

## **DROIT DE RÉTRACTATION**

Le consommateur se voit reconnaître le droit de se rétracter du contrat conclu, sans aucune pénalité, pour cause de changement d'avis, dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter du jour de la réception du produit par le consommateur. Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur est tenu d'informer le vendeur de sa décision de se rétracter du contrat au moyen d'une déclaration explicite, qui sera évaluée par le service clientèle. Dans les 14 jours suivants, le Consommateur devra restituer les Produits au Vendeur, en les envoyant ou en les livrant à Alta Meta c/o Eshop Logistic, Via Primo Maggio 1 - 20070 San Zenone al Lambro (MI) Italie, en indiquant clairement le code de retour/numéro de commande correspondant. Les risques et les frais de transport liés à la restitution des Produits au Vendeur sont à la charge du Consommateur.

Pour que le droit de rétractation puisse être valablement exercé, les Produits doivent être livrés ou envoyés au Vendeur intacts et non utilisés/démontés, faute de quoi la demande de restitution ne pourra pas être acceptée. Les Produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine et doivent être envoyés au Vendeur en une seule fois. Après avoir vérifié que les produits ont été retournés dans les conditions décrites ci-dessus, le Vendeur procédera au remboursement convenu entre le Consommateur et le Vendeur. Le Vendeur peut retenir ce remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu les Produits (et que la vérification des Produits retournés ait été effectuée avec succès).

## **REMBOURSEMENT POUR NON-CONFORMITÉ**

Dans le cas où la demande de résiliation du contrat intervient en raison d'une non-conformité avérée des Produits, le Consommateur doit contacter le Service Client, via la plateforme, en fournissant une description adéquate de ce qui a été constaté et tout le matériel photographique détaillé (relatif à l'emballage et au produit) nécessaire à la prise en charge par le Service Client. Les remboursements éventuels ne seront effectués qu'après des évaluations et des vérifications appropriées. Les Produits doivent être livrés, ou envoyés au Vendeur, non endommagés et non utilisés/manquants, faute de quoi la demande de retour ne pourra être acceptée.

Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine et doivent être envoyés au vendeur en un seul envoi. Après avoir vérifié que les produits ont été retournés dans les conditions décrites ci-dessus, le Vendeur procédera au remboursement convenu entre le Consommateur et le Vendeur.

Le Vendeur remboursera au Consommateur le montant total payé par ce dernier, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix éventuel par le Consommateur d'un type de livraison autre que le type de livraison standard le moins coûteux proposé par le Vendeur).

## **ANNULATION**

En cas de demande d'annulation pour cause de changement d'avis ou d'erreur de la part du Consommateur, ce dernier est tenu de notifier rapidement sa décision au Vendeur. Si la commande n'a pas encore été confiée au transporteur, l'annulation et le remboursement de la commande seront effectués. A l'inverse, si la commande a déjà été confiée au transporteur, il ne sera pas possible d'annuler la commande. Dans ce cas, le consommateur devra refuser la livraison et ne sera remboursé que du prix du produit et non des frais d'expédition.

Le remboursement sera effectué après vérification que les produits ont été retournés à l'expéditeur/entrepôt dans leur emballage d'origine, non endommagés, non montés et non utilisés.

## **MODIFICATION DE LA COMMANDE**

Il n'est pas possible de modifier l'adresse de livraison communiquée dans la commande. En cas d'erreur, il est toutefois important de le signaler par le biais de la messagerie. Le vendeur tentera de communiquer la nouvelle adresse au transporteur, mais la livraison à la nouvelle adresse n'est pas garantie.

En cas d'échec de la livraison, la commande sera renvoyée à l'expéditeur, auquel cas seule la valeur du produit sera remboursée - les frais d'expédition vers le client et les frais de retour ne seront pas remboursés. En revanche, si les frais d'envoi étaient gratuits, une somme forfaitaire sera déduite en fonction du montant du prix payé, selon le tableau suivant :

Commandes jusqu'à € 20,99 : 4,99

Commandes entre € 21.00 et € 50.99 : € 9.99

Commandes entre € 51.00 et € 100.99 : € 14.99

Commandes à partir de € 101.00 : € 19.99

## **LIVRAISON**

La commande passée sera livrée à l'adresse indiquée par le Consommateur selon les modalités communiquées au moment de la commande, sauf en cas d'indisponibilité du produit ou de force majeure. Les conditions de livraison, communiquées lors de la commande, doivent être considérées comme indicatives, non essentielles et non contraignantes pour le Vendeur.

Dans le cas où la livraison est effectuée dans l'intervalle de temps indiqué sur la plateforme au moment de l'achat, mais que le destinataire est absent, la livraison sera retentée le premier jour ouvrable suivant. Si la deuxième tentative de livraison est également infructueuse en raison de l'absence du consommateur, la marchandise restera en stock. Notre service clientèle prendra contact avec le consommateur pour convenir d'une nouvelle livraison. En cas de non-réponse ou d'un nouvel échec de la livraison en raison de l'absence du destinataire, le colis sera renvoyé à l'expéditeur. Dans ce cas, le Vendeur procédera au remboursement du montant payé, mais une somme forfaitaire sera retenue sur la base du montant de la commande, relative au coût des marchandises retournées à l'expéditeur pour cause de non-livraison. Voici les montants qui seront retenus :

Commandes jusqu'à 20,99 € : 4,99

Commandes entre 21,00 € et 50,99 € : 9,99

Commandes entre € 51.00 et € 100.99 : € 14.99

Commandes à partir de € 101.00 : € 19.99

Si le Consommateur souhaite recevoir à nouveau le produit, il doit passer une nouvelle commande.

## **RÉTRACTATION AVEC RÉSERVATION**

Lors de la réception des produits au domicile du consommateur, ce dernier doit vérifier qu'ils sont intacts et correspondent en quantité à la confirmation de commande.

En cas d'anomalie ou d'écart de livraison dû à une livraison partielle ou à des produits/emballages visiblement endommagés, le consommateur doit notifier au transporteur l'anomalie en acceptant avec réserve ou en refusant la livraison et en informer rapidement le service clientèle.

En cas de dommage visible de l'emballage du produit lors de la livraison, le Consommateur doit refuser la livraison ou demander au Transporteur de reprendre le colis en écrivant RÉSERVATION POUR COLIS ENDOMMAGÉ ou en précisant le type de dommage ; la seule mention RÉSERVATION DU CHECK ne suffira pas pour obtenir le remboursement de la commande. La non-acceptation de la réserve ne donne pas droit au remboursement.

## **CONDITIONS DE REPRISE**

Nous vous informons qu'en application de la loi AGECE, contre le gaspillage, vous pouvez demander la reprise de votre ancien produit d'ameublement de plus de 30 kg lors de la livraison de votre commande. Néanmoins, en application de cette loi, nous vous informons qu'il vous est nécessaire de nous en informer via la messagerie au maximum 30 minutes après avoir confirmé votre commande. Dans le cas contraire, nous vous informons que vous pourrez déposer votre produit usagé dans une déchèterie ou un point de collecte de proximité mis en place par les collectivités locales ou enfin en faire don à une association à vocation sociale.

**Important:** la reprise de l'ancien produit pourra ne pas être simultanée à la livraison du produit neuf; la reprise s'effectuera au même endroit que la livraison du nouveau produit, c'est-à-dire devant votre domicile ou au pied de votre bâtiment, s'il s'agit d'un immeuble; pour un produit neuf livré, un seul produit de la même catégorie sera repris; le produit repris devra être similaire en terme de dimensions et de poids au produit neuf livré. Nous vous signalons que vos produits doivent être préparés au préalable, sans quoi ils ne pourront pas être repris par nos équipes démontés et regroupés (rangé dans un carton) pour l'ameublement (pas de clou apparent). Conformément à la législation applicable, Si le produit présente un risque pour la sécurité ou la santé du personnel (contamination ou infestation), les produits ne seront pas repris.