

## DROIT DE RETRACTATION

Si un produit livré ne donne pas entière satisfaction au Client, ce dernier pourra le retourner à l'Exploitant. Le client disposera de quatorze (14) jours pour le faire à compter de la date de réception de la commande.

Conformément à l'article L.221-21 du code de la consommation et afin de mettre en œuvre ce droit de rétractation dans les conditions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client est invité à remplir le formulaire type de rétractation suivant :

*A l'attention [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :*

*Je/nous vous notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) ci-dessous :*

*Commandé le (\*)/reçu le (\*) :*

*Nom du (des) consommateur(s) :*

*Adresse du (des) consommateur (s) :*

*Signature du (des) consommateur (s) (uniquement le cas de notification du présent formulaire sur papier) :*

*Date :*

(\*) Rayer la mention inutile.

L'exploitant adressera un accusé réception de la demande de rétractation du Client par e-mail.

Le cas échéant, le Client peut exercer son droit de rétractation en notifiant les informations suivantes à l'Exploitant :

- nom, adresse géographique, numéro de téléphone et adresse électronique ;
- décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique dès lors que ces coordonnées sont disponibles et de ce fait apparaissent sur le formulaire type de rétractation). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf si le bien ne peut être normalement renvoyé par la poste, auquel cas l'Exploitant récupèrera le Produit à ses frais.

Les exceptions de l'article L.221-28 du code de la consommation s'applique et font obstacle à l'exercice du droit de rétractation, notamment si la commande consiste en un contrat :

- de fourniture de service pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur nettement personnalisés ;
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement. Par conséquent, aucun retour pour les produits nécessitant un transport à une température réfrigérée (viande fraîche et produits frais à base de viande ou encore produits laitiers) ne peuvent faire l'objet de rétractation ;
- de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- de fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente (30) jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- de fournitures d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- conclu lors d'enchère publique ;
- de prestations de services d'hébergement, autres que les hébergements résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à la demande ou à une période déterminée ;
- de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Le Produit retourné doit l'être dans son emballage d'origine, en parfait état, propre à sa revente, non utilisé et avec l'ensemble des accessoires éventuels.

Outre le produit retournés, le colis de retour doit également contenir un courrier précisant les coordonnées exactes (nom, prénom, adresse) et complètes du client ainsi que le numéro de commande, et la facture originale d'achat.

L'Exploitant remboursera au Client le montant du Produit dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du produit et de l'ensemble des éléments permettant de mettre en œuvre le remboursement du Client. Ce remboursement pourra être effectué par le même moyen de paiement que celui employé par le Client. A ce titre, le Client ayant réglé sa commande sous forme d'avoirs / bons cadeau pourront être remboursés par avoirs / bon cadeau selon la volonté de l'Exploitant.

E acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît expressément avoir été informé des modalités de rétractations.