

Formulaire de Gestion des Retours

GESTION DES DEMANDE DE REMBOURSEMENT OU D'ÉCHANGE PRODUIT

Conditions de retour

- Les articles peuvent être retournés au moment de la livraison ou dans un délai de 3 jours après la réception.
- Les articles doivent être propres, non utilisés ou non portés, dans leur état d'origine avec les étiquettes attachées.
- Les articles doivent être soigneusement emballés pour éviter tout dommage.
- Vous devez fournir le reçu original ou le bon de retour.
- Les retours expédiés sans emballage adéquat ne seront pas acceptés.
- Avant tout envoi, vous devez contacter notre service client pour obtenir la confirmation de l'éligibilité du retour et l'adresse d'expédition.

Numéro de commande	
Prénom	
Nom	
Téléphone	
Numéro de ticket de support (*)	
Action demandée	○ ÉCHANGE ○ REMBOURSEMENT MONÉTAIRE ○ REMBOURSEMENT SOUS FORME DE CODE DE RÉDUCTION
Commentaires (**)	

(*) Ce numéro est fourni par notre service client à l'adresse support@cheveuxdelor.com.

(**) En cas de remplacement, veuillez préciser la nouvelle taille demandée ou le produit souhaité.

Procédure pour effectuer un retour

- Contactez notre service client à support@cheveuxdelor.com ou par téléphone afin de vérifier l'éligibilité de votre retour.
- Obtenez une confirmation et un numéro RMA pour chaque produit à retourner.
- Connectez-vous à votre compte, cliquez sur "Commandes", sélectionnez la commande concernée et cliquez sur "Retour Produit", puis sur "Demander un retour de produit".
- Préparez l'article à retourner, de préférence dans son emballage d'origine.
- Remplissez ce formulaire de retour et insérez-le dans le colis.
- Inscrivez le numéro RMA attribué sur l'extérieur du colis (en cas de plusieurs retours, notez un seul RMA).
- Envoyez le colis à l'adresse fournie par notre service client.

Notes importantes

- Les frais de retour sont à votre charge.
- Insérez dans le colis les étiquettes, emballages et accessoires d'origine.
- En cas de retour de plusieurs articles, veuillez à inscrire le numéro RMA de chaque produit retourné.
- Le remboursement ou l'échange sera effectué dès réception et vérification du produit retourné.
- Expédiez le colis avec un service de livraison suivi afin d'éviter toute perte.
- Les clients ayant effectué plusieurs retours successifs ne seront plus éligibles aux promotions et réductions futures.
- Pour des raisons de sécurité, toute nouvelle commande passée à votre nom ou votre adresse pourrait ne pas être traitée.

Nous proposons souvent des solutions alternatives plus avantageuses (remise exceptionnelle, remplacement accéléré, etc.).

Avant de procéder à une demande de retour, nous vous encourageons à contacter notre service client. Nous nous ferons un plaisir de vous aider à trouver une solution adaptée !

Collecte par notre équipe de livraison

Dans certains cas, pour votre confort, notre équipe de livraison peut récupérer l'article directement chez vous, si :

- Vous êtes éligible au retour après vérification par notre service client.
- Nous reconnaissons une erreur de notre part (erreur de produit, produit défectueux à la réception, etc.).

Cette option est soumise à disponibilité et confirmation par notre équipe.

Échanges

- Indiquez la taille ou le produit souhaité dans la section Commentaires.
- Les étiquettes et emballages d'origine ne doivent pas être retirés.

Besoin d'aide ?

Contactez notre service client à support@cheveuxdelor.com