

Conditions générales de livraison

Tous les Vendeurs qui proposent leurs marchandises via la plate-forme Alzura sont tenus de respecter des conditions de livraison uniformes.

En général

- Les commandes de Basic Account reçues avant 12 heures (heure de commande de l'acheteur sur la plateforme) doivent être envoyées le même jour ouvrable (du lundi au vendredi).
- Les commandes de Premium Account reçues avant 13 heures (heure de commande de l'acheteur sur la plateforme) doivent être garanties envoyées le même jour ouvrable (du lundi au vendredi).
- Les pneus âgés de moins de 3 ans sont considérés comme neufs.
- Délais de transport des colis entre 24 et 48 heures (au niveau national)
- Délais de livraison des colis à destination d'un autre pays de l'UE, 24 heures de plus par passage de frontière
- Pour les expéditions vers les îles, les zones périphériques, spéciales ou difficiles d'accès (régions soumises à un supplément) un supplément de 15,00 € par colis est appliqué. (Expédition express seulement si possible)

Frais d'expédition

Pièces automobiles, Pièces de rechange d'origine & Accessoires

Commandes des Premium Account:

- Les commandes avec un montant égal ou **supérieur à 20,00 €** par vendeur sont toujours franco de port.
- Pour les commandes d'un montant **inférieur à 20,00 €** par vendeur, des frais de port de 3,90 € s'appliquent.

Commandes des Basic Account:

- Les commandes avec un montant égal ou **supérieur à 60,00 €** par vendeur sont toujours franco de port.
- Pour les commandes d'un montant **inférieur à 60,00 €** par vendeur, des frais de port de 6,90 € s'appliquent.

Pneus & Jantes

Commandes des Premium Account:

- Les pneus (à l'exception des articles destinés à être transportés sur palette comme p. ex. les pneus poids lourds, les pneus agricoles et pneus spéciaux etc.), jantes et roues complètes **sont franco de port à partir d'1 pièce.**
- Pour les pièces unitaires des articles destinés à être transportés sur palette comme p. ex. les pneus poids lourds, les pneus agricoles et pneus spéciaux etc., s'appliquent **10,00 € de frais de port.**

Commandes des Basic Account:

- Pneus, jantes et roues complètes - livraison **franco de port à partir de 2 pièces** par vendeur.
- Pneus (à l'exception des articles destinés à être transportés sur palette comme p. ex. les pneus poids lourds, les pneus agricoles et pneus spéciaux etc.), jantes et roues complètes - **pour 1 pièce commandée 6,90 € de frais de port.**
- Pneus deux roues et VTT, franco de port à partir d'1 pièce
- Pour les pièces **unitaires** des articles destinés à être transportés sur palette comme p. ex. les pneus poids lourds, les pneus agricoles et pneus spéciaux etc., s'appliquent **20,00 € de frais de port.**

Same Day, Express Now ou Expédition Express

- Pour les options d'expédition Same Day, Express Now ou Express, des frais individuels peuvent s'appliquer et seront facturés à l'acheteur.

Îles, zones périphériques, spéciales ou difficiles d'accès

- Pour les expéditions vers les îles, les zones périphériques, spéciales ou difficiles d'accès (régions soumises à un supplément) un supplément de 15,00 € par colis est appliqué.

Expédition neutre

- Les vendeurs peuvent éventuellement proposer une expédition neutre (l'expédition sera fait au nom de l'acheteur et non du vendeur).
- L'expédition neutre est sans supplément de prix.
- En cas d'expédition neutre, aucune information sur le vendeur n'est mentionnée sur les documents d'expédition. Les informations de l'acheteur (adresse, etc.) figurant sur les documents d'expédition sont utilisées à la place.

Envoi à une adresse de livraison différente

- Les vendeurs peuvent éventuellement proposer une livraison à une adresse de livraison différente (l'adresse de facturation diffère de l'adresse de livraison).
- L'envoi à une adresse de livraison différente est sans supplément.
- Exception : pour les commandes de pneus à l'unité via les comptes Premium, lorsque les acheteurs **saisissent manuellement** une adresse de livraison différente pendant le processus de commande, des frais supplémentaires de 3,00 € par commande seront facturés.

Règlements supplémentaires pour les commandes par compte premium

- Les commandes reçues **avant 13 heures** (heure de la commande du client sur la plateforme) par un compte Premium, seront expédiées le **même jour ouvrable** (du lundi au vendredi).
- Les commandes effectués par un compte Premium sont **traitées et expédiées en priorité**, même pendant les périodes de pointe saisonnières où le volume des commandes est élevé.
- Les **frais de express** et les **frais de livraison contre remboursement** seront facturés à l'acheteur ou lui seront répercutés.
- **Protection des acheteurs** : les acheteurs reçoivent de Tyre24 un remboursement du prix d'achat si un article n'arrive pas ou ne correspond pas à la description. Une condition de la protection de l'acheteur est que celui-ci ait déjà présenté les faits de l'affaire sans résultat au vendeur. Une annulation n'est pas nécessaire.
- **Garantie du meilleur prix** : si un acheteur trouve un produit identique du même vendeur sur un autre marché moins cher et achète néanmoins chez Tyre24, il recevra la différence et un remerciement de la part de Tyre24 pour sa fidélité.

Annulations

- Les vendeurs peuvent activer sur Tyre24 une **fonction supplémentaire** pour l'annulation des commandes par l'acheteur.
- Dans ce cas, un **bouton "Annuler la commande"** est affiché pour chaque commande dans la section historique des commandes.
- Le bouton sera affiché jusqu'à ce que le vendeur **ait commencé à traiter la commande** ou sera caché **10 minutes après la réception de la commande**.
- Si le vendeur n'utilise pas cette fonction supplémentaire et que l'acheteur souhaite toujours annuler, l'acheteur peut contacter le vendeur par téléphone.

Retour des marchandises / frais

Les clients d'Alzura bénéficient de l'avantage d'un retour de marchandises réglementé. Toutes les marchandises peuvent être retournées dans les 7 jours suivant la livraison, selon nos conditions standard.

Les vendeurs dans le commerce (B2B) ne sont pas obligés - contrairement au commerce avec les consommateurs finaux (B2C) - de **reprendre** les marchandises commandées et exemptes de défauts.

Les vendeurs sur Alzura **acceptent néanmoins les retours**, à condition qu'ils aient été notifiés au préalable par l'acheteur respectif.

En cas de retour annoncé et accepté, les **règles suivantes s'appliquent**:

- Le retour doit être effectué **au plus tard 7 jours après la livraison** de la marchandise à l'acheteur.
- Les marchandises retournées doivent être dans un **état correct, irréprochable et vendable**. La marchandise est considérée comme étant l'article et son **emballage d'origine**.
- Les articles **usagés** ou **démantelés** sont généralement **exclus** de la reprise.
- L'expédition de retour est aux risques de l'acheteur. L'envoi de retour au vendeur est "franco domicile", c'est-à-dire que les **frais de l'envoi de retour sont à la charge de l'acheteur**. Si le vendeur organise le retour des marchandises de l'acheteur, il a le droit de facturer à l'acheteur des **frais de retour de 12,00 € par colis**. En outre, le vendeur a le droit de **déduire les frais d'expédition** pour le transport aller du montant remboursé.
- Le droit du vendeur de facturer des frais plus ou moins élevés pour le retour des marchandises dans des cas individuels contre preuve reste inchangé par ces règlements. L'acheteur a le droit de prouver que le vendeur n'a pas encouru de frais ou seulement des frais inférieurs à ceux mentionnés ci-dessus.
- Le vendeur est en droit d'exiger de l'acheteur **10 % de la valeur d'origine des marchandises, mais au moins 10,00 €**, pour les frais encourus par le vendeur pour, par exemple, l'inspection, le stockage et l'administration des marchandises. Le vendeur peut déduire le montant correspondant du montant remboursé.
- **Exclus** des retours sont les **commandes spéciales** (cela inclut notamment les marchandises qui ont été spécialement produites selon les exigences du client), les **batteries de démarrage remplies, le verre automobile, les composants électroniques** et les **articles d'une valeur nette inférieure à 10,00 €**.
- Pour plus de clarté, il est précisé que les marchandises qui ont été livrées avec un défaut matériel ne sont pas concernées par les dispositions ci-dessus et que les dispositions légales s'appliquent à cet égard.

Conseil Tyre24: Au lieu de retourner les pneus, ils peuvent également être vendus sur le place de marché Tyre24.