

# Ecolodis - Conditions générales de vente

Conditions générales de vente applicables aux **clients particuliers**.

La commande par le Client particulier implique **l'acceptation de l'intégralité** des présentes conditions générales.

## **Validité des offres**

Nos offres ne s'adressent qu'à des consommateurs disposant d'une adresse de livraison en France métropolitaine et Outre-Mer, Belgique, Luxembourg et Suisse.

Des zones de restrictions de livraison peuvent être déterminées en raison des caractéristiques de certains produits : les récupérateurs d'eau ne sont livrés qu'en France Métropolitaine. Les articles visibles sur le site sont disponibles jusqu'à l'épuisement des stocks. En cas de débit ou d'encaissement visant la commande d'un article indisponible immédiatement, ECOLODIS s'engage à proposer un avoir ou à rembourser le Client sur simple demande par email ou courrier postal.

## **Prix des produits**

Les prix sont présentés en euros toutes taxes comprises pour les clients particuliers. Le montant de la TVA est indiqué lors de la sélection d'un produit par le Client. Si le taux de TVA venait à être modifié, ces changements pourront être répercutés sur le prix des articles sans que le client en soit préalablement informé.

ECOLODIS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits sont facturés au prix en vigueur lors de l'enregistrement de la commande.

## **Promotions et remises**

Sauf mention contraire, les promotions et remises ne sont pas cumulables.

Les promotions et remises sur les transports ne sont valables que sur les transports effectués par COLIPOSTE (COLISSIMO). Les autres modes de transport (Chronopost, Coliposte International, Messagerie), compte tenu de leur coût, ne peuvent faire l'objet d'une remise, sauf accord particulier.

En raison des coûts de transport plus élevés entre la France métropolitaine et les DOM-TOM ou l'étranger, les remises ou la gratuité sur les frais de port s'appliquent uniquement aux expéditions à destination du territoire national métropolitain.

## **Commande et paiement**

### **Paiement**

Le client valide sa commande comme décrit ci-après. Cette validation entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Le client intéressé par un article visible sur le site Ecolodis-Solaire.com suit le processus suivant afin d'établir sa commande. Après avoir vérifié les spécificités de sa commande (quantité, taille, prix, prix du transport etc...), le client saisit ses adresses de Livraison et Facturation (civilité, nom, prénom, adresse complète de livraison, email, date de naissance, numéro de téléphone) et choisit le moyen de paiement pour régler sa commande.

Si le client bénéficie d'une offre spéciale, il doit, préalablement saisir un code qui lui aura été attribué dans le champ prévu à cet effet.

Lors de la première commande d'un client, un mot de passe lui est attribué par notre système d'information. Ce mot de passe est secret et l'équipe d'Ecolodis-Solaire ne peut intervenir pour le modifier ou pour le communiquer au client. En cas de pertes ou d'oubli, il convient de régénérer un nouveau mot de passe lors de sa connexion au site.

Le client a la faculté de payer par carte bancaire directement sur le site. Les paiements par chèques et Paypal sont aussi acceptés.

Après avoir validé son mode de paiement, le client valide définitivement et irrévocablement sa commande avec les effets ci-après indiqués.

### **Paiement par carte bancaire sur le site**

Le Client valide son adresse de livraison et de facturation, le produit et le prix total. Il fournit le numéro de sa carte bancaire associé à la date d'expiration et au code CVV. Il valide finalement sa commande en cliquant sur le bouton « Confirmer ». Le paiement est encaissé immédiatement après sa validation, quelle que soit la date d'expédition de la marchandise. Ce processus a été choisi pour des raisons de transparence et de confidentialité : à aucun moment ECOLODIS n'est en possession des données bancaires du client.

### **Livraisons**

Nous livrons en France Métropolitaine (y compris Monaco), dans les DOM, TOM, en Belgique, Suisse et au Luxembourg. Nous pouvons livrer dans d'autres pays sur demande et sur devis.

La disponibilité des produits en stock ou le délai de disponibilité (pour les produits en rupture de stock) sont indiqués sur chaque fiche produit et pour chaque commande dans la page de validation de la commande.

Le délai de livraison comprend **1 jour de préparation de votre commande auquel il faut ajouter le délai de livraison correspondant au mode de transport que vous avez choisi** (et éventuellement le délai de disponibilité pour un produit qui n'est pas disponible en stock au moment de la commande).

Les délais usuels par type de transport sont les suivants :

- Chronopost France Metropolitaine : 1 jour plus 1 jour de preparation
- Colissimo France Metropolitaine : 3 jours plus 1 jour de preparation
- GLS France Metropolitaine : 2 jours plus 1 jour de preparation
- - Messagerie France Metropolitaine : 5 jours plus 2 jours de preparation

Les livraisons GLS se font en main propre et contre signature. En cas d'absence, le livreur laisse un avis de passage avec la référence du colis et dépose le colis dans un relais. Les coordonnées de ce relais sont disponibles sur le site de GLS : <https://gls-group.eu/FR/fr/suivi-colis>

Notamment pour des paiements supérieurs à 200 €, il faut intégrer au délai de d'expédition le délai de vérification par nos services de la bonne identité et adresse du client, dans le cadre de la lutte contre la fraude aux paiements par Carte bancaire (voir le paragraphe Vérification des paiements pour les détails).

**Les délais sont toujours exprimés en jours ouvrés** (donc hors samedi, dimanche et jours fériés) et indiqués à compter de la réception du paiement.

**Le délai de livraison est donné à titre indicatif.** ECOLODIS s'engage à apporter toutes les diligences possibles au respect des délais de livraison annoncés, notamment en utilisant les services de prestataires logistiques reconnus.

En cas de dépassement des délais de livraison indiqués de plus de 7 jours, l'acheteur a la possibilité d'annuler sa commande et d'en recevoir le remboursement intégral.

Les coûts de livraison en France métropolitaine sont basés sur les tarifs COLISSIMO et CHRONOPOST de LA POSTE. Les tarifs indiqués sur le site comprennent la livraison à l'adresse indiquée en rez-de-chaussée. Les livraisons en étage ne sont pas comprises dans le prix et quand cela est possible doivent être organisées en prenant contact avec ECOLODIS au préalable. Cette prestation complémentaire pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire spécifique.

Les commandes facturées en "hors taxe" sont livrées selon les conditions de l'incoterm DAP (Delivered at place), les droits et taxes locales étant à la charge du client.

Les tarifs pour les colis supérieurs à 30kg et pour l'étranger sont automatiquement calculés sur le site. Et ils sont disponibles sur simple demande à [solaire@ecolodis.com](mailto:solaire@ecolodis.com).

Le client recevra son colis avec le bon de livraison.

#### **IMPORTANT :**

**Lors de la livraison d'un produit, l'acheteur est tenu de s'assurer que le produit contenu dans le colis est en bon état en ouvrant le colis devant la personne effectuant la livraison. Si le produit ou les produits livrés présentent le moindre défaut il faut refuser cette livraison. Le client doit alors mentionner sur le récépissé de transport des réserves précises significatives et complètes décrivant la nature du sinistre et le transporteur doit reprendre et repartir avec la marchandise incriminée. L'acceptation, même avec réserves, de la livraison d'un produit signifie que le produit est en état de marche et le particulier l'accepte comme tel. A la suite de quoi, aucune demande de remboursement ou d'échange ne pourra être acceptée par ECOLODIS. Les réserves pour avarie doivent être confirmées par le destinataire par lettre recommandée avec AR dans les 3 jours suivant la livraison (Art. L 133-3 du Code du commerce) à la société de livraison (avec une copie par e-mail à [solaire@ecolodis.com](mailto:solaire@ecolodis.com)). Les mentions « sous réserve de déballage », « sous réserve de contrôle » sont irrecevables même si elles sont accompagnées d'un courrier recommandé dans le délai imparti. Seules des réserves précises sont valables.**

#### **Droit et délais de rétractation dans les 14 jours suivant la réception**

L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les contrats suivants :

- les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les contrats de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les contrats de fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- les contrats de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation

Conformément au code de la consommation, le particulier dispose d'un délai de rétractation. Pour l'exercer, il doit contacter ECOLODIS par email à l'adresse [solaire@ecolodis.com](mailto:solaire@ecolodis.com) **dans les 14 jours à compter de la réception de sa commande** (dans le cadre d'une commande de plusieurs produits, le délai de 14 jours pour notifier la rétractation ne commence à courir qu'à compter de la réception du dernier produit livré).

Le client doit demander un retour de son produit par simple email adressé à [solaire@ecolodis.com](mailto:solaire@ecolodis.com) afin que cette demande soit enregistrée et qu'un accusé de réception soit envoyé à l'adresse e-mail fournie par le client.

Le client sera remboursé sous 14 jours après réception par Ecolodis du/des produit(s) retourné(s) du montant de la commande, **les frais de retour restant à la charge du client**. La société Ecolodis se tient à la disponibilité du client pour lui faire suivre le montant des frais de retour de tout colis dont le poids est supérieur à 30kg.

Pour exercer ce droit, le ou les produits doivent être retournés **dans leur emballage d'origine en parfait état** (si le produit était emballé dans un film plastique, celui-ci doit être en état d'origine) à l'adresse mentionnée par retour d email

En cas de détérioration de l'emballage ou du produit, ECOLODIS pourra en refuser le retour, le remplacement ou le remboursement, car le produit ne pourra plus être considéré comme neuf, au sens de la loi, et ne pourra plus être re-commercialisé par ECOLODIS en tant que tel. Dans le cas d'une dépréciation du produit résultant de manipulations inappropriées, le remboursement de la commande se fera avec une décote.

### **Retour pour non-conformité**

Si le produit livré n'est pas conforme au produit commandé, et s'il n'a pas été utilisé par le Client, le Client peut le retourner à ECOLODIS, les frais de retour étant à la charge d'ECOLODIS.

### **Retour de produits pour application de la garantie**

Au-delà du délai légal de rétractation de 14 jours, ce sont les conditions des garanties légales et contractuelles qui s'appliquent.

Tous les produits vendus sur ce site bénéficient de la garantie légale conformément au code de la consommation. En complément de cette garantie, certains produits bénéficient d'une garantie contractuelle (dite "Garantie constructeur") : la durée de sa garantie est indiquée sur chaque fiche de présentation du produit. Les conditions de garantie détaillées sont disponibles sur simple demande à [solaire@ecolodis.com](mailto:solaire@ecolodis.com).

La condition préalable à toute prise en garantie est l'état du produit : toute tentative d'ouverture, de modification ou de réparation par l'acheteur ou un tiers entrainera la nullité de la garantie et/ou un refus de réparation.

### **Exclusions**

Les produits fabriqués à la commande (comme certains matelas) ou des articles ayant trait à l'hygiène corporelle comme les produits de filtration, d'économie d'eau, de nettoyage, le linge de lit ou encore la literie ne pourront pas faire l'objet d'une reprise ou d'un échange, sauf si une non conformité extérieure manifeste du produit est constatée.

Les articles qui auront été modifiés, même pour réparer un dysfonctionnement apparent, ne pourront faire l'objet d'aucun échange ou remboursement ni d'une prise en garantie.

Lors de la constatation de la non conformité ou du dysfonctionnement d'un produit, le Client **doit cesser immédiatement son utilisation et en avertir ECOLODIS**. Sans cela, ECOLODIS ne pourra être tenu pour responsable des dégâts matériels ou humains résultant du dysfonctionnement ou de la non conformité.

### **Retour des produits et exercice de la garantie**

Si un produit vous semble présenter un dysfonctionnement ou une anomalie, l'acheteur doit **avant toute chose adresser un email au service client** en expliquant le plus précisément possible le dysfonctionnement constaté et la manière d'utiliser ou d'installer le produit (et en joignant si nécessaire un schéma et/ou des photos claires).

### **Frais de retour**

Lors de la période de garantie légale de conformité (telle que définie par le code de la consommation), les frais de port sont à la charge d'ECOLODIS

Au delà de cette période et en dehors des garanties légales, lorsque la garantie contractuelle du vendeur s'applique, les frais de retour sont à la charge du client.

Ecolodis - Ecolodis-Solaire.com se réserve le droit de facturer les frais inhérents à un retour injustifié.

### **Les retours pour cause de NPAI**

Il s'agit des colis retournés par le prestataire chargé de la livraison sous la mention : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée.

Après réception et acceptation du colis par nos services, ECOLODIS prendra contact avec le client afin de lui renvoyer sa commande si le produit est encore disponible ou de procéder à son remboursement selon le souhait du client.

ECOLODIS se réserve le droit de procéder au remboursement de la commande et non au renvoi de celle-ci dans le cas où plusieurs NPAI seraient identifiées.

### **Les retours pour cause de "NON RECLAME"**

Il s'agit des colis qui n'ont pas été réclamés par le client au bureau de Poste, ou au point relais dans les délais impartis.

Après réception et acceptation du colis par nos services, ECOLODIS prendra contact avec le client afin de lui renvoyer sa commande si le produit est encore disponible ou de procéder à son remboursement selon le souhait du client.

ECOLODIS se réserve le droit de procéder au remboursement de la commande et non au renvoi de celle-ci dans le cas où plusieurs "NON RECLAME" seraient identifiés.

En cas de retour d'un colis suite aux causes "NPAI" ou "NON RECLAME", ECOLODIS ne garantit pas la réservation des articles commandés et pourra être amené à effectuer le remboursement de la commande si le ou les produits ne sont plus disponibles.

### **Responsabilité**

Pour toutes les étapes d'accès au site, de consultation, de remplissage des formulaires, de passation de commande, de livraison des articles ou de tout autre service, la société ECOLODIS n'a qu'une obligation de moyens. En conséquence, la responsabilité d'ECOLODIS ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet et totalement extérieurs aux diligences et précautions prises par ECOLODIS. En particulier, toute perturbation dans la fourniture du service, ou toute intrusion extérieure ou présence de virus informatique, ne saurait engager la responsabilité d'ECOLODIS. De même, tout fait qualifié de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation exonère totalement ECOLODIS de toute responsabilité.

Les clients bénéficient des garanties accordées par les fabricants lorsqu'elles sont expressément indiquées sur les fiches produits présentes sur le site (voir le paragraphe Garanties).