



## **Effectuer un retour**

Vous n'êtes pas satisfait du produit que vous avez acheté ? Aucun problème ! Vous pouvez renvoyer le produit dans un délai de 14 jours après avoir réceptionné votre achat !

En vertu de la loi sur les « Achats à distance », vous pouvez, en tant que consommateur qui effectue des achats sur Internet, exercer un « droit de rétractation » de 14 jours après la livraison dudit produit. Pendant cette période, un produit peut être retourné sans devoir en motiver la raison mais vous devrez toutefois payer les frais de port pour le retour. Vous pouvez :

1. effectuer un retour sans préavis dans les 14 jours suivant la réception, ou
2. vous notifier de la révocation dans les 14 jours suivant la réception (notification), puis retourner dans les 14 jours suivant cette notification.

Il est également important que le produit se trouve dans son emballage d'origine et, si cela est raisonnablement possible, que le produit soit complet et inutilisé. Étant donné que vous êtes responsable du retour, nous vous recommandons de le faire par courrier recommandé. Les produits endommagés ou utilisés ne peuvent être ni échangés, ni remboursés. Si les produits sont endommagés / incomplets, nous pouvons déduire une partie de la somme. Si le produit n'est plus vendable, nous ne pourrions pas vous rembourser.

## **Conditions de retour des articles**

Les produits doivent être renvoyés bien emballés, de préférence avec l'emballage complet et la facture d'achat originale ou une autre preuve d'achat. Les cachets ne doivent pas être brisés (par un logiciel, par exemple).

## **Tous les articles ne peuvent pas être échangés/retournés**

Les articles ci-dessous ne peuvent être ni échangés ni retournés :

1. Logiciel dont le cachet a été brisé.
2. Cartouches d'encre dont l'emballage a été ouvert. Si l'emballage a déjà été ouvert, nous devons déprécier le produit à hauteur de 10 %.
3. Les articles qui, pour des raisons d'hygiène, ne peuvent pas être échangés si le cachet est brisé. Il s'agit de produits tels que : des oreillettes, des casques et des écouteurs
4. Les bons échangés ou complétés ayant été achetés chez nous ou les coupons.
5. Les produits spécialement conçus pour vous (personnalisation), tels que des tirages photo, des albums, des toiles, etc.
6. Les commandes commerciales

## **Dépréciation**

Le droit de rétractation vous permet de vous familiariser avec le produit et de l'évaluer. Pour évaluer des drones ou des logiciels, par exemple, il n'est pas nécessaire d'enregistrer le drone. L'enregistrement du produit avant son renvoi peut donc conduire à sa dépréciation pouvant aller jusqu'à 100 % du prix d'achat.

## **Plan étape par étape pour les retours**



Vous voulez utiliser le système de retour ?

Dans ce cas, nous vous demandons de procéder comme suit. Cela nous permettra de traiter le retour le plus rapidement et le plus facilement possible. Lorsque vous effectuez votre retour, précisez clairement ce qu'il faut faire (échanger l'article contre un autre ou créditer le montant d'achat).

Si vous souhaitez échanger l'article reçu contre un autre article, vous recevrez, dans les meilleurs délais, un courrier électronique de notre part contenant des informations complémentaires.

Nous échangerons l'article (s'il est en stock) ou vous rembourserons le montant de l'achat, frais de port compris, sur votre compte dans les meilleurs délais, au plus tard 14 jours après la notification que vous souhaitez retourner votre commande. Le paiement n'interviendra que lorsque nous aurons réceptionné la commande. Utilisez notre [formulaire de retour](#) ou le formulaire européen type de rétractation (voir l'annexe 1). Les frais de retour sont à votre charge.

Vous trouverez plus d'informations sur le droit de rétractation dans nos [conditions générales](#).

#### **Annexe I : formulaire type de rétractation**

Formulaire type de rétractation

(remplissez et retournez ce formulaire uniquement si vous souhaitez résilier le contrat)

- **À : [Nom entrepreneur]**
- **[adresse géographique de l'entrepreneur]**
- **[numéro de fax de l'entrepreneur, si disponible]**
- **[e-mail ou adresse électronique de l'entrepreneur]**
  
- Je/Nous\* vous notifie/notifions\* par la présente ma/notre\* rétractation du contrat portant sur la vente des produits suivants : [dénomination du produit]\* la fourniture du contenu numérique suivant [dénomination du produit]\* la prestation du service suivant : [dénomination du service]\*
- Commandé le\*/reçu le\* [date de commande pour les services ou réception pour les produits]
- [Nom du (des) consommateur(s)]
- [Adresse du (des) consommateur(s)]
- [Signature du (des) consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est déposé en version papier)

\* Biffer les mentions non applicables ou remplir ce qui s'applique.