

Ledkia – UNE ENTREPRISE QUI ILLUMINE LE MONDE

CONDITIONS DE VENTE – MKT

CONDITIONS D'EXPÉDITION

- Les commandes seront livrées à la personne et à l'adresse indiquées lors de la commande.
- Avant de confirmer votre achat, veuillez vous assurer que vos coordonnées sont complètes et correctes, et que votre nom figure clairement sur la boîte aux lettres, la sonnette ou l'interphone.

Transporteurs utilisés :

- DPD
- GLS FR
- UPS
- Redur → Ciblex
- Dasher
- Palibex

Délais de livraison :

- Le délai estimé est de 48 à 72 heures ouvrables.
- Les expéditions se font uniquement du lundi au vendredi ouvrables. Aucune livraison ni expédition les samedis, dimanches et jours fériés.
- Les livraisons se font au pied de l'immeuble ou du domicile, c'est-à-dire à l'entrée principale, sans inclure la montée ni le transport à l'intérieur du logement.

Important :

- **Ledkia** ne sera pas responsable des retards causés par des circonstances indépendantes de notre contrôle qui empêcheraient la livraison habituelle des produits.
- Les commandes sont expédiées le jour même uniquement si la commande et le paiement ont été effectués avant 14h00.

Conditions de livraison :

- Les livraisons se font à domicile. Le client doit donc prévoir les moyens nécessaires pour réceptionner et transporter son colis depuis le point de livraison.

Livraison échouée pour "Adresse incomplète ou incorrecte"

- **Ledkia** ne sera pas responsable des erreurs de livraison dues à des adresses déclarées incomplètes ou incorrectes par le transporteur.
- En cas de retour d'un colis marqué "adresse incomplète" ou NPAI (N'habite pas à l'adresse indiquée), la commande sera remboursée une fois réceptionnée dans nos locaux, déduction faite des frais de retour correspondants.
- Nous recommandons de vérifier via le numéro de suivi si le colis a été redirigé vers un point relais en raison d'une absence ou d'une adresse incomplète. Le client pourra alors récupérer le colis sous 9 jours dans ce point relais.
- Passé ce délai sans retrait, le colis sera renvoyé à notre entrepôt et le remboursement sera effectué en déduisant les frais applicables selon la raison du retour.

Annulation de commande

- Si l'annulation est demandée avant l'expédition du produit, aucun frais ne sera facturé au client.
- En revanche, si la demande intervient après l'expédition, le client devra exercer son droit de rétractation, et les frais de retour seront à sa charge.
- Il existe plusieurs motifs de retour, avec des conditions spécifiques selon la méthode utilisée.

POLITIQUE DE RETOUR ET DE RÉTRACTATION

Conformément à la législation en vigueur, le consommateur dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation, sans justification ni frais, sauf ceux prévus par les articles 107.2 et 108 du Real Decreto Legislativo 1/2007 du 16 novembre (Loi Générale de Défense des Consommateurs et Utilisateurs). Ce délai court à partir de la réception de la commande.

Le retour entraîne le remboursement dans un délai maximum de 14 jours calendaires suivant la réception du produit retourné en nos entrepôts.

Pour que le retour soit accepté, le produit doit :

- Être en parfait état,
- Conserver son emballage d'origine,
- Inclure tous ses accessoires et documents.

Après vérification, **Ledkia** remboursera via le même moyen de paiement utilisé.

Procédure de retour

Après réception de la demande, nous contacterons le client pour les détails du remboursement. Les frais de retour sont à la charge du client.

Nous organiserons le retour via UPS avec une étiquette prépayée. Le client devra déposer le colis dans un point UPS ou contacter UPS au 01 73 00 66 61 pour planifier un enlèvement. Les frais de retour seront déduits du montant remboursé, selon le poids du colis.

Tarifs à déduire selon poids (France métropolitaine) :

- 0 à <4 kg : 19 €
- 4 à <7 kg : 21 €
- 7 à <9 kg : 23 €
- 9 à <10 kg : 24 €
- 10 à <15 kg : 33 €
- 15 à <20 kg : 34 €
- 20 à <25 kg : 35 €
- 25 à <30 kg : 45 €

Le produit doit être retourné :

- Dans les mêmes conditions qu'à la livraison,
- Avec emballage d'origine,
- Non manipulé, monté, utilisé ou endommagé.

Retours non acceptés

- Produits manipulés, installés, présentant des dommages ou signes d'usage abusif,
- Produits sans emballage d'origine ou dans un mauvais état.

Dans ces cas, aucun remboursement ni échange ne sera possible.

Si un produit reçu n'est pas de notre marque, le client doit retirer ce produit à ses frais, puis renvoyer notre produit à ses frais pour une solution.

- Aucun retour ne sera accepté sans accord préalable et instructions **Ledkia**.
- Les produits incomplets, endommagés ou dont l'emballage est détérioré ne seront pas repris et seront mis à disposition du client pour récupération à ses frais.

INCIDENTS

En cas de réception d'un produit endommagé ou défectueux, le client dispose de 48 heures pour nous notifier l'incident.

Il est impératif de ne pas jeter les pièces endommagées ni l'emballage avant une solution (remplacement ou réparation) évaluée par notre service technique selon :

- Type de produit
- Nature de l'incident
- Disponibilité en stock
- Date de la réclamation

Les dommages causés par le client ne sont pas couverts par la garantie. Les pièces endommagées doivent être conservées et envoyées si demandé.

Réception de la marchandise avec :

- Produits manquants
- Dysfonctionnements
- Emballage endommagé

Le client doit en informer immédiatement via le Marketplace.

Gestion d'incidents

1. Contactez-nous dans les 48 heures suivant la livraison.
2. Envoyez un message via le Marketplace en détaillant l'incident.

La fourniture complète des documents est indispensable au traitement rapide.

Produit endommagé pendant le transport, colis perdu ou erreur de livraison

Le client doit fournir :

- Photo du produit reçu sans emballage
- Photo détaillée du défaut ou dommage
- Photo complète de l'emballage
- Photo de l'étiquette transporteur (nom et adresse visibles)

Sans ces documents, la réclamation ne sera pas traitée.

Non-réception du produit

Pour démarrer une réclamation, le client doit envoyer :

- Copie d'une pièce d'identité (nom, prénom, signature visibles) de la personne devant réceptionner le colis
- Lettre de réclamation avec numéro de suivi et explication du non-réception

Sans ces documents, aucune réclamation ne sera acceptée.

Si le transporteur confirme la livraison à l'adresse fournie, la réclamation sera rejetée.

PRODUIT DÉFECTUEUX OU DYSFONCTIONNANT

Garantie de 2 ans à partir de la facture, couvrant :

- Défauts de fabrication
- Pannes de fonctionnement

Pour traiter toute demande, le client doit fournir photos/vidéos montrant clairement le problème. Sans cette documentation, aucune réclamation ne sera acceptée.

En cas de réparation nécessaire, le client contactera le service client pour instructions.

Retour au service technique

- Le produit doit être bien emballé, de préférence dans son emballage d'origine.
- Sans emballage d'origine, utiliser un carton solide avec protection (bulles, mousse, coussins d'air).
- Ne pas coller d'étiquettes directement sur l'emballage d'origine.

GARANTIE

Non couverte :

- Produits consommables
- Dommages dus à négligence, mauvais usage, manipulation incorrecte, installation non conforme
- Connexion électrique inappropriée
- Causes externes ou modifications non autorisées

Pour les produits durables, un service de 2 ans est garanti, à condition de suivre les instructions d'installation et d'utilisation.

Cette garantie inclut :

- Réparation, remplacement ou échange du produit défectueux
- Frais de main-d'oeuvre et d'expédition liés à la réclamation

LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

PRISMICA ne sera pas responsable des dommages liés à :

- Installations non professionnelles
- Manipulations ou modifications non autorisées
- Courts-circuits ou signes évidents de mauvais traitement

PRISMICA – Leader européen en distribution d'éclairage LED