

A PROPOS DE LA MARKETPLACE

1. PRESENTATION :

QU'EST-CE QUE LA MARKETPLACE DE VENTE-PRIVEE ?

Pour vous proposer toujours plus de choix et de produits à des prix avantageux, vente-privee a décidé de s'ouvrir à un plus grand nombre des vendeurs spécialisés dans les domaines viticoles, la décoration et l'ameublement.

C'est donc l'occasion de retrouver, sur le site de vente-privee, une plus large gamme de produits proposée directement par les vendeurs et pouvoir en profiter tout au long de l'année.

Les produits étant proposés, vendus et expédiés par les vendeurs, vente-privee joue un rôle d'intermédiaire dans la mise en relation entre ses membres et les vendeurs. vente-privee se positionne alors en tant que tiers de confiance entre vous et nos vendeurs.

QUI SONT LES VENDEURS PROPOSES SUR LA MARKETPLACE ?

Les vendeurs sont des professionnels soigneusement sélectionnés selon des critères parmi lesquels :

- La rapidité et la fiabilité de leur livraison :
 - Des livraisons entre 48h et 72h ouvrées (sauf livraisons hors-gabarit) une fois votre commande validée par le vendeur.
- La qualité et les prix des produits proposés :
 - Une sélection effectuée par des experts vente-privee selon la catégorie de produits proposés.
- La qualité de leur service client et le respect de leurs engagements :
 - Une évaluation continue de la qualité du service client des vendeurs et le respect de leurs engagements.

COMMENT REPÉRER UN PRODUIT MARKETPLACE ?

Rien de plus simple ! Rendez-vous sur la page d'accueil vente-privee, vous y trouverez des bandeaux avec la mention "MARKETPLACE".



De plus, dans les fiches produit de chaque article vendu dans la cadre de la Marketplace, vous pouvez repérer la mention : « vendu et expédié par » suivi du nom du vendeur.

2. MES COMMANDES :

COMMENT SUIVRE L'AVANCEMENT DE MA COMMANDE ?

« En attente de validation », « en préparation », ou « expédiée » : suivez à tout moment l'évolution de votre commande en consultant la rubrique "Mes commandes".

Vous y trouverez le détail de vos commandes (la date d'achat, le nom du vendeur, les articles sélectionnés, les dates de livraison, ...).

POURQUOI MA COMMANDE EST-ELLE « EN ATTENTE DE VALIDATION » ?

Pas d'inquiétude, votre commande a bien été transmise au(x) vendeur(s).

Vous recevrez dans les plus brefs délais un email de confirmation de commande du vendeur.

POURQUOI MA COMMANDE A-T-ELLE ÉTÉ VALIDÉE PARTIELLEMENT OU ANNULÉE ?

Nos vendeurs s'assurent d'avoir suffisamment de stock à disposition pour répondre à la demande des acheteurs mais dans le cas où un article que vous avez commandé ne serait malgré tout plus disponible chez le vendeur, celui-ci sera amené à annuler tout ou partie de votre commande.

Dans le cas d'une annulation de votre commande par le vendeur, vous ne serez pas débité.

En cas de commande partiellement validée par le vendeur, vous serez débité uniquement du montant des articles validés ainsi que des frais de port correspondants.

Vous retrouverez toutes les informations relatives aux articles validés ou non par le vendeur dans l'email de confirmation de commande.

COMMENT COMPLÉTER UNE COMMANDE ?

Pour des raisons logistiques, il n'est pas possible de compléter une commande. Aussi, nous vous invitons à effectuer une nouvelle commande.

PUIS-JE GROUPER PLUSIEURS COMMANDES ?

Vous pouvez effectuer une seule commande auprès de différents vendeurs de la Marketplace.

En revanche, il n'est pas possible de commander des articles proposés sur la Marketplace avec des produits issus de nos ventes événementielles.

Nous espérons néanmoins pouvoir vous offrir cette fonctionnalité très prochainement !

JE SOUHAITE ANNULER MA COMMANDE. COMMENT FAIRE ?

Pour des raisons logistiques, il n'est pas possible d'annuler une commande. Dans l'éventualité où vous ne souhaiteriez plus recevoir vos articles, deux solutions s'offrent à vous :

- Refuser le colis à sa livraison. Nous vous conseillons d'apposer la mention « colis refusé » sur le carton.
- A réception, si l'article ne correspondait pas à vos attentes, nous vous invitons à effectuer une demande de retour auprès du vendeur depuis la rubrique "Mes commandes".

OU TROUVER MA FACTURE ?

Votre facture sera disponible dans votre espace « Mes commandes ».

3. PAIEMENT :

COMMENT REGLER MA COMMANDE?

Pour régler pour votre achat, nous vous proposons différents moyens de paiement : CB, Visa et Mastercard.

QUAND SUIS-JE DÉBITÉ ?

Une fois votre commande validée par le vendeur, une demande de débit sera effectuée dans un délai de 24 heures.

PUIS-JE RÉGLER MA COMMANDE AVEC DES BONS D'ACHAT ?

Malheureusement, il n'est pas encore possible de régler votre commande avec des bons d'achat. Encore un peu patience, nous y travaillons.....! 😊

4. PREPARATION / LIVRAISON DES COMMANDES DE LA MARKETPLACE :

COMMENT LES BOUTEILLES DE VIN SONT-ELLES STOCKÉES ?

Les bouteilles sont conservées en entrepôt en respectant des conditions de stockage optimales. Ce mode de fonctionnement permet de réduire au minimum le temps durant lequel les bouteilles sont stockées hors du domaine.

QUELLES SONT LES PRÉCAUTIONS PRISES LORS DE LA LIVRAISON DES BOUTEILLES DE VINS COMMANDÉES SUR LA MARKETPLACE ?

Les bouteilles commandées sur la marketplace sont protégées par des emballages antichocs spécialement adaptés au transport du vin, et traitées avec un soin particulier à chaque étape de leur transport.

COMMENT SE PASSE L'EXPÉDITION DES PRODUITS MARKETPLACE ?

Chaque article est préparé et expédié par le vendeur auprès duquel il a été commandé. Dans le cas où lors d'une même commande, vous achetez des articles auprès de plusieurs vendeurs, vous recevrez autant de colis que votre commande comporte de vendeurs. Vous recevrez un email vous informant de l'expédition de votre/vos colis.

QUELS SONT LES MODES DE LIVRAISON PROPOSÉS ?

Plusieurs modes de transport vous seront proposés lors de votre commande pour vous assurer une livraison de qualité à l'adresse de votre choix ou en points de retrait.

OU PUIS-JE ME FAIRE LIVRER ?

Les zones de livraisons sont spécifiques à chaque vendeur. Pour connaître les conditions de livraison d'un vendeur, il vous suffit de vous rendre sur une fiche produit et de cliquer sur le nom du vendeur depuis la mention « Vendu et expédié par » et de sélectionner "LIVRAISON / RETOUR" ou de consulter les Conditions Générales de Vente du vendeur.

COMMENT PUIS-JE MODIFIER MON ADRESSE DE LIVRAISON ?

Pour des raisons logistiques, il n'est pas possible de modifier l'adresse de livraison une fois la commande effectuée.

QUELS SONT LES MONTANTS ET LES DÉLAIS DE LIVRAISON ?

Des frais de livraison sont appliqués par chaque vendeur auprès duquel vous passez commande. Le tarif de ces frais de livraison est disponible au sein de chacun des espaces vendeurs de la marketplace.

Dans le cas d'une commande composée d'articles provenant de différents vendeurs, les frais de livraison dus auprès de chacun de ces vendeurs se cumulent.

Le montant total des frais de livraison appliqués à votre commande sera indiqué avant le paiement dans le récapitulatif de votre commande.

Votre colis vous sera livré dans un délai de 48h à 72h ouvrées.

5. RÉCEPTION / RETOUR :

QUE FAIRE EN CAS DE COLIS ENDOMMAGÉ ?

Si malgré toutes les précautions prises, votre colis vous parvenait endommagé, nous vous invitons à contacter le vendeur dans les plus brefs délais suivant la réception de votre colis. Pour ce faire, rendez-vous dans la rubrique « Mes commandes », sélectionnez votre commande effectuée sur la marketplace, puis cliquez sur « Je souhaite vous contacter au sujet de ma commande ».

COMMENT CONNAÎTRE LA POLITIQUE DE RETOUR D'UN VENDEUR DE LA MARKETPLACE ?

Pour connaître la politique de retour d'un vendeur, il vous suffit de vous rendre sur une fiche produit et de cliquer sur le nom du vendeur depuis la mention « Vendu et expédié par » et de sélectionner "LIVRAISON / RETOUR" ou de consulter les Conditions Générales de Vente du vendeur.

COMMENT RETOURNER UN PRODUIT ?

Selon la politique de retour du vendeur concerné, vous pouvez exercer une demande de retour auprès de celui-ci en suivant les étapes ci-dessous :

1. Faire une demande de retour via la rubrique "Mes commandes" depuis le site web et sélectionner la commande concernée ;
2. Cliquer sur les liens "Contacter le vendeur" puis "Je souhaite retourner un produit";
3. Suivre la procédure de retour communiquée.

LE REMBOURSEMENT ?

Sous réserve du respect de ses modalités de retour, le vendeur effectuera le remboursement de votre article conformément à ses Conditions Générales de Vente.

Dès que le remboursement sera engagé par le vendeur, celui-ci sera effectif dans un délai de 3 à 7 jours.

Si vous possédez une carte à débit différée, ce remboursement aura lieu dans les conditions habituelles de vos débits/crédits.

PUIS-JE RETOURNER UNE BOUTEILLE QUE J'AI OUVERTE ?

Le seul goût ne peut être un motif de retour. Si toutefois le vin que vous avez commandé vous semblait altéré, nous vous invitons à prendre contact avec le vendeur au plus vite depuis la rubrique « Mes commandes », puis cliquez sur « Je souhaite vous contacter au sujet de ma commande ». Votre demande sera étudiée et le service client vous recontactera afin de trouver une solution.

QUI CONTACTER EN CAS DE RECLAMATION ?

Pour toute(s) réclamation(s) relative(s) au(x) produit(s) vendu(s) sur la Marketplace, il vous faudra vous adresser au vendeur :

Depuis votre mobile :

Page Mes Commandes > sélectionnez la commande pour laquelle vous souhaitez contacter le vendeur > en bas présence du bouton “contacter le vendeur”.

Depuis votre ordinateur :

Menu en haut à gauche > Rubrique “Mes commandes” > sélectionnez la commande pour laquelle vous souhaitez contacter le vendeur > en bas présence du bouton “contacter le vendeur” Vente-Privée reste à votre disposition pour toute question relative au fonctionnement de la Marketplace et intervient pour vous servir au mieux en cas de problème non solutionné sur une commande avec un vendeur.

QUI CONTACTER EN CAS DE LITIGE ?

En cas de litige, vous devrez contacter le vendeur par priorité pour tenter de trouver une solution amiable. VENTE-PRIVEE.COM pourra intervenir en tant qu'intermédiaire. Après démarche écrite auprès du vendeur et dans le cas où le règlement n'aurait pas abouti, vous avez la possibilité de saisir le service du médiateur. Les modalités de saisine du médiateur sont disponibles auprès du vendeur.

Vous pouvez également présenter vos réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

La Commission Européenne transfèrera votre réclamation aux médiateurs nationaux compétents notifiés.