

# POLITIQUE DE RETOUR

## CLIENTS FRANCE

Nous vous remercions d'avoir acheté les produits Cordstrap Cargo Protection. Nous espérons que vous êtes satisfait de votre achat. Toutefois, si vous devez retourner des produits, veuillez prendre note des directives de retour suivantes.

### POLITIQUE

Cordstrap acceptera le retour de tous les articles en état neuf dans l'emballage Cordstrap, non utilisés, non altérés, revendables et exempts de dommages, jusqu'à 60 jours à compter de la date de facturation. Cordstrap ne renverra pas le produit et/ou n'accordera pas de crédit, si une réclamation ou un dommage au produit survient plus de 12 mois après la date de facturation.

### DOMMAGES ET QUALITÉ

Si vous pensez que votre colis a été endommagé lors du transport par l'un des transporteurs de Cordstrap, veuillez nous contacter dès que possible à l'adresse [sales.fr@cordstrap.com](mailto:sales.fr@cordstrap.com) et nous travaillerons avec vous pour résoudre le problème.

Si vous pensez avoir reçu un produit de qualité insuffisante, veuillez nous contacter. Une enquête sera ouverte et nous travaillerons avec vous pour résoudre le problème.

Si l'expédition a été organisée en utilisant le propre transporteur de votre organisation, vous devrez déposer une réclamation directement auprès de lui. Nous nous ferons un plaisir de vous aider en vous fournissant tous les détails nécessaires à cette fin.

### PROCÉDURE GÉNÉRALE DE RETOUR

Pour retourner un article, il suffit de nous contacter à l'adresse [sales.fr@cordstrap.com](mailto:sales.fr@cordstrap.com) en indiquant votre numéro de commande et les détails du produit que vous souhaitez retourner.

Nous vous répondrons dans un délai de 2 jours ouvrables, après enquête, en vous indiquant la marche à suivre pour retourner vos articles. Les retours sont généralement traités dans les 7 jours ouvrables. Vous pouvez également appeler le 0033 3 44 25 81 81 pour obtenir de l'aide. Les retours sont soumis à des frais de réapprovisionnement de 15 %.

Les frais d'expédition, les frais liés à la valeur minimale de la commande et les frais de traitement de la commande ne sont pas remboursables.

### CERTAINES EXCLUSIONS S'APPLIQUENT:

#### PRODUITS IMPRIMÉS PERSONNALISÉS

Les produits personnalisés contenant les informations d'une organisation, comme des logos, ne sont pas remboursables. (Sauf en cas de défaut de qualité)

#### FRAIS D'EXPÉDITION

Si vous avez reçu un produit non commandé en raison d'une erreur de notre part, ou si vous avez reçu un produit endommagé en utilisant nos transporteurs contractuels, nous couvrirons les frais d'enlèvement et de réexpédition du matériel. Cordstrap organisera l'expédition avec un transporteur, sauf indication contraire du client.

#### FRAIS DE RÉAPPROVISIONNEMENT

Si vous renvoyez un produit non utilisé dans les 60 jours suivant la date de facturation, les frais d'expédition vers Cordstrap seront à votre charge, ainsi que des frais de restockage de 15 %.

#### PROCÉDURE

Lorsque vous nous contactez pour demander un retour, nous vous fournissons un numéro RMA. Si le retour est lié à des dommages ou à la qualité, nous ouvrirons un dossier et commencerons une enquête pour déterminer la cause profonde de la défaillance. Veuillez mettre cette référence à l'extérieur sur la boîte. Une fois le produit reçu et évalué, un remboursement sera effectué le cas échéant.

#### EXCLUSIONS

Les articles dont la date d'expiration est inférieure à 3 mois ne peuvent être retournés. Les articles à rotation lente ou obsolètes qui ont fait l'objet d'un prix promotionnel ou d'une remise ne peuvent être retournés. Nous nous réservons le droit de refuser un retour.

### POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONTACTEZ-NOUS À

t +33 3 44 25 81 81 | e [sales.fr@cordstrap.com](mailto:sales.fr@cordstrap.com)

[www.cordstrap.com](http://www.cordstrap.com)