

YVORIA LIVRAISON & RETOURS		
Fiche d’information destinée aux clients professionnels		
Les délais indiqués comme exemples et toutes les conditions de vente doivent être validés avant publication.		
RUBRIQUE	INFORMATION À COMMUNIQUER AU CLIENT	STATUT
1. ZONES ET MODES DE LIVRAISON		
Zone principale	France métropolitaine (zone proposée pour la maquette).	À confirmer
Autres destinations	Livraison hors France métropolitaine sur demande.	À définir
Type de livraison	Livraison standard à l’adresse professionnelle indiquée lors de la commande.	À confirmer
Option express	Possibilité sur devis selon la destination et les quantités.	À confirmer
Transporteur	Nom du transporteur communiqué lors de l’expédition.	À définir
2. DÉLAIS ET FRAIS		
Préparation de commande	Exemple : expédition sous 1 à 2 jours ouvrés après validation de la commande.	Exemple à valider
Délai de livraison standard	Exemple : livraison estimée sous 3 à 5 jours ouvrés après validation de la commande.	Exemple à valider
Livraison express	Délai communiqué sur devis avant validation de la commande.	À définir
Jours de traitement	Commandes préparées les jours ouvrés ; préciser les jours et heures limites.	À définir
Frais de livraison	Montant calculé selon destination, poids et volume ; affiché avant validation.	À définir
Franco de port	Seuil éventuel de livraison offerte aux professionnels.	À définir
3. PRÉPARATION ET SUIVI		
Confirmation	Récapitulatif de commande envoyé après validation.	À confirmer
Suivi du colis	Numéro ou lien de suivi communiqué après expédition.	À confirmer
Température / emballage	Préciser les mesures de protection du chocolat pendant le transport.	À définir
Retard de livraison	Informer le client en cas de retard et proposer un contact dédié.	À définir
4. RÉCEPTION ET RÉCLAMATIONS		
À la réception	Vérifier l’état extérieur du colis et le contenu de la commande.	À confirmer
Colis abîmé / erreur	Contacteur le service client avec numéro de commande et photos du colis et des produits.	À confirmer
Délai de réclamation	Délai et procédure à préciser dans les conditions de vente.	À définir
Produit manquant	Transmettre la référence et la quantité manquante au service client.	À confirmer
5. RETOURS ET REMBOURSEMENT		
Demande de retour	Contacteur le service client avant tout renvoi ; indiquer la commande et le motif.	À définir

Produits admissibles	Définir les conditions selon l'état des produits, leur emballage et les CGV applicables.	À définir
Frais de retour	Préciser qui prend en charge les frais selon le motif du retour.	À définir
Remboursement / avoir	Préciser la solution proposée et le délai de traitement après examen du dossier.	À définir
Contact service client	Adresse e-mail, téléphone et horaires à compléter.	À compléter
Document de travail : vérifier la logistique réelle et les CGV avant mise en ligne sur le site Yvoria.		