

# NOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1. VOTRE COMMANDE

### 1.1 Le traitement de votre commande

Dès que votre commande nous sera transmise par notre partenaire, nous ferons en sorte de l'expédier dans les 48 heures ouvrées.

### En cas de rupture de stock

Si un article venait à être manquant lors de l'expédition de votre commande, nous ferions en sorte de nous en approvisionner au plus vite. Si le délai d'approvisionnement prévu s'avère trop long, alors nous ferons notre possible pour vous adresser un article équivalent ou supérieur.

## 2. LA LIVRAISON

### 2.1 Mode de livraison

Baage a choisi de travailler avec des transporteurs reconnus, fiables et rapides, pour vous apporter le meilleur service possible.

### 2.2 Délai de livraison

Nous nous efforçons d'expédier votre commande auprès de nos partenaires dans les 48 heures après sa confirmation.

En fonction de votre lieu de résidence, votre colis vous parviendra sous 2 à 5 jours.

Le délai total pour recevoir votre colis après la commande est donc au minimum de 4 jours, au maximum d'une semaine.

Si votre colis a été égaré par le transporteur, nous vous proposerons de procéder à une nouvelle expédition (selon disponibilité) ou de demander à notre partenaire ayant assuré la vente de vous rembourser.

## **3. LA RECEPTION DE VOTRE COMMANDE**

### **3.1 Les vérifications indispensables**

Lorsque vous recevez votre colis, que ce soit chez vous ou dans un point de dépôt ou de retrait, vous devez impérativement observer l'état du colis et contrôler son contenu. Le transporteur a l'obligation de vous laisser procéder à ce type de contrôle.

Si le produit présente une anomalie, refusez le colis. Ainsi, nous pourrons nous retourner contre notre transporteur et procéder à un nouvel envoi.

### **3.2 Le réceptionnaire du colis**

Si la réception du colis est confiée à un tiers (accueil en entreprise, famille, voisins, gardien), il le fait pour votre compte et en votre nom. Ledit tiers étant responsable de la bonne réception du colis, il doit procéder aux mêmes vérifications indispensables que si le colis vous était directement remis.

### **3.3 Vous avez accepté le colis**

A partir de ce moment-là, vous êtes devenu propriétaire de votre achat. Bien entendu, nous nous tenons à votre disposition si vous avez des questions sur son fonctionnement.

Si le colis que vous avez accepté présente une avarie (trou, déchirure, trace d'écrasement), faites impérativement des réserves précises sur le bordereau du transporteur avant de le signer ou faites- lui réaliser le cas échéant un constat écrit des dommages que vous conserverez.

### **3.4 Vous avez refusé le colis**

Si l'article ou le colis présentait une anomalie et que vous l'avez refusé, avertissez-en nous via l'interface AUCHAN

### **3.5 L'article reçu n'est pas le bon**

Si l'article que vous avez reçu n'est pas celui commandé et que vous n'avez pas refusé le colis après contrôle, rapprochez-vous sous 72

heures après la livraison de notre service consommateurs. Pour ce faire, écrivez-nous sur Auchan, en n'oubliant pas de mentionner vos coordonnées complètes, votre numéro de commande, et en indiquant la nature de l'article reçu et celle de l'article commandé.

Joignez si possible une photo de l'article reçu.

Après analyse de votre demande, nous nous efforcerons de trouver une solution.

## 4. LES RETOURS

### 4.1 Le retour pour rétractation

Si vous avez changé d'avis, vous disposez de 14 jours après la réception de votre article pour nous le retourner, les frais de retours sont à la charge du client (entre 5 et 20 euros selon la taille du produit).

Tout article retourné dans le cadre d'une rétractation doit être dans un état neuf, propre à la revente. L'article doit nous être retourné tel que reçu, c'est-à-dire complet, avec son emballage, ses calages, ses accessoires et sa notice le cas échéant.

Vous devez apporter un soin tout particulier à la confection du colis que vous nous retournez, pour éviter toute avarie de transport. Si un colis nous parvient endommagé, nous nous réservons le droit de le refuser, de sorte que vous puissiez nous faire rembourser directement par le transporteur que vous avez choisi pour le retour. A ce titre, nous vous conseillons de veiller à assurer votre envoi à hauteur de sa valeur pour éviter toute déconvenue en cas d'avarie.

Votre remboursement dans le cadre de la rétractation suppose que l'article n'a pas été endommagé et soit complet.

Si votre produit est jugé non-conforme aux précédentes conditions, nous nous réservons le droit de refuser votre droit de rétractation.

## **4.2 Le retour sous garantie**

Vos articles sont garantis contre tout défaut ou dysfonctionnement signalés dans les 14 jours suivant la livraison.

Bien entendu, la garantie ne s'applique pas à une défectuosité générée par une mauvaise manipulation, une détérioration, une négligence, ou toute action, volontaire ou non, entraînant un défaut (ex. : forçage de fermeture éclair, remplissage excessif d'une valise, nettoyage avec un produit corrosif, valise compressée par un poids excessif pour la fermer, roulage sur un sol accidenté, etc....).

Vous devez apporter un soin tout particulier à la confection du colis que vous nous retourner, pour éviter toute avarie de transport. Si un colis nous parvient endommagé, nous nous réservons le droit de le refuser, de sorte que vous puissiez nous faire rembourser directement par le transporteur que vous avez choisi pour le retour. A ce titre, nous vous conseillons de veiller à assurer votre envoi à hauteur de sa valeur pour éviter toute déconvenue en cas d'avarie.

A réception, votre article sera examiné avec soin, et si le problème rencontré s'avère être un défaut ou dysfonctionnement résultant d'une utilisation normale, nous procéderons à un échange dans les meilleurs délais.

Nous attirons spécialement votre attention sur le fait que la garantie ne couvre pas l'usure normal d'un article.

De même, notre responsabilité ne peut être engagée en cas de fait extérieur (ex. valise endommagée lors d'un vol en avion). Dans ce cas, nous vous invitons à solliciter la responsabilité de la structure à l'origine des dommages ou votre assurance.

#### **4.3 Adresse de retour**

Tout colis doit nous être retourné à l'adresse de notre plateforme logistique :

**34 Avenue des Courrières, 87170 Isle, France**