

Conditions générales de vente et d'échange site Ergo+

## **Sommaire :**

- 1 - Objet
- 2 - Identité de la société
- 3 - Les prix
- 4 - Disponibilité des produits
- 5 - La commande
- 6 - Le paiement
- 7 - Délai d'expédition
- 8 - La livraison
- 9 - Réclamation et rétractation
- 10 - Retour Produit
- 11 - Remboursement
- 12 - Éligibilité aux 30 nuits d'essai
- 13 - Satisfait ou échangé
- 14 - L'oreiller
- 15 - Broderie

## **1 - Objet :**

Les présentes conditions générales s'appliquent au site [oreiller-Ergoplus.fr](http://oreiller-Ergoplus.fr) qui est exploité par la SARL JL Ameublement.

Elles sont prévues d'une part pour informer le client sur les conditions et les modalités de la vente, et d'autre part pour définir les droits et obligations de chacun. Pour validation de la commande et pour accéder au paiement vous acceptez l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'échange. Pour sa commande, l'acheteur s'engage à jouir d'une pleine capacité juridique permettant son achat.

## **2 - Identité de la société :**

SARL JL Ameublement  
135 avenue de la Clairette  
26150 Die, France

Immatriculé au registre de la chambre de Métiers et de l'Artisanat de Romans sur Isère sous le numéro 799787338.

Tel : 04 75 22 00 42 du mardi au vendredi de 9h30 à 11h30 et de 14h30 à 18h00 le Samedi de 9h30 à 11h30 (appel gratuit).

## **3 - Les prix:**

Les prix de ventes indiqués sur le site [oreiller-ergoplus.fr](http://oreiller-ergoplus.fr) sont indiqués en euros et sont ceux en application lors de l'enregistrement de la commande.

Les prix sont garantis uniquement pour les paiements passés en ligne. Ils incluent le taux en vigueur applicable de TVA Toutes Taxes Comprises pour la France.

Toute modification de taux de TVA par l'état de droit sera répercutée sur les produits à la date applicable et pourra être réclamé au client. Nous nous réservons le droit de modifier nos prix sans préavis et sans en avertir le client.

La facturation se fait au tarif en vigueur au moment de l'enregistrement et de l'acceptation de la commande.

Le prix est payable en totalité et en un seul versement sauf lors du choix spécifique réalisé par le client d'un paiement en plusieurs fois.

Les produits demeurent l'entière propriété de la SARL JL Ameublement jusqu'au complet paiement de son prix.

#### **4 - Disponibilité des produits :**

Pour tout achat, l'acheteur est en droit de se renseigner sur la disponibilité des produits.

La disponibilité des produits n'est pas forcément garantie.

Il vous est informé de l'état du stock dans la fiche descriptive du produit que vous avez sélectionné.

Ces produits sont manufacturés dans notre atelier et peuvent subir des retards de production pouvant s'étendre à 12 semaines. Les retards peuvent d'être liés à d'éventuels retards d'approvisionnements de matières premières, un volume de commande hors norme, problèmes sur machine, congés de salariés...

#### **5 - La commande :**

Ce contrat se réfère au droit Français et plus particulièrement à la réglementation de la vente à distance. En cas de litige, seul le tribunal de commerce de Valence (26000) sera compétent. Tout client, supposé acheter sur le site [oreiller-ergoplus.fr](http://oreiller-ergoplus.fr) en enregistrant sa commande en cliquant sur le bouton "valider" ma commande accepte les conditions générales de vente, d'échange et de garantie.

Nous nous dégageons de toute responsabilité en cas d'achat de nos produits par un mineur.

Seul l'envoi de la confirmation de commande par mail et de l'encaissement par la SARL JL Ameublement de l'intégralité du prix confirmera la vente comme définitive.

Après l'envoi de cet email de confirmation la SARL JL Ameublement ne peut garantir la possibilité au client d'annuler la commande.

Afin d'éviter tous litiges, nous conseillons à nos acheteurs de garder sur papier toutes les démarches concernant la vente.

À tout moment la SARL JL Ameublement se réserve le droit d'annuler toute commande passée sur le site [oreiller-ergoplus.fr](http://oreiller-ergoplus.fr) pour quelque raison.

## **6 - Le paiement :**

Attention ! Tout achat s'effectue en euros et aucun versement ne peut être considéré comme des arrhes ou un acompte.

Pour régler votre achat deux moyen de paiement sont à votre disposition :

Règlement en une seule fois par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard) via notre partenaire e-transaction. Suivez les instructions, donner la date d'expiration de la carte, les numéros demandés et les 3 derniers chiffres au dos de la carte.

Règlement en 3 fois sans frais par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard) via notre partenaire e-transaction. Suivez les instructions, donner la date d'expiration de la carte, les numéros demandés et les 3 derniers chiffres au dos de la carte.

Pour tout règlement, nous nous autorisons à demander éventuellement la photocopie d'une pièce d'identité et un justificatif de domicile ou toute autre pièce pouvant justifier votre identité. Elles vous seront demandées par mail ou téléphone. De même pour éviter toute fraude sur internet, des informations concernant vos commandes pourront être transmises à tous tiers pour vérification.

Pour la sécurité des paiements nous pouvons être amené à utiliser le Système 3D Secure.

## **7 - Délai d'expédition :**

Si le produit est en stock, votre commande sera préparée sous 24/72h. Pour toutes les commandes passées entre le lundi et le vendredi l'acheminement du colis par les prestataires de livraison s'effectuera sous un délai moyen constaté de 24/48h pour la Poste et 48/72h pour Mondial Relay hors jours fériés et week-end.

Les délais s'entendent à compter de l'encaissement total du ou des règlement(s). Ces délais sont indicatifs et sous réserve des bons fonctionnements des prestataires comme exemples : prise en charge des colis lors des dépôts, respect de la date d'enlèvement des colis par le prestataire, grève des transports, manque d'approvisionnement en carburant, incapacité de chargement...

Nous dégageons toute responsabilité pour un retard quelconque d'expédition.

Pour tout retard le colis sera présenté le jour ouvrable précédant son jour de retard.

Si le produit n'est pas en stock les délais peuvent s'étendre à 12 semaines.

## **8 - La livraison :**

La livraison s'effectue uniquement en France métropolitaine et Corse chez les particuliers et les professionnels. Elles sont assurées par les prestataires la Poste via colissimo ou Mondial Relay selon votre choix.

Seuls les colis acheminés par Mondial Relay sont livrés en points relay.

L'acheteur peut obtenir l'envoi de sa commande à une autre adresse que celle de la facturation. Pour cela, il faut valider l'option prévue à cet effet sur le bon de commande. Par défaut le produit sera livré à l'adresse de la facturation et non à l'adresse souhaitée.

Si les produits ne sont pas tous disponibles, nous pourrions être forcé de scinder les commandes. Les produits disponibles en stock seront envoyés dans un 1er temps et le reste de la commande suivra lorsque les produits seront disponibles.

Les délais de livraisons sont donnés à titre indicatif en jour ouvré : livraison sous 2 jours par Colissimo et Mondial Relay en France métropolitaine et jusqu'à 10 jours en Corse. Délai moyen constaté. Tout dépassement ne pourra pas donner préjudice et responsabilité à la SARL JL Ameublement et ne pourra faire l'objet d'une annulation.

Chaque colis voyage au risque et péril de son destinataire avec une étiquette de correspondance comportant toutes les informations du destinataire préalablement saisies dans le formulaire de commande.

Le colis est livré au pas de porte ou en bas de l'immeuble. Si la personne devant réceptionner le colis est absente, un avis de passage lui est laissé en boîte aux lettres ou adressé par mail ou texto.

Pour un colissimo ce dernier sur demande peut être représenté le lendemain ou dans les 6 jours suivants le 1<sup>er</sup> passage du facteur. Ou dès le lendemain il peut être retiré au bureau de poste mentionné sur le bordereau. Vous disposez d'un délai de 15 jours après le 1<sup>er</sup> passage du facteur avant qu'il ne nous soit renvoyé. Pour un colis acheminé par Mondial Relay il devra être retiré au point relay que vous avez préalablement choisi.

Pour le retrait pensez à vous munir du bordereau de livraison, avis de passage ou d'instance ainsi que d'une pièce d'identité.

Une majoration des frais d'expédition pourra être exigée en cas d'imprécision sur les informations de livraison.

Mon colis arrive endommager et le contenu est taché ou déchiré je dois immédiatement refuser la marchandise en mettant un constat d'anomalie auprès du prestataire de livraison ou indiquer sur le bon de livraison les défauts.

Si vous n'émettez pas de réserve aucune anomalie liée à la livraison ne pourra être justifiée et validée.

## **9 - Réclamation et rétractation :**

Dans le cas où l'acheteur aurait un quelconque doute de quelque nature que ce soit sur l'état ou le contenu de son colis, il dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du lendemain de la signature du bon de réception.

Le simple renvoi du bien sans déclaration ou le refus de prendre livraison ne suffisent pas à l'acheteur d'exprimer sa volonté de se rétracter.

Avant l'expiration du délai de rétractation, vous devez signaler votre réserve à la SARL JL Ameublement en remplissant le formulaire de rétractation téléchargeable

dans votre espace client ou en nous fournissant un écrit exprimant votre volonté de vous rétracter, un numéro de retour vous sera alors communiqué. Pour cela vous pouvez nous contacter à l'adresse indiquée dans le chapitre « 2 identité de la société » ou par mail à sav@oreiller-ergoplus.fr .

Dans le colis de retour ne pas oublier de joindre la facture d'achat et le bordereau de rétractation dûment complété.

Le produit doit être renvoyé dans un état propre et dans son emballage d'origine non ouvert. Tout frais de retour est à la charge du client et pourra faire l'objet d'un remboursement si une anomalie est constatée.

En cas de livraison d'un colis ne correspondant pas à la commande, le client doit avertir la SARL JL Ameublement comme décrit ci-dessus. Un numéro de retour lui sera attribué et les frais de retour de marchandise seront remboursés.

Dans tous les cas, une fois le numéro de retour attribué, le client dispose de 14 jours pour renvoyer le colis.

À défaut la SARL JL Ameublement ne procède à aucun échange ou remboursement des produits ainsi commandés.

Tout risque lié au retour du produit est à la charge de l'acheteur. Si toutes les conditions sont remplies et si les réclamations sont justifiées la SARL JL Ameublement vous proposera soit un remboursement de votre commande soit un échange.

Concernant une commande dont l'expédition a été scindée en plusieurs livraisons le délai de rétractation des 14 jours prendra effet au lendemain de la réception du dernier article.

Le délai de rétractation ne s'applique pas pour les produits personnalisés comme l'option choisie à la commande de personnaliser la housse de l'oreiller Système Ergo+ avec une broderie.

## **10 – Retour produit :**

Pour les retours, l'acheteur s'engage à être présent sur les lieux de la livraison et à la date prévue par le transporteur. En aucun cas la SARL JL Ameublement ne pourra être tenu comme responsable pour tous problèmes de livraison, d'accès, d'absence du client. La SARL JL Ameublement ou le transporteur sera en droit de faire payer au client tout supplément entraînant une complication.

L'acheteur doit retourner le produit à la SARL JL Ameublement au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de la rétractation. Les couts directs de renvoi sont à la charge de l'acheteur.

Sera refusé par le vendeur tout produit endommagé qui n'aurait pas fait l'objet de remarques ou de réserves exprimées par le client dès la livraison.

## **11 – Remboursement :**

La SARL JL Ameublement remboursera au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle nous avons été informé de votre décision de rétractation, sauf retard justifié. Toutefois le vendeur se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'au jour de récupération du produit.

Le produit sera remboursé par la SARL JL Ameublement via le même moyen de paiement et sur le même compte utilisé par le client pour l'achat.

Le vendeur procédera à aucun remboursement suite au renvoi d'un produit endommagé qui n'aurait pas fait l'objet de remarques ou de réserves exprimées par le client dès la livraison.

Le concept des 30 nuits d'essai proposé par la SARL JL Ameublement via le site [oreiller-ergoplus.fr](http://oreiller-ergoplus.fr) et de proposer un échange partiel du produit et non pas un remboursement du produit.

## **12 - Éligibilité aux 30 nuits d'essai :**

Tout oreiller complet Système Ergo+ hors commande supplémentaire de réassort de housse(s) ou noyau(x) commandé sur le site [oreiller-ergoplus.fr](http://oreiller-ergoplus.fr) est éligible aux 30 nuits d'essai.

Les nuits éligibles prennent effets à la date de signature du bon de livraison ou de réception du produit. Et prennent fin 30 nuits après. Exemple produit reçu le 1 juillet fin d'éligibilité le 31 juillet.

Cas non éligible aux 30 nuits d'essai :

Pour le cas où le client a déjà effectué un retour du produit le client ne pourra plus bénéficier de l'échange. De même pour une erreur de taille ou un changement de housse le client ne bénéficie pas des nuits à l'essai.

## **13 - Satisfait ou échangé :**

Le client ayant passé commande sur le site [oreiller-ergoplus.fr](http://oreiller-ergoplus.fr) peut faire valoir son droit d'échange pendant la période des 30 nuits d'essai.

L'échange s'effectue uniquement sur le noyau de l'oreiller Système Ergo+. Et non l'oreiller complet. Pour cela vous devez vous rendre sur votre espace client rubrique "satisfait ou échangé" et via le support faire la demande d'un échange de noyau de même taille dans une densité différente de celle que vous avez déjà commandé.

Nous vous demanderons soit de nous renvoyer le noyau pour le cas nous prenons en charge les frais de retour après validation de notre accord soit le remettre à une association ou dans une filière de recyclage adaptée aux produits d'ameublement.

Nous nous réservons le droit de demander des photos de l'état du produit. Tout produit tâché ou endommagé ne sera pas repris ou échangé. Il doit présenter les traces d'une utilisation normale et peut être renvoyé sans son emballage d'origine.

#### **14 - L'oreiller :**

L'oreiller est conforme aux exigences du décret n° 2000-164 du 23 Février 2000. Les tailles de ces articles ont une tolérance de +/- 2 cm et 5% pour le garnissage.

#### **15 – La Broderie :**

La broderie est un des éléments de personnalisation de l'oreiller. Vous disposez d'un choix de typographies, majuscules, minuscules, ponctuations et de couleurs de fils pour personnaliser votre housse d'oreiller ergoplus. La broderie est limitée à 26 caractères, espaces et ponctuations comprises. Chaque broderie fait l'objet d'une adaptation en fonction de votre choix via le module de personnalisation du site. Le rendu visuel de la broderie sur le module est non contractuel. La SARL JL Ameublement ne peut garantir l'emplacement et la taille choisis de la broderie, elle prendra l'initiative d'adapter au besoin sans en avertir le client. Il peut également exister une variation de ton entre les couleurs de fils utilisées pour réaliser la broderie et les couleurs présentées sur le module de personnalisation du site. Chaque broderie respectera le choix de la typographie, majuscule, minuscule, espace et ponctuation sélectionné par le client. Aucune modification, échange ou annulation de commande ne pourront être fait après réalisation de la broderie.

Mise à jour le 03 Avril 2019.