

Conditions générales de vente **INTERSTOVES**

Retours et remboursements :

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires pour exercer son droit à rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer des pénalités, à l'exception, des frais de retour. Au terme de ce délai, le droit de rétractation devient irrémédiablement caduc. Ce délai de quatorze jours calendaires commence à courir le jour de la prise de possession du dernier bien commandé.

- Hotline technique pour toute question après achat

Transport et Livraison :

- **Expédition sous 24/48h de la commande (ou 3 jours si la commande est passée un vendredi après-midi)**
- **Livraison possible sous 3 jours avec rendez-vous transporteur : le client choisi la date et l'heure de son choix**
- **En cas de demande d'annulation ou de réclamation post livraison, contacter le service SAV livraison**

Votre commande est expédiée par le transporteur **KUEHNE ET NAGEL**.

Dès que celle-ci sera arrivée dans l'agence de livraison de votre région, KUEHNE ET NAGEL vous enverra un SMS afin de vous proposer la date de livraison.

Lors de la livraison le client a l'obligation de vérifier l'état de la marchandise, la loi prévoit 15 minutes pour inspecter celle-ci en présence du chauffeur :

Même si le carton est conforme : ouvrez-le en présence du chauffeur, inspectez le poêle, si celui-ci présente des défauts par exemple : **rayures, carrosserie enfoncée** etc...

Vous devez émettre ces réserves sur la « lettre de voiture/bon de livraison » ne mettez **JAMAIS** : « après ou lors du déballage » sinon aucune prise en charge du « sinistre » ne sera faite par les assurances.

De plus, les formules générales du type : « sauf vérification ultérieure » ou « réserve de déballage » n'ont **AUCUNE** valeur juridique.

Ne mettez jamais (même si le chauffeur vous le demande) carton intact, un carton intact ne garantit pas que le poêle ne soit pas tombé... C'est à vous de noter les réserves ! pas le chauffeur qui mettra toujours des réserves qui iront dans leur sens, pas dans le vôtre.

Ne vous laissez pas impressionner par le chauffeur, si celui-ci refuse de reprendre le poêle : refusez de signer « la lettre de voiture » **de ce fait il sera obligé de repartir avec le poêle.**

Nous disposons sur tous nos colis des capteurs de renversement, si celui-ci est rouge cela veut dire que le poêle est tombé durant le transport, ouvrez le colis et vérifiez l'état de la marchandise. Si le poêle est endommagé, notez sur la lettre de voiture : COLIS REFUSE, PASTILLE ROUGE.

OU TROUVER LES ACCESSOIRES COMMANDÉS ?

CONDUIT : celui-ci doit se trouver sur la même palette que le poêle, juste à côté, le tout filmé en blanc transparent. Pensez à mettre sur la lettre de voiture que le conduit est absent si tel est le cas.

TELECOMMANDE/WIFI : si vous avez commandé un conduit, la télécommande/wifi se trouve dans le carton du conduit.

Si vous n'avez pas commandé de conduit, les wifi et/ou télécommande seront dans une pochette plastique collée sur la protection du poêle (donc à l'intérieur du carton) attention de ne pas les jeter à la poubelle avec la protection.