

Politique de Retour et Remboursement

Chez Cire et Délices d'Alsace, la satisfaction de nos clients est notre priorité. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre achat, nous proposons une politique de retour et de remboursement souple et claire. Merci de lire attentivement les informations ci-dessous.

1. Délai de Rétractation

Conformément à la loi, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de votre commande pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité. Ce délai s'applique aux produits achetés en ligne.

2. Conditions de Retour

Pour être éligible à un retour, le produit doit remplir les conditions suivantes :

- Être en parfait état, non utilisé, non altéré et dans son emballage d'origine.
- Inclure tous les accessoires, étiquettes et documentation initialement fournis.
- Les produits personnalisés, les articles en solde ou les commandes spéciales ne sont pas éligibles au retour sauf en cas de défaut ou de non-conformité.

Exceptions : Les articles endommagés ou présentant des signes d'utilisation ne pourront pas être retournés.

3. Procédure de Retour

Pour initier un retour, merci de suivre les étapes ci-dessous :

1. Contactez-nous par email à cireetdelicesdalsace@gmail.com en indiquant votre numéro de commande, le motif du retour et des photos si nécessaire.
2. Recevez une confirmation de notre part contenant l'adresse de retour.
3. Expédiez le produit à vos frais à l'adresse indiquée, en utilisant un service de suivi pour éviter tout problème d'acheminement.

Les frais de retour sont à la charge du client, sauf en cas de défaut de fabrication ou de non-conformité.

4. Remboursement

Dès réception et inspection du produit retourné, nous vous informerons de l'approbation ou du refus de votre remboursement :

- Remboursement complet : Si le produit est conforme aux conditions de retour, un remboursement complet (hors frais de livraison) sera effectué.
- Mode de remboursement : Le remboursement sera crédité via le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat, sous un délai de 10 à 15 jours ouvrés après la validation du retour.

5. Échanges

Si vous souhaitez échanger un produit contre un autre article ou une autre variante, merci de suivre la procédure de retour pour le produit initial, puis de passer une nouvelle commande pour l'article désiré.

6. Produits Défectueux ou Non Conformés

En cas de produit défectueux ou non conforme à la commande, contactez-nous dans un délai de 7 jours suivant la réception de l'article. Nous prendrons en charge les frais de retour et proposerons, selon votre choix, un échange ou un remboursement.

Nous sommes disponibles pour toute question supplémentaire concernant notre politique de retour et de remboursement. Merci de nous contacter par email à cireetdelicesdalsace@gmail.com ou par téléphone au 06 80 02 64 85.

Cire et Délices d'Alsace s'engage à offrir un service client de qualité pour garantir votre satisfaction !

SIRET : RCS en cours

Dernière mise à jour : 28 octobre 2024