

FORMULAIRE DE RETOUR

POUR FAIRE UN RETOUR GRATUIT

1. Remplissez ce formulaire de retour y placez-le à l'intérieur de la parcelle de l'article(s) que vous souhaitez retourner. Apposez l'étiquette retour UPS prépayée (qui contient un code à barres) sur le colis. Cette étiquette retour est jointe aux produits qui vous ont été livrés. Si vous avez perdu cette étiquette, veuillez nous contacter à l'adresse contact@primadonna.com.
2. Dans la mesure du possible, veuillez nous retourner les produits et leurs accessoires dans leur emballage d'origine. Si vous n'avez plus l'emballage d'origine, veuillez choisir un emballage approprié afin d'éviter tout dommage durant le transport.
3. Déposez votre colis muni de l'étiquette UPS dans le UPS Access Point désigné. Pour trouver un point Kiala ou un autre point UPS agréé répondant à vos besoins, sélectionnez le lien suivant <https://www.ups.com/dropoff>.
4. Le point Kiala vous remettra un reçu. Il ne s'agit pas du numéro de suivi. Numéro de suivi = numéro figurant sur votre étiquette retour UPS (et sur le double) commençant par 1Z****.

Vos données:	
Nom:	
Adresse e-mail:	
Numéro de compte:	Numéro de facture:
Nous utiliserons pour le remboursement la même méthode que celle que vous avez utilisée initialement pour régler votre commande.	

Raison de Retour:

A. Mauvaise taille	B. Mauvaise application	C. Je n'aime pas le coloris
D. Article abîmé	E. Mauvais article	F. Autres:

Date et signature:

Politique des retours : voir au verso

DROIT D'ANNULER

Vous avez le droit d'annuler votre commande sans motif avant l'expédition de vos produits ou dans les 14 jours de leur livraison, c'est-à-dire 14 jours à compter du lendemain de la réception des produits. Si vous souhaitez annuler une commande, veuillez nous en faire part dans les délais impartis. Vous pouvez annuler votre commande sans frais à condition de nous retourner l'article conformément aux instructions au verso.

Veillez noter que la procédure d'annulation ci-dessus, qui est sans frais, n'est pas obligatoire.

Vous pouvez aussi utiliser le formulaire «Model Withdraw» sur www.primadonna.com/retraction.pdf et l'envoyer avec la marchandise à l'adresse suivante :

Van de Velde nv

Département E-commerce PrimaDonna

Lageweg 4

9260 Schellebelle

Belgium

E-mail: contact@primadonna.com

Dans ce cas, le retour est à vos frais et risques.

REMBOURSEMENT

Si vous nous informez de votre **annulation avant l'expédition**, nous vous rembourserons dans les **3 à 4 jours ouvrables** l'intégralité de la commande (ou de la partie de commande) annulée.

Si votre commande a déjà quitté notre entrepôt ou vous a été livrée, nous vous rembourserons une fois que votre retour aura été traité et dans la mesure où nous l'avons accepté. Nous vous rembourserons également du montant des frais de livraison standard. Nous procéderons au remboursement dans tous les cas, dans les 2 jours ouvrables de l'envoi de l'e-mail confirmant que vous avez droit à un remboursement. Nous effectuons un remboursement dans un délai moyen de **14 jours** à compter de la date à laquelle vous avez effectué votre retour.

Sans préjudice de votre droit d'annulation susmentionné, si vous n'êtes pas satisfait d'un **produit parce que le produit s'avère défectueux** dans un délai raisonnable après la réception, n'hésitez pas à nous le retourner. Les marchandises peuvent être renvoyées gratuitement moyennant le respect des mêmes instructions qu'en cas d'annulation de la commande. Une fois le défaut ou le problème reconnu et confirmé, nous vous rembourserons l'intégralité des marchandises endommagées ou présentant un défaut si vous réagissez dans un délai raisonnable après la vente.

Nous vous préviendrons par e-mail dès que nous aurons traité votre retour de marchandises défectueuses. Nous procéderons au remboursement, dans tous les cas, dans les **30 jours** à compter de la date à laquelle vous avez effectué votre retour, pourvu qu'il ait été accepté.

De toute façon, **nous utiliserons pour le remboursement la même méthode que celle que vous avez utilisée initialement** pour régler votre commande. Nous nous réservons le droit de déduire une certaine somme du remboursement en compensation d'une dépréciation s'il apparaît manifestement que les marchandises ont fait l'objet d'un usage déraisonnable. Pour les marchandises concernées, on entend par usage déraisonnable le fait que les marchandises aient été manipulées au-delà du raisonnable pour en saisir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement, notamment si elles ont été manipulées au-delà de ce qu'il serait raisonnablement accepté dans une boutique.

Nous nous réservons le droit de ne pas procéder au remboursement jusqu'à réception des marchandises ou de la preuve que vous nous les avez retournées. Si, au moment de l'achat, vous avez bénéficié d'une remise sur le montant total de la commande, cette remise est répartie entre les différents articles au pro rata du prix d'achat. Si vous retournez une partie de cette commande, le montant de la remise ne sera pris en compte que partiellement également, le montant remboursé étant celui qui aura effectivement été payé.