Panac Design
21 Rue Auber, 78110 Le Vésinet
Tél: 01 39 76 60 01
christophe@panac.fr

Livraison

FABRICATION LIVRAISON RETOUR

Délais de fabrication et de livraison :

La majorité des articles que nous proposons sur le site sont personnalisés et fabriqués à la demande de client, au format et aux couleurs choisies par le client.

Sur le site à côté de chaque article les délais de livraison sont indiqués à titre indicatif.

Nous nous engageons à vous donner un délai ferme après avoir procéder aux vérifications et informations techniques concernant la commande. Cette vérification ne dépasse pas 3 jours ouvrables. Pendant ces 3 jours nous vous confirmons les délais de livraison par rapport au délai donné à titre indicatif et dans une proportion raisonnable.

A partir de ce moment le délai de livraison sera ferme et définitif sauf force majeur*.

Nous nous engageons à vous informer régulièrment par mail des étapes de réalisation de votre commande.

Livraison par coursier.
Dès mise à disposition de votre produit pour expédition (délai d'expédition confirmé après la commande), nous chargeons le coursier de vous livrer dans 2-3 jours partout en France Métropolitaine
Votre commande vous est livrée du lundi au samedi entre 9 h et 12 h, en mains propres et contre signature. En cas d'absence ou d'impossibilité de remise de votre colis (pas de gardien,...), si vous êtes livré par Colissimo, votre facteur colis dépose un avis de passage mentionnant la date et l'adresse du bureau de Poste où vous pourrez retirer votre colis sur présentation d'une pièce d'identité. Le colis vous est livré en mains propres et contre signature par un service porte à porte du lundi au samedi.

Livraison Standard (colis de plus de 30Kg)
Dès mise à disposition de votre produit pour expédition (délai d'expédition confirmé après la commande), notre transporteur prend contact avec vous par téléphone afin de convenir du jour de livraison. Assurez-vous de nous indiquer vos numéros de contact (fixe et mobile)
Le colis vous est livré devant chez vous s'il s'agit d'une maison, ou au pied de l'immeuble si vous êtes en appartement
Votre présence sera requise et vous devez prévoir la montée de votre colis.
La livraison ne pourra s'effectuer que dans la limite du domaine public
Si vous avez le moindre doute sur un problème possible à la livaison, posez-nous la question avant de confirmer votre achat ou optez pour la livraison confort.

Livraison Confort (colis de plus de 30Kg)
Fonction du volume Dès mise à disposition de votre produit pour expédition (délai d'expédition confirmé après la commande), notre transporteur prend contact avec vous par téléphone afin de convenir d'un rendez-vous horaire. Assurez-vous de nous indiquer vos numéros de contact (fixe et mobile)
Le colis est livré chez vous, par 1 ou 2 livreurs qui peuvent déballer vos produits.
Votre présence sera requise pour accueillir les livreurs

Condition de Livraison :

- Nous vous informerons de la date de départ de votre Marchandise,
- Il faut nous confirmer une adresse où une personne peut réceptionner, pour contrôler la marchandise à la livraison,
- Ouvrir la palette à la livraison pour vérifier l'état de la marchandise avant de signer le bon de livraison,
- Si la marchandise arrive en mauvais état : refuser le colis et prendre contact avec nous.

Retourner ma commande
Si un des articles de votre commande ne vous satisfait pas, vous disposez d'un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de votre commande pour contacter le Service Client afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retour. Pour ce faire, remplissez le formulaire de contact ou contactez notre Service Client par email **(serviceclient @ panac.fr)** ou par fax **(01 39 76 06 13)** en indiquant votre numéro de commande, la référence du/des articles à retourner ainsi que la raison du retour.

Une fois ce formulaire envoyé, un conseiller vous communiquera par email un numéro d'autorisation de retour. Vous disposerez alors d'un délai de 8 jours ouvrables pour retourner à vos frais le(s) produit(s) que vous avez commandé(s) à l'adresse indiquée dans le mail d'autorisation de retour.

Les produits peuvent être échangés ou remboursés à condition que:

- Le(s) article(s) soit retourné(s) dans son/leur état(s) d'origine
- Le(s) article(s) soit retourné(s) dans son/leur emballage d'origine complet (avec ses accessoires et cadeaux)

Pensez à insérer dans votre colis le mail d'autorisation de retour qui vous sera envoyé par le Service Client.

Attention!
Les frais et les risques liés à la réexpédition sont à votre charge. Il vous appartient donc de conserver toutes les preuves de ce retour. Nous vous conseillons de retourner les articles par envoi suivi de type recommandé ou Colissimo ou par tout autre moyen permettant d'apporter une preuve de la réexpédition. Ces justificatifs d'expédition devront comporter les informations suivantes : adresse du destinataire, date d'expédition et numéro de colis.

L'article L121-20 du Code de la Consommation prévoit un délai de 7 jours ouvrables, pour se rétracter.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas à tous les produits, voici les produits exclus : les logiciels informatiques dont l'emballage est ouvert par le consommateur, les biens fabriqués ou personnalisés pour le client, les produits périssables. La liste s'allonge avec les services financiers, les voyages,etc.

Les conditions générales de vente doivent normalement préciser les exclusions.

Attention : la majorité de nos produits sont personnalisés et fabriqués à la demande, au format et aux couleurs choisies par le client, ils rentrent dans les exceptions faites par l'article L121-20. **Ces produits ne seront donc ni échangés, ni remboursés.**

Pour que cette garantie s'applique, pour les article standards, vous devrez être en mesure de nous retourner le produit dans son emballage d'origine, muni de ses accessoires et sans aucune trace de dégradation ou d'usure.

*** Force majeur**
Aucune Partie ne pourra être tenue pour responsable de la non exécution totale ou partielle de ses obligations, si cette non-exécution est due au cas fortuit ou à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que notamment, et sans que cette liste soit limitative, l'inondation, l'incendie, la tempête, le manque de matières premières, la grève des transports, grève partielle ou totale, ou lock-out.

La Partie ayant été frappée par de tels événements devra informer l'autre partie dans les plus brefs délais et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés de la survenance de cet événement.
Les parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.
Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à un (1) mois, panac.fr pourra ne pas honorer la commande, à charge pour panac.fr de rembourser le cas échéant l'acheteur des sommes versées par lui au titre de la commande concernée.

Conseils gratuits à domicile
Tel.: 01 39 76 60 01
E-mail: christophe@panac.fr

Notre magasin à votre service
Panac Design
21 Rue Auber
78110 Le Vésinet