INFORMATIONS GENERALES

Informations relatives au vendeur

Raison sociale : RAFFINATI
Adresse : 74ter Rue de Clignancourt 75018 Paris
Contact : +33 1 88 47 76 60

Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les produits étant susceptibles de se détériorer rapidement, aucun droit de rétractation ne peut être exercé auprès du vendeur.

Garanties légales

Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité et de la garantie des défauts de la chose vendue et ce, conformément aux dispositions légales en vigueur et en particulier celles prévues aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation et aux articles 1641 à 1648 du Code civil. Conformément à ces dispositions, les Produits qui vous sont livrés doivent être conformes aux spécificités de votre commande et doivent être exempts de défauts.

Le vendeur tenu de ces garanties est RAFFINATI. Afin de bénéficier de ces garanties, veuillez contacter +33 1 88 47 76 60 qui vous indiquera le contenu et les conditions de mise en œuvre de ces garanties ainsi que les démarches à suivre pour en bénéficier.

Nous pourrons vous demander de nous retourner votre commande initiale. Dans ce cas, vous recevrez par courrier électronique une lettre de transport à apposer sur votre colis. Les frais de retour sont à notre charge. Aucun retour spontané non validé par notre service ne sera accepté.

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous:

- bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien (six mois pour les biens d'occasion).

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil; dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Réclamation / Règlement des litiges

Toute réclamation portant sur une commande devra être adressée directement par l'acheteur au vendeur du/des Produit(s) concerné(s) à +33 1 88 47 76 60. Aucune réclamation portant sur une commande ne sera traitée par Epicery, celle-ci n'étant pas partie au contrat de vente conclu entre le vendeur et l'acheteur.

Si le vendeur n'a pas répondu à votre réclamation, il vous est néanmoins possible de contacter Epicery qui interviendra alors pour rechercher une solution amiable.

Dans tous les cas, il est rappelé que conformément à l'article L. 211-3 du Code de la consommation, en cas de contestation, vous pouvez recourir à la procédure de médiation de la consommation prévue aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation. Epicery adhère au service de médiation de la FEVAD : https://www. mediateurfevad. fr.

La Commission Européenne met à disposition une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle vous pouvez accéder ici : http://ec. europa. eu/consumers/odr/.