Conditions générales de vente et de transport

Sauf convention formelle et expresse, toutes nos ventes sont conclues aux clauses et conditions ci-après lesquelles prévalent toujours sur celles des acheteurs pouvant figurer sur leurs lettres, leurs accusés de réception ou leurs autres documents.

Tous nos prix sont T.T.C. TVA 20 % comprise, pour les particuliers et HT pour les professionnels

Les délais de livraison ne débuteront qu'à partir de la date de paiement et/ou de certification du paiement de la commande.

1. En cas d'absence du client lors de la livraison, un avis de passage sera déposé dans sa boite aux lettres l’invitant à retirer son colis à la poste ou chez le transporteur.

La livraison sera considérée comme réalisée dès la date de la première présentation de la marchandise à l'adresse de livraison indiquée par le client lors de sa commande. La remise de la marchandise sera effectuée avec signature par le client réceptionnaire d'un bon de livraison lors d'un envoi en Colissimo suivi contre signature, soit déposé dans la boite aux lettres pour un Colissimo suivi, une Lettre Max ou une Lettre suivie sans signature. Tout colis mentionné livré par la Colis poste ne peut faire l'objet d'une réclamation de non livraison par le client.

Le client a pour obligation de vérifier la conformité de la marchandise livrée au moment de la livraison, avant de signer le bon de livraison pour en envoi en Colisimosuivi avec signature.

En cas de colis retourné à notre société pour différents motifs (par exemple, colis non réclamé, NPAI - n'habite pas à l'adresse indiquée -, colis refusé etc.) la marchandise ne sera à nouveau expédiée qu'à la charge du client. Le montant des frais de réexpédition sera facturé au coût réel devisé par le transporteur compte tenu du poids et du volume de l'objet, et non plus sur la base d'un montant forfaitaire minimisé tel qu'affiché sur le site lors de la vente. En cas de demande de remboursement, ce dernier sera effectué avec déduction de nos frais de ports réels. Si votre commande comporte plusieurs colis en raison du volume admis par notre transporteur - La Poste -, il appartiendra au client de régler la totalité de la réexpédition de ces colis. Notre logiciel d'expédition mentionne exactement l'adresse enregistrée lors de votre commande. Il appartient au client de bien vérifié cette adresse avant la validation de sa commande. En cas de précision supplémentaire pour la livraison (escalier, porte, étage, heure de livraison etc.) ceci doit être clairement mentionné dans la partie " Note pour le livreur " lors de la validation de vos coordonnées. Ces informations destinées au livreur n'engage en aucun cas lepuyadentelles Les marchandises commandées par nos clients voyagent toujours à leurs risques et périls, même si l'expédition est faite franco.

Important : En cas de contestation sur la livraison d'un colis mentionné livré par la Poste ou retourné à notre Ste (mail de confirmation d'expédition avec le numéro du colis), il conviendra au client de contacter directement cette dernière pour toute réclamation. Nous déclinons toute responsabilité à ce sujet. Le site de la poste faisant foi.

2. Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de la signature du client.

Lors de la réception de vos colis, si vous estimez que l'emballage présente des traces de détériorations vous pouvez demander une mise à disposition dans votre bureau de poste en présence d'un agent habilité.

Si vous avez accepté le colis sans émettre de réserves ou que celui vous a été déposé en votre absence, nous vous invitons à contacter immédiatement le transporteur en charge de la livraison pour constituer un constat de spoliation.

Vous trouverez toutes les explications sur la livraison des colis en cliquant sur le lien suivant.

Réclamation La Poste

Le client devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant au transporteur dans les deux (2) jours ouvrables suivants la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. Le client devra transmettre une copie de ce courrier par fax ou par simple lettre à testud dentelles 43260 les PANDRAUX LANTRIAC

L'Acheteur dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la date de réception du colis pour contester les produits défectueux ou inexacts par rapport à la commande. Passé ce délai, les produits livrés seront réputés conformes et acceptés par l'Acheteur, et lepuyadentelles se réserve le droit de refuser l'échange, l'avoir, ou le remboursement.

3. Toute commande livrée dans les DOM TOM ou hors de l’Union Européenne pourra être soumise aux éventuelles taxes locales, droits de douanes, octroi de mer et frais de dédouanement lors de la livraison. Leur acquittement est à votre charge et relève de votre responsabilité. En cas de retour d'un article cette taxe ne peut être remboursée par le fournisseur, cette dernière étant indépendante à notre Société. Toute demande du destinataire d'une réexpédition d'un colis expédié en France Métropolitaine vers les Dom Tom sera refusée. Le colis nous sera retourné et les frais de réexpédition seront à la charge du client.

4. Le client ayant choisi les produits présentés, validera définitivement sa commande, au vu d'un récapitulatif affiché à l'écran, en "cliquant" pour manifester son engagement et son acceptation des conditions générales de vente. Dès cet instant, la commande est enregistrée et irrévocable de sa part. En cas de promotion sur un produit avec une date de validité, c'est la date de paiement et non la date de commande qui valide cette dernière.

Il est important de bien vérifier l'adresse de livraison avant validation de votre commande. Tout colis retourné par notre transporteur pour adresse incomplète ou erronée ne pourra être renvoyé que contre paiement des nouveaux frais de transport. Les colis sont expédiés à l'adresse que le client mentionne lors de la prise de la commande.

À partir de 500 € de commande, des informations supplémentaires (carte d'identité et justificatif de domicile) peuvent vous être demandés.

5. Aucune annulation de commande ne sera acceptée sans l'accord de lepuyadentelles Une somme forfaitaire de 15 €uros + frais de port réels pour l'expédition sera déduite du remboursement en cas de demande d'annulation de commande pour tous motifs (refus du colis, colis non réclamé et retourné, adresse incomplète, annulation de commande etc.), une fois celle-ci validée par notre banque.

6. Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre purement indicatif. D'éventuels retards pour cause de force majeure ou pour des circonstances imputables au client ne pourront jamais donner lieu à l'obligation de dédommagement, ni à justifier un refus de livraison. Chaque délai sera notifié au client aussitôt que possible et les engagements de nos agents ne nous obligent qu'après confirmation de notre part.

7. Vous pouvez renvoyer n'importe quel article dans les 14 jours, excepté les articles au métrage ainsi que les commandes spéciales - (, fil à coudre et à broder. Coton à crocheter etc... )

Avant tout retour de produit, vous devrez obtenir une autorisation de retour marchandises (ARM). Vous obtiendrez votre numéro d’ARM en envoyant votre demande par email à l’adresse suivante : [testud.dentelles@orange.fr](mailto:testud.dentelles@orange.fr) Le numéro de retour doit être obligatoirement mentionné sur votre colis, sans la visualisions de ce numéro, le colis sera refusé et retourné.

Aucun retour ne sera accepté sans cette autorisation (ARM) à imprimer ici

Pour tout retour d’articles, nous recommandons fortement l’utilisation d’un service courrier fiable et suivi. Nous déclinons toute responsabilité sur un colis égaré par les services postaux et ne pourront rembourser un article perdu. Toutes marchandises retournées reste sous la responsabilité de l’expéditeur jusqu’à réception en nos locaux.

Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la consommation, "le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés".

Tous les articles doivent être complets dans leur emballage d'origine après notre accord par téléphone. Les frais d'expédition étant à votre charge. Si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées, les marchandises ne seront pas réexpédiées. - Le produit doit être retourné dans son emballage d'origine intact et sans aucune inscription, et ne doit pas avoir été utilisé.

Lepuyadentelles peut s’autoriser à valider un retour avec décote de 50 % minimum si le produit ne revient pas dans un parfait état d’origine et complet (emballage, accessoires, notice…). Lepuyadentelles enverra un mail avec la raison de la décote appliquée.

Les articles retournés incomplets, abîmés, utilisés, endommagés ou salis par le Client ne seront ni remboursés, ni échangés. Le remboursement sera effectué sur la base de la facture - déduction faite de nos frais de port réels et non des frais de port forfaitaire. En cas d'échange les frais de port occasionnés par la nouvelle expédition sont supportés par le client sur la base de nos frais de port réels.

En cas d'erreur de notre part vous pouvez nous renvoyer le produit, le port étant alors à notre charge (le moyen de transport étant alors le même que celui de la livraison : colissimo suivi simple sans recommandation) le remboursement sera effectué sur cette base, tout dépassement de facturation par tout autre moyen ne sera pas remboursé. En cas de non justificatif des frais de retour (facture de la poste) le remboursement des frais de port sera effectué sur la base de notre forfait. En cas de vente en franco, le remboursement sera effectué avec déduction de nos frais de port. Le remboursement sera effectué au choix du client soit par chèque sous un délai de 30 jours à réception de votre marchandise ou sous forme d'avoir dont la validité est limitée à un an.

Garantie : Les articles sous garantie peuvent être renvoyés pour échange ou réparation.

Toutefois, si la garantie n'est pas applicable (conditions anormales d'usage du produit), lepuyadentelles.fr adresse un devis de réparation au client. Les réparations ne sont effectuées qu'après réception de l'accord du client et du paiement correspondant au devis. Les frais de retour du produit sont également à la charge du client.

En cas de retour d'un produit sous garantie, tous les frais de port (aller - retour) sont à la charge du client.

8. Notre responsabilité ne saurait en aucun cas aller au-delà du remplacement pur et simple de la marchandise reconnue défectueuse. Nous déclinons toute responsabilité concernant l'utilisation de marchandises jugées par la suite non conforme.

9. Clause de réserve de propriété (loi du 12 mai 1980 n° 80.335) : le transfert de propriété des marchandises livrées à nos clients est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix.

10. L'acceptation des marchandises implique l'acceptation des clauses ci-dessus.

11. En cas de litige, le tribunal de commerce du puy en Velay sera seul compétent pour connaître de tous les litiges éventuels même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

12. Tous les achats effectués sur lepuyadentelles sont payables à la commande. Aucun produit ne pourra être expédié à un client si celui-ci n'a pas réglé au préalable 100% du prix de vente ttc du produit ainsi que les éventuels frais de livraison afférents.

13. Les produits et les prix présentés sur lepuyadentelles ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles et ne donnent lieu à aucun dédommagement en cas de rupture ou d'annulation.

Les photos présentées sur le site ne sont pas contractuelles, les articles peuvent présenter des différences en fonction des fabrications, présentation générale des produits et leurs conditionnements etc.).

14. lepuyadentelles se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire et ou autres paiement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement et ou fraude et de poursuivre le ou les auteurs de cette dernière.

15. Les prix des produits peuvent évoluer à tout moment. Le prix de vente retenu pour l'achat d'un produit correspond à celui observé en ligne au moment de l'enregistrement de la commande sur le site web (sauf erreur typographique).