

Retours (droit de rétractation, anomalie, erreur)

Retours pour droit de rétractation

Le droit de rétractation est une loi prévue pour les contrats de vente conclus à distance, par conséquent, il vaut dans le cas de l'éco-commerce. C'est le droit du consommateur de changer d'idée sur l'achat sans en indiquer la raison. Ce droit est applicable **EXCLUSIVEMENT** aux clients **NON PROFESSIONNELS**, à savoir pour les achats **SANS FACTURE**, mais avec un document de vente en ligne.

1. Conditions juridiques

Toutes les ventes effectuées hors des locaux commerciaux sont soumises aux D. Lgs n° 50 du 15/01/1992 et n°185 du 25/05/1999 qui prévoient la possibilité de l'acheteur d'exercer le droit de RÉTRACTATION. Toutes les personnes physiques (consommateurs) qui agissent à des fins étrangères à leur activité commerciale (à l'exception des revendeurs, des entreprises et de quiconque passe une commande en indiquant le n° de TVA intracommunautaire pour la facture) ont le droit de retourner le bien acheté au vendeur dans un délai de 14 (quatorze) jours civils à partir de la réception de la marchandise avec le remboursement du prix d'achat des seuls produits à retourner. Par conséquent, les frais de retour du produit sont pris en charge par le Client.

2. Modes de communication du droit de rétractation

La volonté de l'acheteur d'exercer le droit de rétractation devra être communiquée **exclusivement** par le biais du formulaire que l'on trouve sur le portail et le retour devra être préalablement autorisé par Premium Services srl. Les demandes par téléphone, par lettre simple ou par le biais des boîtes aux lettres électroniques du site ne seront pas acceptées. Le client devra remplir le formulaire en entrant les données d'identification concernant la commande, ses données personnelles, les descriptions et les quantités du matériel pour lequel il compte exercer le droit de rétractation.

3. Modes de retour

Le Client est tenu de retourner à Premium Services srl la marchandise reçue par ses soins et à sa charge dans un délai de 14 jours civils à compter de la date de sa réception, étant entendu que le délai est le moment où la marchandise est remise pour le retour au transporteur. Le client devra s'occuper personnellement de l'établissement d'une déclaration manuscrite contenant la volonté de se rétracter de l'achat, et de joindre à la marchandise un bordereau de restitution qui accompagne le retour. Pour les modalités d'emballage et de transport, les indications des alinéas 3 et 4 du point 25 s'appliquent.

4. Conditions pour le retour

L'intégrité substantielle de la marchandise en parfait état de conservation **non utilisée** et de son emballage d'**origine** est une condition essentielle pour l'exercice du droit de rétractation, accompagné obligatoirement de la documentation fiscale jointe au moment de la réception. Le non-respect de ces principes rend le droit de rétractation inapplicable. Nous invitons les Clients à collaborer en suivant notre procédure pour l'envoi des retours et à ne pas nous expédier la marchandise pour laquelle le droit de rétractation n'est pas applicable.

5. Remboursement pour droit de rétractation

En cas d'application du droit de rétractation, une fois que la marchandise a été reçue, Premium Services srl remboursera le montant total payé par le client, à l'exclusion des frais de livraison, dans un délai de quatorze jours ouvrables à compter du jour ouvrable suivant celui où la marchandise sera retournée dans nos locaux, par les moyens suivants : échange de marchandise, virement bancaire, remboursement du paiement effectué par carte de crédit.

6. Exclusions du droit

Si les modalités et les délais pour exercer le droit de rétractation, tels que spécifiés en bas, ne sont pas respectés, le Client n'aura pas droit au remboursement des sommes déjà payées ; cependant, il pourra obtenir de nouveau à ses frais, les produits dans l'état dans lequel ils ont été retournés à Premium Services srl ou le retrait de la marchandise à notre siège aux bons soins du Client. S'il n'y a pas de correspondance entre le destinataire des produits indiqué dans le formulaire de commande et celui qui a effectué le paiement des sommes dues pour leur achat, le remboursement des sommes, en cas d'exercice du droit de rétractation, sera exécuté par Premium Services srl dans tous les cas, à l'égard de celui qui a effectué le paiement.

7. Limites du droit

Les règles nationales en matière de droit de rétractation NE s'appliquent PAS aux contrats de faible valeur négociés hors des locaux commerciaux (Code de la Consommation, art. 47, alinéa 2). En vue de la qualification d'un « contrat de faible valeur », la limite prévue par la législation nationale est de 50,00 euros, conformément à la réglementation UE. Toutefois la société Premium Services srl, à sa seule discrétion, peut décider d'appliquer le droit de rétractation même à des montants inférieurs, dans les mêmes conditions décrites plus haut. L'acceptation ou pas du droit de rétractation pour des montants inférieurs à 50,00 euros sera communiquée au demandeur par courriel.

Le droit de rétractation ne s'applique pas non plus aux produits qui ne se trouvent pas sur le site et pour lesquels le client a clairement exprimé sa volonté d'acheter en-dehors des produits fournis par notre e-commerce (Code de la Consommation, art. 59, lettre C).

8. Annulation de la demande de retour

La société Premium Services srl se réserve le droit d'annuler la demande de retour, même si elle est autorisée, quand le client n'a pas communiqué l'expédition de retour dans un délai de 14 jours civils à compter de la date de réception des produits.

ATTENTION : les Art. de 52 à 59 du Code de la Consommation qui règlementent le droit de rétractation imposent que le matériel soit retourné **DANS UN DÉLAI DE 14 JOURS**. Vu que l'entreprise dispose de délais techniques pour fournir ce droit du consommateur (formulaires remplis, bons de retour, demandes aux transporteurs, etc.), si le client est intéressé à faire valoir ce droit, nous lui conseillons vivement d'envoyer la demande **DÈS QUE POSSIBLE** pour éviter la déchéance du droit.

Retours pour anomalie ou erreur d'envoi

Le retour est le droit que le consommateur peut exercer quand le produit acheté présente d'évidentes anomalies ou difformités, ou n'est pas celui de la commande.

1. Délais du retour

Nous n'acceptons pas les réclamations après 14 jours civils à compter de la réception de la marchandise.

2. Demande de retour

Les éventuels retours devront être demandés exclusivement par le biais du formulaire présent sur le portail et devront être autorisés au préalable par Premium Services srl

3. Retour du matériel

Le client devra attendre l'autorisation au retour de notre part et, après l'avoir obtenue (par courriel), il devra emballer le matériel de manière appropriée, en indiquant sur le colis l'adresse complète de notre société ainsi que la mention « RETOUR DE MARCHANDISE » et en y insérant le numéro de commande. Une fois que le

renvoi du produit est prêt, le client devra le communiquer par courriel à notre société, en indiquant les horaires et le lieu pour le retrait. Notre société enverra son propre transporteur pour le retour.

4. Retours non autorisés

Tout retour de matériel non autorisé ou envoyé avec des modalités différentes de celles exposées ici sera rejeté.

5. Retours de produits achetés avec le formulaire de vente en ligne

Le matériel retourné devra être accompagné du document de vente en ligne original contenu dans l'envoi reçu par le client, et accompagné d'une déclaration manuscrite du client où est mentionné le motif du retour.

6. Retours de produits facturés

Si la facture a été demandée au moment de l'achat, la marchandise doit être retournée avec un document de transport indiquant le motif du retour et le numéro de la facture d'accompagnement ou du document de transport avec lequel elle a été reçue par le client.

7. Remboursement des retours

Le remboursement des sommes aura lieu après la réception et le contrôle de la marchandise, y compris les frais d'expédition du retour, dans un délai de trente jours à compter de la réception de la marchandise retournée.

8. Frais sur les retours

La société Premium Services srl se réserve le droit d'appliquer un pourcentage pour les frais de retour si les raisons de retour s'avèrent inexistantes, la vérification des produits a constaté le fonctionnement parfait des produits, leur intégrité, ou a été provoqué par des descriptions partielles ou insuffisantes au moment de la commande ou autre qui ont empêché l'interprétation correcte de la commande.

9. Exclusion des retours

La possibilité de retour pour anomalie, difformité ou erreur d'envoi déchoit si le client a manipulé le produit, ou a déjà commencé à l'utiliser ; dans ce dernier cas le client pourra recourir à la procédure de réparation sous garantie (qui peut prévoir, dans certains délais, le remplacement du produit).

10. Annulation de la demande de retour

La société Premium Services srl se réserve le droit d'annuler la demande de retour, même si elle est autorisée, quand le client n'a pas communiqué l'expédition de retour dans un délai de 14 jours civils à compter de la date de réception des produits.

ATTENTION : comme dans le cas du droit de rétractation, compte tenu des délais techniques de l'entreprise pour l'acceptation de la demande de retour (formulaires remplis, bons de retour, demandes aux transporteurs, etc.), si le client désire retourner les produits reçus pour anomalie ou erreur, nous lui conseillons vivement de présenter la demande DÈS QUE POSSIBLE pour éviter l'expiration du retour de la marchandise.

Validité

Ces conditions de retour prennent effet immédiatement à compter de la date de publication ou de mise à jour figurant au bas de ce document.