



Mon Espace Cuisson

Les experts en électroménager de cuisson

www.mon-espace-cuisson.com

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

A adresser par courrier :

ACILYON
Service Qualité
150 Rue Paul Bert
69003 LYON

Ou par mail : qualite@mon-espace-cuisson.com

Je vous notifie par la présente ma demande de rétractation pour la commande ci-dessous :

• **Commande n° :** _____

Pour la totalité de la commande

Pour un ou plusieurs articles de la commande (détail ci-dessous)

Quantité	Description	Référence de l'article	Marque

• **Reçue le :** / /

• **Coordonnées complètes du client :**

NOM / Prénom : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____ E-mail : _____

• **Date :** / /

• **Signature :**

Comment utiliser le formulaire de rétractation?

Si une partie ou la totalité de votre commande ne vous convient pas, vous devrez nous signaler votre intention d'effectuer un retour dans un délai de 14 jours à compter de la réception de votre commande.

Vous disposerez alors de 14 jours supplémentaires pour nous retourner votre colis.

Dans le cas où votre retour serait effectué au-delà de ce délai, notre service qualité se réserve le droit de refuser le colis, et ainsi de vous le renvoyer.

A noter Ce droit de rétractation n'est applicable qu'aux clients particuliers, résidant en France métropolitaine et à Monaco.

- I** - Signalez votre intention de retourner un produit en nous renvoyant le formulaire de rétractation entièrement complété par courrier à l'adresse suivante :

ACILYON

Service Qualité
150 Rue Paul Bert
69003 LYON

OU par mail :

qualite@mon-espace-cuisson.com

- II** - A réception de votre courrier, votre demande sera analysée par notre service qualité et une réponse vous sera donnée sous 48h.

- III** - Une fois l'accord reçu, comment renvoyer votre colis?

L'adresse de livraison pour le retour de la commande vous sera transmise par mail.

Attention : un produit ne doit en aucun cas être retourné sans l'accord au préalable du service qualité. Dans le cas contraire, le service qualité se réserve le droit de refuser le produit.

Les produits doivent être retournés par vos propres moyens, dans les 14 jours qui suivent cet accord, en parfait état, dans leur emballage d'origine non endommagé, accompagnés de tous les accessoires et notices, afin qu'ils puissent de nouveau être mis en vente.

A défaut, nous serions contraints de refuser votre demande et le droit de rétractation ne pourra pas être appliqué. Les frais de retour restent à votre charge.

IV - A réception du colis, notre service après-vente dispose d'un délai de 15 jours pour expertiser votre produit.

Deux cas sont alors possibles :

- **Les produits sont validés conformes par notre service après-vente :**

Les produits vous seront remboursés sous 14 jours, sur le même moyen de paiement que celui utilisé à la commande. Nous pouvons également vous proposer un remboursement par le biais d'un bon d'achat valable sur tout le site www.mon-espace-cuisson.com.

- **Les produits retournés ne sont pas validés par notre service après-vente :**

Le produit retourné n'est pas conforme (produit abimé, manque d'accessoires ou de notices, carton d'emballage défectueux, produit invendable,...), le droit de rétractation sera refusé et le produit sera soit retourné au client à ses frais, soit mis à la disposition du client pour venir le récupérer. Le client ne pourra en aucun cas faire la demande de renvoi des produits ou de leur remboursement, sans avoir payé les frais de transport aller-retour ainsi que les éventuels frais de réparation occasionnés par le transport aller-retour.

TRES IMPORTANT

- Pour les produits personnalisés, les pièces détachées, les pièces de rechange ou sur commande (comme les produits en inox, de fabrication sur commande, avec l'option porte avec charnières à gauche, avec un coloris spécial, etc.) et entre autres tous les produits des marques Ellemme, Calice, Enomatic, Enooficina, it's Stone, Sobrio, Transtherm, Winetaste, etc. ce droit ne peut pas être exercé, conformément aux articles L120-20-2 du code de la consommation et notamment le paragraphe 3.
- Ne pas renvoyer le produit sans avoir au préalable rempli le formulaire de rétractation puis avoir reçu l'accord du service qualité. Le produit serait refusé à la réception dans nos locaux.
- Droit de rétractation non applicable aux clients professionnels.

Pour plus de renseignements, rendez-vous sur notre site où vous trouverez nos Conditions Générales de Vente.

