

## **Comment passer commande ?**

CREOLETEA met à votre disposition un mode de paiement unique, utilisant la plateforme sécurisée Stripe ou Paypal:

- Paiement par Carte Bancaire (Visa et MasterCard). Le consommateur garantit la société qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande.

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par e-mail au plus tard au moment de la livraison ou, à défaut, à l'adresse indiquée par le consommateur au sein du bon de commande. La facture est adressée à l'adresse indiquée lors de la commande. Elle est établie conformément au tarif en vigueur au jour du passage de la commande.

Nous dégageons toute responsabilité quant aux erreurs de saisie.

## **Livraison**

### **1. Délais de livraison**

Lorsque l'article est affiché en stock sur le site, la date de livraison est déterminée par la somme des 2 éléments suivants :

- le délai d'expédition (3 à 7 jours) : vérification de la fiabilité des informations saisies à compter de la prise en compte de votre paiement + préparation de votre commande + prise en charge du ou des colis par le transporteur.
- le délai de livraison de votre colis par le transporteur selon le mode de livraison choisi par vos soins sur le site.

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif et s'entendent en jours ouvrés ; ceux-ci dépendant notamment de la disponibilité des transporteurs, de l'ordre d'arrivée des commandes et des stocks disponibles. Notre société s'efforce de respecter les délais de livraison qu'elle indique à l'acceptation de la commande, sauf force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle, telles que grèves, gel, incendie, tempête, inondation, sans que cette liste soit limitative. Un retard de livraison ne peut justifier une annulation de commande et ne saurait en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité pour dommages et intérêts.

### **2. Modes de livraison & Frais**

Les envois sont pris en charge par un prestataire de transport qui assure le transport jusqu'à l'adresse de livraison indiquée par le client. Les délais de livraison indiqués par les transporteurs sont les suivants :

#### **FRANCE MÉTROPOLITAINE**

Livraison La Poste (Colissimo & So Colissimo) :

Découvrez la livraison rapide qui s'adapte enfin à vos contraintes !

1. Votre colis disponible sous 24 à 48 h à l'adresse de votre choix,
2. Votre colis tracé en temps réel de l'expédition jusqu'à la livraison, sur Internet, via e-mail ou appli Iphone.

Délais : comme pour tous nos transporteurs, le colis part de nos locaux dans les 3 jours à 7 jours suivant la confirmation de commande. Pour les commandes passées le vendredi, le colis sera expédié le lundi matin.

#### **INTERNATIONAL**

Colissimo International : J+5 en Europe / J+10 à J+15 pour le reste du monde à compter de l'expédition.

Les risques du transport sont à la charge du Client à compter de la sortie de l'entrepôt. Le client devra vérifier l'état de l'emballage et la conformité des articles livrés et signaler immédiatement toute anomalie le cas échéant.

Le Client s'engage à indiquer une adresse à laquelle la livraison peut être effectuée. En cas de

fourniture d'une adresse incomplète entraînant l'impossibilité de livraison par le prestataire de transport, le Client devra payer les frais de livraison correspondant à la réexpédition de sa commande.

### 3. Réception

L'acheteur est tenu de vérifier l'état de l'emballage et la conformité des produits livrés dès que le colis lui est remis par le transporteur ou retiré dans un point relais.

Toute réclamation pour non-conformité des produits livrés doit être notifiée par l'acheteur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans les 72 heures suivant sa réception tant au transporteur dont l'adresse figure sur le bon de livraison qu'au Service Clients de notre société. Un courrier électronique pourra également nous être adressé à l'adresse suivante : via le formulaire de contact.

À défaut d'une réclamation effectuée dans les délais précités, les produits seront réputés conformes et acceptés par l'acheteur.

### **Confidentialité et moyens de paiement**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles vous concernant. En adhérant à ces conditions générales de vente, vous consentez ce que nous collectons et utilisons ces données pour la réalisation du présent contrat. En saisissant votre adresse email sur l'un des sites de notre réseau, vous recevrez des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par la Société et de ses partenaires. Vous pouvez vous désinscrire à tout instant. Il vous suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin de nos emails ou de contacter le responsable du traitement par lettre RAR.

### **Échanges et remboursements**

En application des dispositions des articles du code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours francs à compter de la livraison pour exercer votre droit de rétractation.

Pour exercer votre droit de rétractation, veuillez nous envoyer un mail à l'adresse suivante **creoletea.entreprise@gmail.com**.

À réception de votre demande, le service client prendra contact avec vous aux coordonnées communiquées afin d'organiser le retour des Produits dont les coûts directs restent à votre charge.

Toutefois, le remboursement ne pourra intervenir que si le Produit est retourné en parfait état, dans son emballage d'origine, accompagné de tous les accessoires éventuels, notice d'emploi et documentation. De plus, les Produits descellés et/ou mélangés de manière indissociable avec d'autres produits ne seront pas remboursés.

Vous serez le seul à pouvoir exercer ce droit de rétractation. En cas de livraison à une personne différente du client, ce droit ne pourra donc pas être exercé par le destinataire de la commande.