
CONDITIONS GÉNÉRALES DE LIVRAISON

LIVRAISON DIRECTE À DOMICILE

1. Commande et paiement

Le paiement des produits sur le site internet du distributeur au préalable validera l'engagement ferme du client. Aucune annulation ou modification ne pourra être acceptée.

2. Livraison

a. Généralités

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le client lors de sa commande sur le site. Les livraisons sont effectuées uniquement en France Métropolitaine, hors Iles et altitude supérieure à 500 m. Le changement d'adresse de livraison après le passage de la commande n'est pas possible pour des raisons logistiques.

b. Délais de livraison

Le délai maximum de livraison est de 10 jours ouvrés sauf cas de force majeure.

c. Prise de rendez-vous avec le client

Le transporteur prendra contact avec le client dans les 3 à 4 jours ouvrés suivant sa commande pour convenir d'une date de livraison. Le transporteur et le client conviendront ensemble d'un créneau horaire de 4 heures pour la livraison.

Le créneau horaire confirmé par le transporteur doit être respecté par le client. En cas d'impossibilité de la part du client de respecter ce créneau, il est de sa responsabilité de prévenir le transporteur au moins 24 heures à l'avance pour convenir d'un nouveau rendez-vous.

Si le client est absent lors de la livraison à l'heure convenue, le transporteur fera une nouvelle tentative de livraison, entraînant des frais supplémentaires de 51 € à la charge du client.

Le transporteur s'engage à faire tout son possible pour respecter le créneau horaire convenu. Cependant, en cas de retard dû à des circonstances exceptionnelles (conditions météorologiques, incidents sur la route, etc.), le client sera informé dans les plus brefs délais et un nouveau créneau horaire sera proposé sans frais supplémentaires.

d. Conditions de livraison

Le client valide l'accessibilité pour un camion porteur 19T d'une longueur de 12 m par 2.55 m de large et 4.30m de hauteur.

De fait, il n'est pas possible de livrer dans les cas suivants :

- Routes non bitumées,
- Impasses / impossibilité de faire 1/2 tour,
- Routes interdites aux poids-Lourds (sauf si livraisons autorisées),
- Rue en forte pente.

De plus, le camion doit pouvoir se garer afin de décharger la marchandise. Aucune livraison ne sera effectuée sur la route.

La livraison se fait au pied du camion et en limite de propriété. La responsabilité du transporteur s'arrête lorsque la marchandise est déchargée. L'évaluation des conditions d'accès incombe au livreur et à lui seul.

Les livraisons ne peuvent pas être effectuées lorsque des barrières de dégel sont mises en place.

e. Difficultés de Livraison

En raison de contraintes d'accessibilité, certaines zones géographiques sont susceptibles de ne pas pouvoir être livrées.

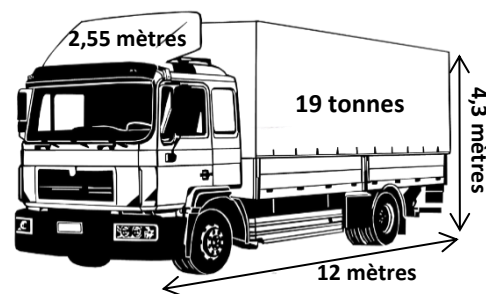
En cas d'incapacité à effectuer le déchargement contrairement aux indications transmises au transporteur, les produits peuvent être mis à disposition sur la plate-forme logistique de rattachement du transporteur.

Si le client est amené à repousser le délai de livraison au-delà de la période définie, des frais de stockage peuvent lui être facturés.

f. Précaution lors de la livraison

Les produits étant sensibles à l'humidité, en cas de livraison par temps de pluie, il convient de protéger les produits le temps de les stocker à l'abri de l'humidité.

Le vendeur ne pourrait être tenu responsable de la reprise d'humidité des produits intervenue après la livraison des marchandises.



3. Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, lors d'un achat à distance, le client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux liés au renvoi des produits.

Pour exercer ce droit, le client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le client doit retourner les produits dans leur état d'origine, c'est-à-dire non utilisé, non endommagé, complet et accompagné de la facture d'achat, au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Les frais de retour restent à la charge du client.

Le remboursement de la totalité des sommes versées, sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation ou, si les produits n'ont pas encore été récupérés, à compter de leur récupération effective.

Tout manquement à ces conditions pourra entraîner le refus du remboursement.

4. Litiges

En cas de dommages constatés à la livraison, le client doit formuler des réserves précises sur le récépissé du transporteur avant le départ du chauffeur et notifier par écrit le transporteur et le vendeur dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception des produits, en joignant une description détaillée et des preuves photographiques des dommages.

Le vendeur ne saurait être tenu responsable des dommages causés par le transport si le client n'a pas suivi les procédures de vérification et de notification décrites ci-dessus. Aucune réclamation ne sera acceptée si ces conditions ne sont pas respectées.

Les défauts ou détériorations causés par une mauvaise manipulation, une mauvaise utilisation ou une modification des produits par le client ne sont pas couverts par cette clause et relèvent de la responsabilité exclusive du client.

En cas de litige concernant l'exécution du contrat de vente ou la qualité des produits, le client doit adresser une réclamation écrite au service client de l'entreprise dans un délai de 30 jours suivant la survenue du problème. La réclamation peut être envoyée par email à adv.idd@euro-energies.fr.

5. Protection des données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de la gestion des commandes et de la livraison à domicile, la société EURO ENERGIES collecte et traite les données personnelles du client (nom, prénom, adresse, téléphone, email) nécessaires à l'exécution du contrat de vente, à la gestion des livraisons, à la facturation et au service après-vente.

Ces données sont destinées exclusivement aux services internes d'EURO ENERGIES et à ses prestataires chargés de la livraison. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale et conformément aux obligations légales et réglementaires.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés », le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données personnelles. Il peut exercer ces droits en adressant une demande à l'adresse suivante : info@euro-energies.fr.

En cas de réclamation, le client peut saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).