

Service après-vente

Article 1 : Réception, réserves et retour des marchandises Le client s'engage formellement à respecter toutes les prescriptions de stockage et d'utilisation de nos produits et matériels, et de gérer en "bon père de famille" l'ensemble des matériels de distribution installés chez lui en prêt à usage par notre société dans le cadre d'un contrat écrit ou non. Il appartient au client destinataire de vérifier le bon état des colis et marchandises et d'apposer les réserves d'usage sur les récépissés de transport s'il y a lieu et de confirmer les dites réserves à notre société par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 2 jours qui suivent la réception des marchandises selon les articles 105 et suivants du Code du Commerce. Une grande partie de nos produits sont destinés à un usage unique et rapide. De ce fait, toute réclamation, de quelque nature que ce soit, devra être formulée par écrit dans un délai impératif de 7 jours. A défaut, elle sera irrecevable. Si les produits nécessitent de nous être renvoyés, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès de notre Service Clients dans les 7 jours suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice). Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert ou si les bandes de garanties ou film de palettisation sont déchirés ou absentes, vous devez alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, vous devez impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé, bande de garanties déchirés, film déchirés…). Aucune reprise de marchandise ne pourra être consentie sur les fabrications personnalisées telles que tapis, serviettes, gobelets… ayant fait l'objet d'un accord initial du client, même en cas de variation de teinte ou de graphisme rentrant dans le cadre des procédés de fabrication.

Article 2 : Droit de rétractation Conformément à l'article L.121-16 et suivants du Code de la Consommation le consommateur particulier ayant commandé sur notre site dispose d'un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour. Vous devez avant de nous retourner votre produit, disposer de notre accord sur le retour du produit (Article 7). Le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état, dans son emballage d'origine non endommagé. A défaut, vous perdrez votre droit de rétractation et le produit vous sera retourné à vos frais. Les frais de retour en cas de rétractation demeurent à la charge du client. En aucun cas notre Société ne pourra être tenu responsable des modalités de retour choisies par le client.