

# POLITIQUE DE LIVRAISON

## TARIFS DE LIVRAISONS ET LIVRAISONS SPÉCIALES :

Nous livrons en France Métropolitaine et en Corse aux tarifs indiqués ci-dessous.

Livraison aux mêmes tarifs en Belgique, Luxembourg. Transporteur sélectionné par nos soins en fonction du lieu de livraison.

Prix Livraison Union Européenne hors zones citées précédemment: à partir de 12,90 €/colis (en fonction du pays).

### **La livraison à domicile avec GLS+®**

Livraison hyper flexible avec la possibilité de :

- Livraison à une autre date
- Possibilité de choisir un créneau de livraison
- Livraison à votre travail
- Livraison à une autre adresse

Une fois averti par email et sms, le destinataire pourra planifier une livraison ou re-livraison.

Tarif unique de **6,90 €** par commande pour toute commande inférieure à 85€.

### **Gratuit à partir de 85 € (Hors Belgique et Luxembourg)**

### **La livraison en point relais avec GLS Point Relais®**

Livraison dans le point relais au choix autour de chez vous.

Une fois averti par email et sms, le destinataire pourra planifier le retrait de son colis (jusqu'à 10 jours)

Tarif unique de **5,90 €** par commande pour toute commande inférieure à 85€.

### **Gratuit à partir de 85€**

### **A SAVOIR :**

Aucun produit ne pourra être expédié du vendredi midi au lundi matin.

Comptez donc un délai supplémentaire de 48h à 72h dans le traitement d'une commande passée dans ce créneau.

Nous ne pouvons être tenu pour responsable d'un retard suite à une rupture temporaire de stock, d'une erreur de stock ou d'un retard de livraison de nos fournisseurs.

Néanmoins, nous ferons toujours en sorte d'avertir le client si l'attente est **supérieure à 7 jours ouvrés.**

Attention ! Tous nos produits sont vendus en TTC (toutes taxes comprises) et nous ne pouvons pas (y compris pour l'étranger) livrer en HT (hors taxes).

## POLITIQUE DE LIVRAISON

### Livraison à domicile ou au travail via GLS+

Les produits sont livrés par défaut à l'adresse de livraison indiquée par le client sur le bon de commande.

Dans le cas où l'adresse de livraison serait différente de l'adresse de facturation, le client indique sur le bon de commande les deux adresses et le colis est livré à l'adresse de livraison spécifiée (lieu de travail- ami- famille...).

Le client devra indiquer toutes les informations utiles et nécessaires pour le traitement de la livraison. Dans le cas où une erreur est faite dans la saisie des informations qui engendre un retour à l'expéditeur, un retard ou une perte du colis, La Maison de l'Oreiller ne pourra être tenue pour responsable de cette avarie. Le renvoi du colis restera à la charge du client qui devra s'acquitter des frais de ports par CB ou par chèque à l'ordre de La Maison de l'Oreiller.

### Livraison en Point Relais GLS

La livraison en Relais GLS n'est disponible que si le client communique à La Maison de l'Oreiller son adresse de courrier électronique ainsi que son numéro de téléphone portable.

Le lieu de retrait d'une commande est le Point Relais GLS sélectionné par le client lors de sa commande. Ce lieu est défini et choisi par rapport à l'adresse transmise par le client.

L'expédition d'une commande via les points relais se fait dans un délai moyen de 3 à 4 jours ouvrés.

La mise à disposition du produit au Relais est communiquée au client par mail et SMS (sous réserve d'avoir communiqué le numéro de téléphone portable). A compter de la réception de ce message, le client dispose d'un délai de dix jours ouvrables pour retirer son colis au Relais.

La Maison de l'Oreiller ne peut être tenue pour responsable d'un délai de livraison plus long que celui annoncé car celui-ci est approximatif (délai généralement constaté) et dépend entièrement du transporteur.

Néanmoins, le client dispose d'un suivi de son colis sur son interface client "mon compte" qui lui permet de suivre à tout moment l'avancement de la livraison.

## POLITIQUE DE LIVRAISON

### **La livraison à domicile avec Colissimo Domicile La POSTE®**

Livraison hyper flexible avec la possibilité de :

- Livraison à une autre date
- Possibilité de choisir un créneau de livraison
- Livraison à votre travail
- Livraison à une autre adresse

Une fois averti par email et sms, le destinataire pourra planifier une livraison ou re-livraison.

Tarif unique de **9,90 €** par commande pour toute commande.

### **La livraison avec Colissimo Point Retrait La POSTE**

Livraison dans le point relais au choix autour de chez vous.

Une fois averti par email et sms, le destinataire pourra planifier le retrait de son colis (jusqu'à 10 jours).

Tarif unique de **7,90 €** par commande pour toute commande.

### **A SAVOIR :**

#### **Absence le jour de la livraison**

Selon les cas le transporteur peut laisser un avis de passage dans la boîte aux lettres du client, invitant ce dernier à prendre contact avec la poste ou le dépôt le plus proche de son domicile ou à le contacter pour prendre un rendez-vous.

#### **Retard de livraison - Perte de colis**

En cas de retard de livraison par la Poste dans les huit jours ouvrés suivant la date d'expédition indiquée dans le mail de confirmation d'expédition, nous vous suggérons de vérifier auprès de votre bureau de poste si le colis n'est pas en instance, puis le cas échéant, nous vous invitons à signaler ce retard en contactant notre Service Clients par téléphone ou en adressant un courriel.

Nous contacterons alors la Poste afin qu'une enquête soit ouverte. Dans ce cadre il pourra vous être demandé les documents nécessaires à la constitution du dossier.

Cette enquête Poste peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés à compter de sa date d'ouverture. Si durant cette période, le produit est retrouvé, il sera ré-acheminé dans les plus brefs délais à votre domicile. Si en revanche le produit n'est toujours pas localisé à l'issue de ces 21 jours ouvrés, la Poste considérera le colis comme perdu.

A la clôture pour perte de l'enquête, nous vous renverrons un produit de remplacement (renvoi à nos frais). Si le ou les produits commandés venaient à ne plus être disponibles, vous pourrez obtenir le remboursement des produits concernés par la déclaration de perte confirmée du transporteur.

## POLITIQUE DE LIVRAISON

En cas de retard de livraison par les autres transporteurs dans les cinq à dix jours ouvrés suivant la date d'expédition mentionnée dans le mail de confirmation d'expédition, nous vous invitons à signaler ce retard en contactant notre Service Clients par téléphone ou par courriel.

Nous ouvrirons une enquête auprès du transporteur concerné afin d'obtenir la localisation du colis.

Si la marchandise est retrouvée, elle sera ré-acheminée dans les plus brefs délais à votre domicile. Dans le cas contraire et après obtention du constat de perte déclaré par le transporteur, nous réexpédierons ce(s) produit(s) ou en cas d'indisponibilité définitive, nous vous rembourserons les sommes encaissées selon les modalités des présentes conditions générales de vente.

Il est rappelé qu'aucun remboursement ou renvoi du produit ne pourra être effectué avant la clôture de l'enquête.

### Réception du colis

Les colis sont remis contre signature au destinataire, à défaut, selon les cas, au gardien ou concierge de l'immeuble.

Le client doit vérifier la conformité de la marchandise livrée avant de signer tout document de livraison. En cas d'anomalie apparente, soit sur l'état soit sur la nature du produit, le client indiquera ses réserves directement sur le document de livraison suivi de sa signature. Ce document devra être transmis à La Maison de l'Oreiller dans un délai de trois jours ouvrés suivant la livraison du colis.

Sans réserves le produit est réputé livré en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure.

Tout colis non réclamé et restitué à la Société La Maison de l'Oreiller pourra être réexpédié aux frais du destinataire.

### Grèves

En cas de grève des services de La Poste, des transporteurs ou tout autre événement de nature exceptionnelle ralentissant ou empêchant la livraison des colis, la société La Maison de l'Oreiller mettra tous les moyens en œuvre pour informer le client de l'état de l'expédition de son colis.