

Conditions générales de livraison

(effective from 01.05.2025)

Tous les fournisseurs qui proposent leurs produits sur la plateforme Alzura sont tenus de respecter des conditions de livraison uniformes.

Généralités

- La « date de livraison prévue » affichée est calculée sur la base des valeurs empiriques du passé et est généralement respectée (à 99%). Des écarts peuvent éventuellement survenir en raison d'influences de tiers.
- Un traitement et une expédition prioritaires doivent être garantis, en particulier pendant les périodes de pointe saisonnières où le nombre de commandes est élevé.
- Pendant les périodes de pointe saisonnières et les volumes de commande élevés, il convient de veiller à temps à ce que les commandes puissent être traitées et expédiées dans les meilleurs délais afin de pouvoir garantir la promesse faite au client d'un service constant et excellent.
- Les pneus de moins de 3 ans sont considérés comme neufs.

Frais d'expédition

COMPTE MARKETPLACE BASIC	COMPTE MARKETPLACE PREMIUM
Livraison offerte à partir de 59 EUR. Sinon 3,90 EUR / commande par fournisseur	Livraison toujours gratuite

Dispositions supplémentaires pour les commandes via le PREMIUM MARKETPLACE ACCOUNT

Obligation du fournisseur de respecter les engagements envers les clients

Afin de garantir les engagements de performance accordés par ALZURA à ses clients, le fournisseur s'engage notamment à respecter les points suivants :

Engagement de livraison à 100 % :

En cas d'annulation ou de non-livraison par le fournisseur, ce dernier s'engage à prendre en charge les coûts supplémentaires résultant d'un réapprovisionnement via la plateforme ALZURA. Les erreurs de prix manifestes sont exclues. L'engagement de livraison ne concerne que les quantités usuelles dans le commerce ou la consommation. ALZURA règle cela directement avec le fournisseur.

Garantie du meilleur prix :

Si un acheteur trouve un produit identique proposé par le même fournisseur à un prix inférieur sur une autre place de marché, le fournisseur s'engage à rembourser la différence à ALZURA, à condition que l'acheteur passe tout de même la commande via ALZURA Tyre24. De plus, le fournisseur prend en charge les éventuels frais liés à un geste de fidélité offert par ALZURA.

Protection de l'acheteur :

En cas de remboursement justifié de la part d'ALZURA à un acheteur, par exemple si un article n'est pas livré ou s'il diffère de manière significative de sa description, et que l'acheteur n'a pas pu trouver de solution directement avec le fournisseur, ce dernier s'engage à rembourser à ALZURA le montant correspondant au bénéfice de l'acheteur.

Ces dispositions visent à garantir la qualité de la place de marché et la satisfaction des clients. Le fournisseur reconnaît qu'une présentation fiable et digne de confiance vis-à-vis du client final est essentielle pour toutes les parties.

Same Day, Express Now ou Express

Des frais à cet effet peuvent être appliqués individuellement et sont indiqués sur le site web lors du processus de commande.

Îles, zones extérieures, spéciales ou difficiles d'accès

Pour l'envoi sur des îles, des régions extérieures, spéciales ou difficiles d'accès (régions soumises à un supplément), plus 18,00 € par colis (envoi express, uniquement si possible)

Expédition neutre et adresse de livraison différente

- L'envoi neutre et la livraison à une adresse de livraison différente, enregistrée de manière fixe, sont effectués sans supplément.
- L'expédition neutre et la livraison à une adresse de livraison différente (adresse privée ou professionnelle), pour lesquelles les acheteurs, lors du processus de commande, saisissent manuellement une adresse de livraison différente, entraînent des frais supplémentaires de 0,99 € par commande/livraison.
- En cas d'envoi neutre, aucun document d'expédition ni aucune information sur le fournisseur ne sont joints ou le fournisseur imprime automatiquement l'adresse de l'acheteur (comme expéditeur) sur les documents d'expédition.

Reprise des marchandises / frais

Les clients d'Alzura bénéficient de la reprise réglementée des marchandises.

Toutes les marchandises peuvent être retournées dans les **14 jours** suivant la livraison, selon nos conditions standardisées.

Les vendeurs dans le commerce professionnel (B2B) - à la différence du commerce avec les consommateurs finaux (B2C) - ne sont pas tenus de **reprendre les marchandises** retournées.

Les **vendeurs** sur Alzura **acceptent néanmoins les reprises**, dans la mesure où elles leur ont été annoncées au préalable par l'acheteur concerné.

Dans le cas d'une reprise annoncée et acceptée, les **règles suivantes** s'appliquent:

- Le retour doit être effectué **au plus tard 7 jours après l'annonce du retour**.
- La marchandise retournée doit être dans un état **correct, irréprochable et apte à la vente**. Par marchandise, on entend non seulement l'article mais aussi son emballage d'origine.
- Les marchandises **utilisées ou démontées** sont en principe **exclues** d'une reprise.
- Le retour s'effectue aux risques et périls de l'acheteur. Le retour au vendeur se fait « franco domicile », c'est-à-dire que les **frais de retour sont à la charge de l'acheteur**. Dans la mesure où le vendeur organise le retour de la marchandise de l'acheteur, le vendeur est en droit de facturer à l'acheteur des **frais de retour** d'un montant de **12,00 € par colis**, mais au minimum les frais effectivement engagés. En outre, le vendeur est en droit de déduire du montant du remboursement les **frais d'expédition engagés** pour le transport aller.
- Le vendeur est en droit de facturer les frais occasionnés par la vente lors de la reprise, à savoir par exemple le contrôle des marchandises, l'entreposage et l'administration, exiger de l'acheteur **10% de la valeur initiale des marchandises**, avec un **minimum de 10,00 €**. Le vendeur peut déduire le montant correspondant du montant du remboursement.
- Sont **exclus** des reprises les **commandes spéciales** (ce qui comprend notamment les marchandises fabriquées spécialement selon les souhaits du client), **les batteries de démarrage remplies, les verres automobiles, les composants électroniques** ainsi que les **articles d'une valeur nette inférieure à 20,00 €**.
- Pour plus de précisions, il est indiqué que les marchandises livrées avec un défaut matériel ne sont pas concernées par les réglementations ci-dessus et que les réglementations légales s'appliquent à cet égard.

Règles supplémentaires pour les commandes **PREMIUM MARKETPLACE ACCOUNT**

- **Protection de l'acheteur** : les acheteurs reçoivent un remboursement du prix d'achat par ALZURA si un article n'arrive pas ou ne correspond pas à la description. La condition préalable à la Protection acheteurs est que l'acheteur ait déjà présenté les faits au vendeur sans résultat.
- **Garantie du meilleur prix** : dans la mesure où un acheteur trouve un produit identique du même vendeur moins cher sur une autre place de marché et l'achète quand même chez ALZURA, il reçoit un crédit pour la différence et un remerciement d'ALZURA pour sa fidélité.

Conseil d'ALZURA:

Au lieu de renvoyer les pneus, il est également possible de les vendre via la fonction MARKET PLACE ALZURA