Conditions générales de vente – Boutique InDream

Compra e Dorme, Lda – version du 5 novembre 2026

1. Conditions de vente

Vendeur

Les produits de cette boutique sont vendus par Compra e Dorme, Lda (InDream), société à responsabilité limitée de droit portugais, NIPC 515541923, TVA intracommunautaire PT515541923, Rua 25 de Abril, nº 383, Centro Empresarial 3CE, 4520-115 Santa Maria da Feira, Portugal.

Prix et paiement

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, éco-participation incluse. Les frais de livraison éventuels sont indiqués sur l'offre avant la validation de la commande. Le paiement est géré et sécurisé par la marketplace.

Livraison

Livraison en France métropolitaine (hors Corse et îles), devant votre maison ou au pied de votre immeuble, sans montée à l'étage ni installation. Le délai indiqué sur l'offre court à partir de la confirmation de la commande. Le transporteur vous contacte pour convenir de la livraison ; merci d'indiquer une adresse complète et un numéro de téléphone joignable.

En cas de retard, vous pouvez nous demander par écrit de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable ; à défaut de livraison dans ce délai, vous pouvez annuler la commande et vous êtes remboursé au plus tard sous 14 jours.

Retours, garanties et médiation

Voir nos modalités de retour : droit de rétractation de 14 jours, garantie légale de conformité de 3 ans, garantie des vices cachés, reprise de votre ancien produit (un pour un) et médiateur de la consommation (Société Médiation Professionnelle).

Droit applicable

Nos conditions de vente sont soumises au droit portugais. Conformément à l'article 6 du règlement (CE) n° 593/2008 (Rome I), ce choix ne prive pas le consommateur résidant en France de la protection que lui assurent les dispositions impératives du droit français.

2. Retours, échanges, garanties et médiation

Nous contacter

Pour toute demande de retour, d'échange ou de réclamation, contactez-nous depuis votre historique de commande en cliquant sur « Contacter le vendeur ». Indiquez votre numéro de commande et, si possible, joignez des photos. Notre service client vous répond sous 48 heures ouvrées.

Droit de rétractation

Vous disposez de 14 jours à compter de la réception de votre commande pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité.

Comment l'exercer : contactez-nous avant la fin de ce délai depuis votre historique de commande (bouton « Contacter le vendeur ») en indiquant votre numéro de commande et votre souhait de vous rétracter.

Essai du produit : vous pouvez déballer et essayer votre matelas. Votre responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement (taches, salissures, dégradations).

Retour du produit : un matelas ne pouvant pas être renvoyé par voie postale, nous organisons son enlèvement à votre domicile par notre transporteur (jusqu'à deux tentatives d'enlèvement), dans les 14 jours suivant votre demande. Vous pouvez aussi le renvoyer par le transporteur de votre choix à l'adresse suivante : GEODIS, 225 rue Philibert Delorme, 40990 Saint-Paul-lès-Dax (les dépôts en personne ne sont pas acceptés). L'emballage d'origine n'est pas obligatoire ; nous vous demandons simplement de remettre le produit complet et propre.

Frais de retour : les frais directs de retour sont à votre charge. Ils dépendent du poids total du produit emballé et sont déduits du remboursement (montants TTC par enlèvement) :

- jusqu'à 29 kg : 70 €
- de 29,01 à 39 kg : 80 €
- de 39,01 à 49 kg : 85 €
- de 49,01 à 59 kg : 95 €
- de 59,01 à 69 kg : 100 €
- de 69,01 à 79 kg : 110 €
- de 79,01 à 99 kg : 125 €
- 100 kg et plus : sur devis

Remboursement : nous vous remboursons la totalité des sommes versées, frais de livraison initiaux compris, au plus tard 14 jours après réception de votre demande de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à la récupération du produit.

Échange de taille ou de modèle

Dans le délai de 14 jours, vous pouvez demander un échange plutôt qu'un remboursement.

- Les frais de retour sont ceux indiqués ci-dessus ; la livraison du nouveau produit suit les conditions de l'offre correspondante.
- Si le nouveau produit est plus cher, la différence de prix vous est facturée ; s'il est moins cher, elle vous est remboursée.

Produit défectueux, endommagé ou non conforme

Si votre produit arrive endommagé, présente un défaut ou ne correspond pas à sa description, contactez-nous avec votre numéro de commande et des photos du produit et, le cas échéant, de l'étiquette. En cas de dommage à la livraison, formulez si possible des réserves auprès du transporteur.

Dans ces cas, tous les frais (enlèvement, réparation, remplacement) sont à notre charge, y compris au-delà du délai de 14 jours.

Vous bénéficiez en outre :

- de la garantie légale de conformité pendant 3 ans à compter de la livraison (articles L217-1 et suivants du Code de la consommation, délai porté à 3 ans par le droit portugais applicable à nos conditions de vente) : vous pouvez choisir la réparation ou le remplacement du produit, puis, à défaut, obtenir une réduction du prix ou la résolution de la vente ;
- de la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil) : vous pouvez obtenir la résolution de la vente ou une réduction du prix.

Reprise de votre ancien matelas

Conformément à la réglementation sur la Responsabilité Élargie du Producteur (REP), nous reprenons gratuitement votre ancien produit équivalent lors de l'achat d'un produit neuf (dispositif « un pour un »). La reprise est organisée après la livraison de votre nouveau produit, par un enlèvement devant votre maison ou au pied de votre immeuble. Pour en bénéficier, contactez-nous lors de votre achat ou au plus tard avant la livraison. Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, le mobilier repris doit être démonté et les matelas emballés (housse ou film plastique).

Médiation de la consommation

En cas de litige, adressez d'abord une réclamation écrite à notre service client. À défaut d'accord amiable ou de réponse dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation :

Société Médiation Professionnelle – Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez – site internet : www.mediateur-consommation-smp.fr – e-mail : saisine@mediateur-consommation-smp.fr