

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE - LIVRAISON DIRECTE A DOMICILE

### DELAIS :

A titre indicatif, et sauf indication contraire au moment de la vente, la livraison s'effectuera dans les 2 à 3 semaines pour les produits livrés par messagerie et dans les 3 à 4 semaines pour les produits volumineux qui sont livrés par STTI. Le rendez-vous sera pris avec le client par le transporteur quelques jours avant la date de livraison.

### CONDITIONS DE LIVRAISON :

La livraison se fera en limite de propriété.

Le client certifie que sa propriété est accessible aux semi-remorques 38/44 T;

La livraison se fait au seuil de l'établissement ou de l'habitation, pas de livraison à l'étage sauf sur demande préalable et contre supplément (à étudier selon les cas).

Le client devra absolument être présent pour décharger, recevoir la marchandise et émarger le bordereau de livraison. Suivant le produit il pourra être demandé que 2 personnes soient présentes pour aider au déchargement. S'il n'a pas la possibilité d'avoir de l'aide autour de lui, le chauffeur peut aider au déchargement contre **un supplément de 45 €**.

Dans le cas de moyens de livraison spécifiques ou de difficulté d'accès une plus-value sera appliquée :

- 45 € HT pour un hayon
- 45 € HT pour une livraison porteur
- 190 € HT pour un camion grue ou avec chariot élévateur

Pour les livraisons outre-mer, Corse et autres îles du littoral métropolitain, les frais de transport seront évalués sur simple demande au cas par cas.

Un numéro de portable est à indiquer impérativement sur la commande afin de permettre au transporteur de joindre facilement le client. Si possible nous transmettrons un numéro de fixe et un numéro de portable.

Si le transporteur est dans l'impossibilité de joindre le client pour la livraison de la commande, que le client ne répond pas à un avis de passage, qu'il décale la livraison ou que les coordonnées sont erronées, un **avis de souffrance de 25,70 € HT** sera facturé.

Si une commande doit être stockée chez un de nos transporteurs les frais engendrés vous seront également répercutés.

Toute représentation en cas d'absence le jour de livraison convenu non avisée par le client ou toute livraison rendue impossible suite à une déclaration erronée du client, **sera facturée 200 €**.

### CONDITIONS DE SAV :

La demande doit se faire à [assistance@burger.fr](mailto:assistance@burger.fr) - ou par fax au 03.89.58.43.44

Doivent figurer sur chaque demande :

- Coordonnées du demandeur
- Référence du produit défectueux
- N° de la commande (avec adresse de livraison de votre client)
- Désignation précise de la pièce à renvoyer ou n° de la pièce figurant sur la notice de montage
- Nombre de pièces à envoyer
- Cause du problème (casse, produit endommagé lors du transport, pièce manquante dans colis...)
- Une photo de la pièce ou du produit est demandée pour pouvoir constater le problème

### **REPRISE DE MARCHANDISES DEFECTUEUSES :**

Toute marchandise constatée comme défectueuse lors du déballage ou de la réception (à indiquer sur le bordereau de livraison) peut être reprise par nos soins à la seule condition que la marchandise soit remise dans son emballage ou/et palette d'origine afin de faciliter l'enlèvement par notre transporteur.

### **DELAI DE RETRACTATION :**

En application des dispositions *de l'article L121-21 du Code de la consommation*, vous disposez d'un délai de **14 jours calendaires** à compter de la réception du produit pour exercer votre droit de rétractation. Seuls seront acceptés les produits à l'état neuf et complets (notices, accessoires) retournés dans leur emballage d'origine.

Tout produit qui aura été abîmé ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré dans des conditions excédant sa simple ouverture ne sera ni repris ni remboursé.

### **PROCEDURE DE RETOUR :**

La demande de rétractation peut se faire directement par l'envoi d'un mail à notre service litiges dans le délai précité et selon les modalités prévues à *l'article L,121-21-2 du Code de la consommation*.

Vous recevrez alors sans délai un accusé de réception de votre rétractation.

A compter de la communication de votre décision de vous rétracter, vous disposez d'un délai de **14 jours** pour nous retourner le produit.

Une fois le produit retourné et jugé conforme par nos services, nous nous engageons à vous rembourser dans un délai de 14 jours conformément à l'article L 121-21-4 du Code de la Consommation.