
  - 139,00 € pour toutes les dimensions de surmatelas
  - 69,00 € pour les oreillers

9.10 Ces montants seront déduits du remboursement et appliqués même si le client, au moment de la livraison, change d'avis et refuse la marchandise.

---

## **10. Loi applicable – Tribunal compétent**

10.1 Les présentes conditions générales de contrat sont exclusivement régies par la loi italienne.

10.2 Tout litige, sans aucune exception et/ou exclusion, relatif à l'interprétation ou à l'exécution, même partielle, des présentes conditions, sera de la compétence exclusive du tribunal de Naples.

10.3 Dans le cas où le client est un consommateur (c'est-à-dire une personne physique agissant à des fins non liées à une activité entrepreneuriale, commerciale, artisanale ou professionnelle éventuelle – cf. article 3 décret législatif 206/2005 et modifications ultérieures), le tribunal compétent sera celui de Naples.

10.4 En achetant un produit de Tantra Group, le client accepte toutes les conditions indiquées.