**CONDITION GENERALE DE VENTE PROTOCOLE HOME**

**Toute les mesure doivent être prise avant l’achat**

**En cas de livraison défectueuse vérifier les colis en présence du livreur et bien mettre un émarge sur le bon de livraison avec possibilité de refus s’il y a présence de casse ou de déchirure sur les colis**

**Un colis accepter avec bon de livraison signe ne sera plus pris en charge**

**L’échange de tout produit déclaré, à postériori, abîmé lors du transport, sans qu’aucune réserve n’ait été émise à la réception du colis, ne pourra pas être pris en charge.**

**Comme dans toute expédition, il est possible de subir un retard ou que le produit s’égare. Dans un tel cas, nous contractons le transporteur pour démarrer une enquête. Tous les efforts sont effectués, aussi longtemps que nécessaire, pour retrouver ce colis. Le cas échéant le commerçant se fera rembourser par le transporteur et livrera un nouveau colis identique à ses frais.**

**Nous déclinons toute responsabilité quant à l’allongement des délais de livraison du fait du transporteur, notamment en cas de perte des produits, d’intempéries ou de grève.**

**Problème de livraison du fait du transporteur :**

**Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés…) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de ‘’réserve manuscrites’’, accompagnée de la signature du client.**

**Le consommateur devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant au transporteur dans les (2) deux jours ouvrables suivant la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations.**

**Le consommateur devra transmettre une copie de ce courrier à l’ADRESSE DU VENDEUR. Sans ce constat, nous ne procédons à aucun échange.**

**Erreurs de livraison :**

**Le consommateur devra formuler auprès du VENDEUR, le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d’erreur de livraison et/ ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande.**

**Au-delà de ce délai, toute réclamation sera rejetée.**

**La formulation de cette réclamation auprès du VENDEUR pourra être faite à l’ADRESSE DU VENDEUR.**

**Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera LE VENDEUR de toute responsabilité vis à vis du consommateur.**

**En cas d’erreur de livraison ou d’échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au VENDEUR dans son ensemble et dans son emballage d’origine en état impeccable à l’ADRESSE DU VENDEUR.**

**Pour être accepté, tout retour devra être signalé et avoir l’accord préalable du VENDEUR, qui en cas d’accord réexpédiera le colis à la bonne adresse.**

**Les frais d’envois sont à la charge du VENDEUR, sauf dans le cas où il s’avèrerait que le produit ne correspond pas à la déclaration d’origine faite par le consommateur dans le bon sens de retour.**

**Garantie des produits :**

**Les dispositions des présentes ne peuvent priver le consommateur de la garantie légale qui oblige le vendeur professionnel à le garantir contre toutes les conséquences de vices cachés de la chose vendue.**

**Le consommateur est expressément informé que le VENDEUR n’est pas le fabricant des produits présentés dans le SITE VENDEUR et que le VENDEUR se dégage de toute responsabilité du fait des produits défectueux.**

**En conséquence, en cas de dommages causés à une personne ou à un bien par défaut du produit, seule la responsabilité du fabricant de celui-ci pourra être recherchée par le consommateur, sur la base des informations figurant sur l’emballage dudit produit.**

**La durée de garantie est d’un an (2 ans). Sont exclus de cette garantie, tous les produits modifiés ou réparés par le client ou par toute autre entité que les prestataires choisis par le VENDEUR.**

**La garantie peut être allongée selon les modalités prévues en magasin et sur le site dans la rubrique atelier.**

**Droit de rétractation :**

**Le droit de rétractation ne s’applique qu’aux personnes physiques non professionnelles.**

**Conformément aux articles L. 120-20, le consommateur dispose d’un délai de quatorze (14) jours calendaires pour retourner, à ses frais, les produits ne lui convenant pas. Ce délai court à compter du jour de la réception de la commande du consommateur. Tout retour devra être signalé au préalable auprès du service client du VENDEUR. Le produit devra être retourné avec le bon de retour à l’ADRESSE DU VENDEUR après acception du service client.**

**Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d’origine complet et intact, et en parfait état de revente. Tout produit qui aura été abîmé, ou dont leur emballage d’origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé, ni repris, ni échangé. Ce droit de rétractation s’exerce sans pénalité, à l’exception des frais d’envoie et de retour. Dans l’hypothèse de l’exercice du droit de rétractation, le consommateur a le choix de demander soit le remboursement des sommes versées, soit l’échange du produit. Dans le cas d’un échange, la réexpédition se fera aux frais du consommateur.**

**Société : PROTOCOLE PRO**

**Nom commercial PROTOCOLE HOME**

**133 CHEMIN DE COMBE PICARD 38540 Valencin Lyon France**

**RCS 82229512700036**

**Fr17822295127**

**Service Client : protocole.pro@gmail.com**