

Conditions Générales

Ces CONDITIONS GÉNÉRALES sont applicables pour tout achat de produits par le biais de STORECECOTEC.FR, exploité par TURACO SHOP S.L, une société de droit français, avec numéro de SIRET 878428937 00014 et adresse : 86 CARRETERA DE LA SIERRA 18008 GRANADA ESPAGNE. FR 38 878428937

Les présentes Conditions Générales sont conformes au Code Civil et au Code du Commerce, d'après la Loi 7/1996 du 15 Janvier de la Régulation du Commerce de Détail, d'après la Loi 7/1998 du 13 avril des Conditions Générales de Vente et d'après la Loi 7/1995 du 23 Mars du Crédit à la Consommation.

Ces termes et conditions ainsi que la confirmation de commande constituent le contrat entre vous client et notre société.

Pour pouvoir passer une commande, l'acheteur doit avoir au minimum 18 ans.

En utilisant ce site, vous acceptez les termes et conditions générales d'utilisation. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces conditions d'utilisation, veuillez ne pas utiliser ce site. TURACO SHOP S.L se réserve le droit, à tout moment, de modifier, d'altérer ou de mettre à jour ses conditions de vente et vous devrez accepter ces modifications ou mises à jour lors de visites ultérieures.

Notre politique de remboursement est conforme aux conditions générales ici spécifiées. Dans le cas où il existerait un conflit entre la garantie et les conditions générales énoncées, et que celles-ci ne seraient pas acceptées et/ou ne se conformeraient pas, la garantie prendra fin. L'acceptation de la commande et la mise en œuvre de celle-ci seront effectives une fois le paiement effectué. Tout e-mail ou autre communication de notre part à propos de votre commande aura pour but de vous informer que votre demande a été reçue, mais ne représentera en aucun cas l'acceptation de votre commande, et ce, indépendamment de n'importe quel message dans l'email. TURACO SHOP S.L se réserve le droit, à tout moment avant l'acceptation de la commande, de la rejeter dans son intégralité ou de demander plus d'informations qui permettraient d'évaluer ou de traiter celle-ci.

* Les bons de réduction ne sont pas cumulables lorsque les produits sont en promotion.

1. ENVOIS ET RETOURS DE MARCHANDISES

ENVOIS

- Les envois s'effectuent par le biais d'une Agence de Transport Indépendante.
- Le délai d'expédition, si le produit est en stock, est de 4 à 5 jours ouvrés sauf produit de date de livraison différente.
- Les envois se réalisent du lundi au vendredi, sauf jours fériés.
- Le délai de livraison est d'1 à 5 jours ouvrables depuis le moment de l'expédition. Pour les commandes internationales, le délai peut être d'une semaine ou plus, selon la destination.
- Les livraisons et reprises de produits sont incluses uniquement en France Métropolitaine et Belgique hors DOM et Corse.

Les délais de livraison varient en fonction des produits, de leurs dimensions et de l'adresse de livraison. Les articles sont livrés dans le délai convenu, sauf si le client souhaite que la marchandise soit livrée plus tard que prévu.

Si vous souhaitez apporter une modification à la date de livraison de votre commande, vous devez en informer TURACO SHOP S.L à l'avance, dans un délai au moins égal à celui de la livraison de la commande.

L'Agence de transport effectue les livraisons du lundi au vendredi, sauf jours fériés, en vous contactant avant d'effectuer la livraison. Si votre lieu de résidence se trouve éloigné des grands centres villes ou possède moins de 5000 habitants, la livraison peut être retardée de 3 à 6 jours.

Nous vous conseillons, en cas de désaccord avec l'Agence de transport, de nous le communiquer, nous vous aiderons alors à régler ce litige et à trouver une solution.

Parfois, et pour des raisons indépendantes à TURACO SHOP S.L, le délai peut être retardé de 2 jours ouvrables par rapport à la date de livraison prévue. Cecotec n'est pas responsable du possible retard de livraison occasionné dans le transport. Le défaut de livraison ne peut être considéré comme tel si la livraison a été retardée par choix ou s'il nous a été impossible de localiser l'acheteur en utilisant les données fournies par celui-ci.

Dans le cas d'une commande de grand volume ou de poids important qui ne peut être transportée par une seule personne de l'Agence de transport, assurez-vous qu'une personne sans handicap soit disponible lors de la livraison pour pouvoir aider le transporteur.

Sans préjudice aux droits légaux offerts aux consommateurs de la législation espagnole, TURACO SHOP S.L décline toute responsabilité en cas de défaillance d'envoi de marchandises lors de situations extrêmes qui provoquent l'incapacité d'effectuer des livraisons telles que les actes de troubles civils, les émeutes, les inondations, les incendies, ou tout autre facteur extraordinaire.

ANNULATION DE COMMANDE

- Vous pouvez annuler votre commande tant qu'elle n'a pas été envoyée.
- Veuillez noter que les commandes sont envoyées le premier jour ouvrable suivant l'achat.
- Si la commande a déjà quitté nos entrepôts, vous ne pourrez pas l'annuler, mais vous pourrez retourner le produit une fois reçu.

Si vous souhaitez annuler une commande, vous devez contacter TURACO@TURACO.ES Une fois votre demande traitée, vous recevrez un numéro d'annulation. Vous devez toujours garder une copie de ce numéro. La commande sera annulée uniquement lorsque vous aurez reçu ce numéro et aucune réclamation pour un produit annulé ne sera étudiée sans ce numéro d'annulation.

Les commandes ne peuvent pas être annulées une fois remises à l'Agence de transport. Si vous ne souhaitez plus la marchandise, une fois livrée, vous pouvez la renvoyer comme indiqué dans les conditions de Politique de Retours - Droit légal de rétractation (voir ci-dessous).

VÉRIFICATION DES MARCHANDISES

Les livraisons de marchandises doivent toujours être vérifiées. Vous devez ouvrir toutes les boîtes et vérifier l'exactitude des marchandises dès que possible. Il existe un délai de 48 heures pour signaler tout dommage. Si vous vous rendez compte que la marchandise possède des signes de coups ou des dommages visibles au niveau de son emballage extérieur, veuillez l'indiquer sur le bordereau de livraison de l'agence de transport. Si les dommages ne sont pas déclarés dans les 48 heures après la livraison, nous ne pourrons réaliser aucune réclamation à l'Agence de transport.

Si une autre personne récupère et signe les marchandises en votre nom, il est de votre devoir d'informer cette personne que les marchandises doivent être examinées. Vous acceptez la responsabilité pour toute perte ou dommage si quelqu'un a signé en votre nom et n'a pas effectué les vérifications nécessaires.

Les commandes sont assurées à 100 % de la valeur de la marchandise pendant leur transport. Si votre marchandise a souffert des dommages, vous devez indiquer les anomalies sur le bordereau de livraison du transporteur. Après 48 heures à compter de la réception de la marchandise, aucune réclamation ne sera acceptée. Toute plainte motivée par des dommages dus au transport devra être adressée à TURACO SHOP S.L dans le délai imparti. Veuillez nous en informer par e-mail à TURACO@TURACO.ES . Aucune réclamation ne sera acceptée hors du délai imparti. Rappelez-vous de ne jamais jeter l'emballage des produits pour vérifier qu'ils soient en parfait état et de vérifier que tous les produits correspondent bien à votre commande.

POLITIQUE DE RETOURS, DROIT LÉGAL DE RETRACTATION

- Si pour une raison quelconque, vous n'êtes pas satisfait de votre commande, vous disposez de 14 jours calendaires à compter de la réception physique de la commande pour la retourner ou l'échanger. La marchandise ne doit pas être utilisée si vous souhaitez la retourner.
- Le coût d'expédition de retour est à la charge du client.
- TURACO SHOP S.L n'acceptera aucun retour si le client ne se charge pas des frais d'envois.
- Pour plus d'informations, visitez les FAQ's ou contactez-nous, nous serons ravis de vous aider.

Vous disposez de 14 jours à compter de la réception de la commande pour la renvoyer. Dans ce cas, vous devrez nous contacter dans ce délai pour procéder au traitement de votre demande de retour. Rappelez-vous que vous devrez prendre en charge les coûts de transport et administratifs que génèrent le retour, à chaque fois que cela est dû à une cause externe à CECOTEC FRANCE SARL.

Pour demander un remboursement, veuillez envoyer un e-mail à TURACO@TURACO.ES. Après l'envoi de l'e-mail, vous recevrez un numéro de retour. Nous procéderons ensuite à la reprise du produit, veillez à ce que la marchandise n'ait pas été utilisée ni installée et soit en parfait état, avec un emballage approprié pour le retour. Dans le cas contraire, le montant ne sera pas remboursé.

2. GARANTIE

Tous nos produits sont garantis au niveau national contre les défauts de fabrication pendant 2 ans. La date de début de garantie est celle qui figure sur la facture qui

vous sera envoyée par e-mail après la livraison de la marchandise. Notre garantie inclut les frais d'envoi, la main-d'œuvre, les réparations ou le remplacement de l'appareil défectueux.

Votre facture d'achat fait foi de garantie. En outre, votre produit devant être repris à votre domicile, il faut noter que cette garantie ne couvre que l'adresse de livraison fournie lors de la commande, de telle sorte que pour toute réclamation il est de votre responsabilité de transporter les marchandises à l'adresse de livraison indiquée.

Cette garantie ne sera pas valide pour les dommages provoqués par :

- Transports, accidents, usages inappropriés du produit et autres dommages non dus à l'usage normal du produit.
- Transports du produit sans son emballage d'origine.
- Brûlures, coupures, plis, rayures et autres dommages provoqués par des animaux ou par un usage inadéquat du produit.
- Utilisation, contact ou traitement avec des produits chimiques (acides, dissolvants, encres, peintures, ammoniacque, laques ou autres produits de coiffure...) ou non-adéquats.
- Détérioration de la couleur par exposition du produit aux rayons du soleil et autres sources de chaleur.
- Un usage inadéquat du produit TURACO SHOP S.L sera exonéré de garantie, veuillez donc lire attentivement les instructions dans le manuel de chaque produit.
- Dans le cas où nous devrions reprendre la marchandise pour une réparation et que nous ne détectons aucun problème, le client devra payer entre 10 et 25 euros de frais de port, selon le produit.

Nous traiterons toute solution, réparation ou, le cas échéant, remboursement des produits et des frais de port pour toute marchandise défectueuse, si vous nous en faites la demande dans les 24 heures suivant la livraison.

Veuillez contacter TURACO@TURACO.ES pour signaler tout problème.

Dans de nombreux cas, les distributeurs officiels de TURACO SHOP S.L offrent un Service-Après-Vente directement par le biais de leur propre équipe qui sera responsable de résoudre tous les problèmes que vous pourriez rencontrer avec les produits. Dans ce cas, contactez votre distributeur officiel pour pouvoir accélérer le processus nécessaire à la résolution de n'importe quelle incidence. Dans le cas où vous ne seriez pas satisfait du service fourni, s'il vous plaît contactez-nous, nous ferons de notre mieux pour résoudre ces problèmes pour vous.

Toute marchandise renvoyée sera vérifiée. Si la marchandise n'est pas défectueuse, seule la valeur du produit sera remboursée, vous devrez prendre en charge les frais d'expédition et de retour. Si le produit a été utilisé pendant longtemps et qu'il n'est pas défectueux, il n'y aura pas de remboursement, le

produit vous sera renvoyé. Aucun remboursement ne pourra être sur un produit en garantie sauf s'il ne peut-être réparé ou échangé sur nos locaux.

3. MOYENS DE PAIEMENT

Vous pouvez choisir parmi les moyens de paiement suivants :

- **Paiement par virement** : UNIQUEMENT POUR LES PIÈCES DE RECHANGE. Vous pouvez régler le montant total de l'achat par virement bancaire. Vous devez le faire à l'ordre de TURACO SHOP S.L sur l'un de nos comptes bancaires [demande d'informations : TURACO@TURACO.ES]. Rappelez-vous qu'il est impératif que le numéro de commande que nous vous avons fourni dans la confirmation apparaisse dans l'objet du virement.

Aucun chèque ne sera accepté sur ces comptes.

TURACO SHOP S.L se réserve le droit de refuser la distribution de ses produits à n'importe quelle personne pour n'importe quelle raison.

TURACO SHOP S.L se réserve le droit de retenir n'importe quelle commande pour des raisons de sécurité. Les clients affectés en seront informés.

TURACO SHOP S.L se réserve le droit d'annuler une commande si nous considérons que nous ne pouvons pas vérifier l'expédition et/ou la facturation.

4. SITES WEB EXTERNES

Ce site peut contenir des liens vers d'autres sites Web, propriétés de CECOTEC FRANCE SARL.

5. PUBLICATION DE COMMENTAIRES SUR LE WEB

Vous acceptez que nous puissions publier les commentaires que vous envoyez par rapport à la qualité de nos services ou produits sur notre site web. Nous pouvons utiliser vos noms et villes de résidence, mais en aucun cas nous n'afficherons vos données personnelles telles que vos adresses e-mail, vos numéros de téléphone ou vos adresses.

Nous travaillons pour satisfaire au mieux tous vos besoins, et même plus, mais il se peut que, parfois, nous n'atteignons malheureusement pas nos objectifs ou bien que vous considériez que vous n'avez pas été traité de manière juste. Dans ce cas, vous acceptez, avant de poster des commentaires négatifs, de contacter le Service Client en premier lieu, en expliquant le problème puis de nous donner une période de 14 jours pour chercher et résoudre le problème et/ou vous répondre par écrit. Si votre mécontentement persiste, alors vous acceptez d'inclure la réponse du Service Client à tout commentaire que vous pourriez faire en ligne, de sorte à ce que tout lecteur puisse disposer d'opinions équilibrées.

6. COPYRIGHT

Tous les droits concernant le design du site web, les textes, les graphismes et autres contenus, les interfaces, la sélection et les arrangements de ceux-ci appartiennent à TURACO SHOP S.L ou à ses licenciés. Nous autorisons la copie électronique et l'impression des différentes sections de ce site dans l'unique but de passer une commande à TURACO SHOP S.L ou d'utiliser ce site comme un site commercial. Toute autre utilisation du matériel de ce site, y compris la reproduction à des fins autres que celles mentionnées ci-dessus, la modification, la distribution ou la republication sont strictement interdites.