

Nos conditions générales de vente

L'échange ou le remboursement

Si un article ne vous convient pas ...

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours après sa réception pour retourner votre article.

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes lors de ce retour. Pour des questions pratiques nous vous demandons de nous contacter pour vous attribuer un numéro de retour visible sur le colis sans cette information et donc sans accord préalable le retour sera refusé. Pour cela, vous pouvez nous contacter par mail ou par téléphone et nous nous engageons à vous répondre le jour même ou le lendemain afin de traiter votre demande le plus rapidement possible. Conformément à la nouvelle législation vous avez également un formulaire de rétractation sur le détail de votre commande. Vous pourrez en demander le retour jusqu'à 14 jours après la livraison.

Les frais de retour en cas de rétractation demeurent à la charge du client.

Tout article retourné doit l'être impérativement dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa re commercialisation. Si ces conditions sont respectées vous pourrez alors demander l'échange ou un remboursement. Si ce n'est pas le cas le retour sera refusé et vous devrez vous acquitter de frais de réexpédition pour que nous puissions vous retourner le produit.

Nous vous rappelons que les photographies sont non contractuelles et que des différences mineures peuvent être envisagées dans des cas exceptionnels.

Conformément aux dispositions de **l'article L121-20-2 du Code de la Consommation**, le droit de rétractation ne peut être exercé sur certains écouteurs par exemple pour des raisons d'hygiène. Les kits à coller ou protections d'écran ne pourront également être repris.

Les articles de rubannerie, les écussons thermocollants ou tout autre article utilisé ne sont pas échangeables et/ou remboursables.

S'il s'agit d'une erreur de notre part ...

Nous vous demanderons certainement de nous retourner le produit et nous vous expédierons les bons produits sous 24 h s'ils sont en stocks. Dans le cas contraire nous vous proposerons un délai d'attente précis ou un remboursement.

La livraison

Nos colis sont généralement expédiés le jour même de votre commande si elle a été validée avant 14h. La date de livraison indiquée sur chaque fiche produit prend en compte notre stock en temps réel.

Votre colis arrive à l'adresse

Nous nous engageons à livrer le colis à l'adresse qui a été saisie lors du processus de commande.

Si vos articles sont "en stock" les produits sont expédiés sous 24h sauf mention contraire. Généralement les produits sont expédiés le jour même ou le lendemain selon l'heure de la commande.

Le délai de livraison du prestataire étant ensuite de 2 jours, la date de livraison prévisionnelle est le 3ème jour ouvré à partir du jour de votre commande.



Votre colis arrive détérioré ou est perdu

En cas de détérioration :

Concrètement, en cas de détérioration vous devez obligatoirement émettre une réserve lors de la réception du colis. Si vous n'émettez aucune réserve la Poste classera notre réclamation sans suite et nous ne pourrons vous rembourser le produit détérioré ou vous l'échanger étant donné que l'enquête de la Poste statuera en une détérioration post livraison.

Si vous n'avez pas émis de réserve lors de la réception du colis vous avez trois jours pour faire connaître le problème au transporteur comme le stipule l'article L.133-3 du Code du commerce soit par la rédaction d'un PV de constatation au guichet soit par lettre recommandée. Si vous le faites sous 24 à 48 heures au guichet vous pourrez nous renvoyer le produit sans vous acquitter de frais de retour.

Si le produit arrive abîmé ou cassé sans traces visibles extérieures de détérioration du colis le signalement devra être fait sous 24h après la livraison.

Si le colis est perdu :

En cas de perte du colis, veuillez nous contacter le plus tôt possible en cas de non réception anormalement longue. Nous vérifions manuellement chaque colis mais si un problème nous a échappé n'hésitez pas à nous contacter.

Dans ce cas-là une procédure très précise et obligatoire existe à faire sous 30 jours après avis d'expédition :

- nous ouvrons l'enquête auprès de la poste

- la poste fait son enquête (dans un délai maximum de 20 jours ; bien souvent une dizaine de jours)

- une fois la réponse de la Poste donnée :

- si la Poste conclue que le colis a bien été livré à votre adresse ou un voisin comme le prévu le nouveau règlement de La Poste, vous ne pourrez obtenir de remboursement,
- si la Poste conclue la perte du colis, nous vous réexpédierons les produits sous 24 h sous réserve de disponibilité. Dans le cas contraire, un remboursement pourra vous être proposé.

Votre colis nous est retourné

Si le colis nous est retourné pour cause de NPAI, adresse incomplète ou non réclamé, vous devrez vous acquitter des frais de réexpédition du colis.

Disponibilité

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site.

Si un article n'est pas disponible suite à une erreur de stock ou à cause de plusieurs commandes simultanées d'un même produit à stock limité vous serez avertis sous quelques minutes ou heures. Vous vous verrez proposer une attente d'environ 10 à 12 jours pour la livraison selon les produits. Vous aurez alors le choix entre demander un remboursement ou attendre le réapprovisionnement.

Les prix sont indiqués en EUROS TTC, hors frais de port et de traitement de votre commande.

Les produits ne peuvent être retirés dans nos entrepôts.

Le service après-vente

MyMercerie.com n'est en aucun cas responsable d'une perte de données non garantie expressément, d'une usure normale de nos produits, d'une mauvaise utilisation ou un manque



d'entretien, ni sur des dégâts provoqués par des causes extérieures au produit (foudre, inondation, chutes...).

Après accord pour un retour du produit vous avez 14 jours pour nous le renvoyer. Au delà de ce délai le retour sera refusé sauf impossibilité de la part du client. Pour des questions pratiques nous vous demandons de nous contacter pour vous attribuer un numéro de retour visible sur le colis. Pour cela, vous pouvez nous contacter par mail ou par téléphone et nous nous engageons à vous répondre le jour même ou le lendemain afin de traiter votre demande le plus rapidement possible.

S'il est clairement évident que le produit retourné a été l'objet d'une mauvaise utilisation, d'un manque d'entretien ou d'une quelconque autre raison assimilable à une mauvais utilisation volontaire ou non le retour ne sera pas accepté et vous devrez vous acquitter des frais de réexpédition pour que nous puissions vous retourner le produit.

Tous les produits fournis par le vendeur bénéficient de la garantie légale de 2 ans prévue par la loi Hamon.

Sont exclus du champ d'application de la garantie, les défauts et détériorations provoqués par l'usure, par un accident extérieur (par exemple, entretien défectueux, choc, foudre, ...), par une utilisation ou une installation non conforme aux spécifications et aux recommandations du constructeur ou par l'utilisation d'accessoires ou de consommables inadaptés.

De plus, pour tout retour au titre de la garantie, le retour est à la charge du client.

Dans le cadre d'une garantie, seul l'échange du produit dysfonctionnant par un neuf sera fait. Si toutefois le produit n'est plus disponible un avoir vous sera proposé avec une décote appliquée sur le montant du produit lors de la commande.

Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat relatives à la garantie contractuelle suppose que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur.

En cas de litige ou de contestation, seule la loi française est applicable.

Droits de douane

Toute commande passée sur nos sites et livrée en dehors de la France pourra être soumise à des taxes éventuelles et à des droits de douane qui sont imposés lorsque le colis parvient à sa destination. Ces droits de douane et ces taxes éventuels liés à la livraison d'un article sont à votre charge et relèvent de votre responsabilité. Nous ne sommes pas tenus de vérifier et de vous informer des droits de douane et taxes applicables. Pour les connaître, nous vous conseillons de vous renseigner auprès des autorités compétentes de votre pays.

