

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### LES PRODUITS

sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude. Cependant, certaines modifications de nos fournisseurs peuvent toujours intervenir. Si malgré toutes nos précautions des erreurs descriptives, typographiques ou photographiques se sont glissées dans les pages du site Carpe Dream, nous ne pourrions, en aucun cas, en être tenus responsables ni être engagés de ce fait. Toutes erreurs peuvent être sujettes à modifications ultérieures.

### LES PRIX

Du site Carpe Dream s'entendent toutes taxes comprises. Ils sont sans engagement et susceptibles de modifications à la hausse ou à la baisse en raison des évolutions du cours des changes ou des changements de tarifs des fabricants et des fournisseurs. Toutes les offres présentées dans ce catalogue ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. Toutefois nous ferons le maximum pour vous procurer le produit commandé ou bien nous vous proposerons un produit équivalent au même prix. ATTENTION, les prix du site [www.carpedream.fr](http://www.carpedream.fr) sont valables uniquement en vente en ligne sur internet.

En aucun cas, sans votre accord, nous ne vous adresserions un article modifié ou à un prix différent de celui commandé et figurant sur le site.

### VALIDATION DE LA COMMANDE

Toute commande validée par l'acheteur lors du clic de confirmation est considérée comme non répudiable et ne peut être remise en cause que dans les limites prévues par les conditions générales de ventes (voir les modalités de retour).

Le clic de validation fait valeur de signature électronique et d'engagement de l'acheteur.

### PAIEMENT DE LA COMMANDE

Il s'effectuera au moment de l'expédition de votre commande.

**Par Carte Bancaire :** service sécurisé.

**Par chèque :**

Validez votre commande, puis postez le chèque (l'ordre de Carpe Dream).

nous expédierons votre commande à la réception du règlement. Elle vous sera réservée 7 jours, passé ce délai elle sera annulée.

### Sécurité :

**Tous les paiements sont sécurisés, tous les colis sont assurés.**

**Protection anti-fraude :** pour se protéger de la fraude Carpe Dream peut demander un justificatif de domicile dans le cas d'une adresse de livraison différente de celle de facturation ou si votre adresse & nom n'apparaît pas dans les pages blanches.

### LE TRAITEMENT DE LA COMMANDE

Les articles non disponibles au moment du traitement de la commande ne sont pas maintenus en reliquat.

Si vos articles ne sont pas en stock ou ne sont pas disponibles chez notre fournisseur, nous vous prévenons par email ou par téléphone pour vous préciser le délai de livraison si le fournisseur nous garanti la livraison, ci ce dernier n'est pas en mesure de fournir ces produits, nous ne pourrions pas les conserver en reliquat.

Par conséquent, le montant correspondant aux articles commandés et non livrés vous sera remboursé.

### LA LIVRAISON

Il faut compter environ une semaine, (jours fériés exclus) entre le jour où nous réceptionnons votre commande et le jour où vous êtes livré à votre domicile compte tenu du délai du transporteur.

Autrement dit, ne peuvent pas être inclus dans ce délai les jours écoulés pour l'acheminement de votre bon de commande ni la préparation de la commande. Ces délais ne peuvent en aucun cas être appliqués si les articles commandés qui ne sont pas disponibles.

Avant de choisir cette option, vérifiez auprès de nos spécialistes la disponibilité des articles.

Si nos délais de livraison vous semblent trop longs n'hésitez pas à nous appeler. Il se pourrait que votre commande n'ait pas pu être traitée comme nous l'aurions souhaité ou que votre colis a bien été expédié mais qu'il ne vous soit pas parvenu. Nous ne pouvons pas, malgré tous nos efforts, maîtriser l'ensemble de la chaîne de distribution. Nous essaierons alors de trouver ensemble une solution pour vous satisfaire.

En tout état de cause Carpe Dream ne pourra être considéré comme responsable pour tout dommage ou préjudice qui pourrait naître en cas de retard de livraison ou de non livraison.

En fonction de votre choix du mode d'expédition et des articles commandés (poids, volume) c'est soit la Poste qui vous livrera, soit un transporteur.

Carpe Dream demande une participation forfaitaire aux frais d'envoi en fonction de la taille et de la nature des marchandises commandées.

Tous nos colis sont envoyés avec une option assurance pour plus de sécurité. Si vous n'êtes pas à votre domicile lors du passage de votre facteur ou du transporteur, il vous laissera un avis dans votre boîte aux lettres ; vous pourrez alors aller retirer votre colis auprès du transporteur ou de votre bureau de poste distributeur.

### VOTRE SATISFACTION AVANT TOUT

Si un article est défectueux où ne vous donne pas entière satisfaction ou tout simplement parce que vous avez le droit de changer d'avis Carpe Dream vous laisse un DÉLAI DE 7 JOURS après réception pour nous retourner en port payé dans son état et son emballage d'origine l'article que vous ne

souhaitez pas conserver. Un produit ayant une fermeture sécurisée (mix, sac de bouilletes, booster...) ne pourra pas être repris s'il a été ouvert...

Pour tous les échanges, les frais d'expédition sont à votre charge, le paiement du frais de port sera exigée pour toute commande de remplacement.

**IMPORTANT :** Appelez impérativement le 06 17 43 73 46 pour obtenir votre numéro d'accord et l'adresse de retour. Indiquez ce numéro sur votre colis. Aucun retour ne peut être traité sans cet accord.

Glissez dans votre colis et non par lettre séparée une copie de votre facture. Dès réception, nous vous ferons parvenir un article de remplacement, porterons au crédit de votre compte le montant des articles retournés (hors frais d'expédition) ou vous rembourserons immédiatement, si vous le souhaitez, la valeur des articles retournés.

Si vous vous êtes trompés dans la référence ou dans la taille d'un article commandé, procédez de la même façon. En cas de doute, pour éviter toute erreur avant de passer commande, vous pouvez appeler nos spécialistes qui vous renseigneront et vous guideront dans le choix de vos articles.

### **LA RÉCEPTION DE VOTRE COLIS**

AU MOMENT DE LA RÉCEPTION DE VOTRE COLIS, IL VOUS APPARTIENT DE VÉRIFIER SCRUPULEUSEMENT SON ÉTAT ET SON CONTENU

Soyez vigilants, même si votre colis présente un aspect extérieur impeccable.

Si votre colis arrive en mauvais état et si vous constatez à l'ouverture que vos articles sont endommagés ou manquants, deux options se présentent à vous :

1. s'il s'agit d'une livraison par la Poste, envoyez nous un email en précisant le problème et en indiquant vos N° de client et de commande. Carpe Dream déposera auprès de son bureau de poste distributeur une réclamation.

2. s'il s'agit d'une livraison par transporteur,

AVANT DE SIGNER LE RÉCÉPISSÉ DE LIVRAISON, ET EN PRÉSENCE DU LIVREUR

- vérifiez l'aspect extérieur de votre colis,
- vérifiez que le nombre et le poids du ou des colis correspondent bien à ceux indiqués sur le récépissé de livraison,
- ouvrez votre colis même si d'aspect extérieur il vous paraît impeccable et même si vous n'avez pas besoin immédiatement des articles que vous recevez, déballez tout de suite le contenu et vérifiez la conformité des articles par rapport à votre facture.

NOS COLIS SONT TOUS CERCLÉS D'UNE BANDE ADHÉSIVE DE GARANTIE

Vérifiez que cette bande est intacte. Si au moment de la livraison, vous constatez qu'un article a été endommagé pendant le transport, ou si un article est manquant,

ÉMETTEZ PAR ÉCRIT TOUTES LES RÉSERVES NÉCESSAIRES SUR LE RÉCÉPISSÉ DE LIVRAISON DU TRANSPORTEUR AVANT DE LE SIGNER ET SIGNALEZ AU TRANSPORTEUR L'AVARIE OU LE OU LES ARTICLES MANQUANTS SOUS 48 h et par LETTRE RECOMMANDÉE

Prenez contact avec Carpe Dream par courrier de préférence, en précisant le problème et en indiquant votre numéro de client et de commande.

Nous ferons alors immédiatement le nécessaire et nous procéderons en priorité soit au remplacement, soit à un envoi complémentaire du ou des articles manquants.

ATTENTION si aucune réserve n'est formulée auprès du transporteur dans les formes et les délais légaux, Carpe Dream ne pourra ni vous échanger, ni vous rembourser, ni vous réexpédier gracieusement les articles détériorés ou manquants.

### **Traitement des retour de colis :**

Si votre colis nous est retourné par le transporteur pour l'un des motifs suivants colis non réclamé, NPAI, colis refusé, nous porterons au crédit de votre compte la valeur des articles hors frais de port. Vous pourrez utiliser pour une autre commande cet avoir ou bien faire la demande de remboursement. Nous vous contacterons par mail pour vous informer du retour de votre colis.

### **LA GARANTIE**

Tous nos articles bénéficient d'une garantie accordée par le fabricant. La durée de la garantie que vous offre Carpe Dream est généralement celle du fabricant. Pour la plupart des articles à caractère technique il s'agit d'une garantie d'un an. Si cette garantie est inférieure ou supérieure à un an, elle figure clairement au catalogue. Vous bénéficiez donc d'une garantie totale contre tout défaut de matière ou de fabrication.

ATTENTION la garantie ne prend pas en charge les frais d'acheminement de l'article vers notre service après-vente, si le produit retourné n'est pas pris en charge par la garantie, un forfait transport et emballage sera exigé pour vous le retourner.

ATTENTION nos produits ne seront toutefois pas considérés comme défectueux en matière ou en fabrication si une quelconque réparation est effectuée par le client lui-même.

Cette garantie ne couvre pas non plus les chocs et accidents, l'usure normale, le défaut, l'abus et la mauvaise utilisation en particulier mais de façon non exclusive, les fausses manœuvres, chutes, cassures, le mauvais entretien, les causes extérieures au matériel ou le vieillissement résultant de l'utilisation normale du produit. Elle n'est opérante qu'en France métropolitaine et dans tous les pays limitrophes.

En cas de problème, contactez nous directement et exposez nous clairement les faits. Avec notre accord, retournez nous la marchandise colissimo suivi assuré.

### **C'est votre FACTURE QUI FAIT OFFICE DE BON DE GARANTIE**

Conservez la précieusement, elle vous sera indispensable pour toute intervention sur votre article. N'oubliez pas d'en joindre une copie avec l'article défectueux que vous pouvez être amené à nous retourner ou de vous en munir en cas de besoin.

Les petits accessoires et consommables ne peuvent en aucun cas être garantis.

**En cas de problème, contactez nous au 06 17 43 73 46 ou par email.**

Sauf en cas de garantie, toute opération intervenant entre Carpe Dream et ses clients, non contestée dans les 6 mois, ne peut plus donner lieu à une réclamation.

### **LE SERVICE APRÈS VENTE**

Nos conseillers sont à votre service pour vous apporter la meilleure réponse à votre situation. Si cela est nécessaire ils vous orienteront vers notre service après-vente. Pour cela vous devrez prendre contact avec eux par email ou bien par téléphone au 06 17 43 73 46 et si cela est nécessaire on vous communiquera votre numéro d'autorisation et l'adresse du SAV pour retourner l'article. Indiquez ce numéro, vos noms et adresse sur votre colis. Aucun SAV ne peut être traité sans ce numéro d'accord.

Si, après la période de garantie, vous rencontrez un problème, contactez-nous, nous pouvons vous proposer un service de réparation dont les frais seront calculés au plus juste. Un devis peut être effectué.

**A SAVOIR AUSSI**

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès ou de rectification aux données vous concernant. Par notre intermédiaire, ces données ont pu ou pourraient être communiquées à des tiers et vous pouvez donc être amené à recevoir d'autres entreprises ou organismes, des offres commerciales ou des propositions. Si vous ne le souhaitez pas, il vous suffit de nous écrire en indiquant votre nom, prénom, adresse et n° de client afin que nous puissions faire le nécessaire dans les meilleurs délais. La reproduction totale ou partielle des photos, maquettes, dessins, textes, marques et modèles est strictement interdite conformément au code de la propriété intellectuelle tant en France qu'à l'étranger.