

TERMES ET CONDITIONS

Les modalités de rétractation du consommateur sont définies par les [Articles L221-18 à L221-28](#) du code de la consommation.

Le Client qui souhaite retourner un Produit doit en avertir le Vendeur, et le retour ne peut être envoyé qu'à l'adresse postale communiquée par le Vendeur et en aucun cas à un magasin physique.

Les frais de retour sont :

- pris en charge par le Vendeur si le produit livré est non-conforme
- au moins en partie à la charge du client en cas de simple utilisation du droit de rétractation. Dans un tel cas, 4.95€ TTC seront déduits du remboursement effectué par le vendeur pour le(s) produit(s) retourné(s), correspondant à une participation au paiement de l'étiquette de retour fournie par le Vendeur au Client.
- à la charge du Client pour les articles dont le poids est supérieur à 20kg OU lorsque la somme de la longueur, de la largeur et de la hauteur de l'article est supérieure à 180cm.

Le remboursement sera déclenché après réception du produit ou transmission au vendeur d'une preuve d'expédition.

Si le Client a acheté un article en remplacement d'un ancien, et qu'il souhaite que l'ancien article soit repris, le Client doit avertir le Vendeur par message du produit à récupérer, en précisant sa taille et son poids. Si le client ne prévient pas le vendeur, la récupération de l'ancien article ne pourra pas avoir lieu.

Les ventes sont soumises à la disponibilité effective du Produit. En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, le Client en sera informé. La commande de ce produit sera automatiquement annulée et intégralement remboursée. Le Vendeur pourra, dans la mesure du possible, proposer une solution alternative au Client.

Toute réclamation du consommateur selon laquelle le produit n'a pas été livré alors que le lien de suivi associé indique qu'il l'a été OU que le produit a été livré endommagé, doit être transmise dans les 14 jours suivant la livraison indiquée sur le lien de suivi. Le consommateur devra également fournir des documents officiels pour que sa réclamation soit prise en compte.

Pour toute demande d'information relative à la médiation et à son fonctionnement, vous pouvez adresser votre demande à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation FEVAD

BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8