

DÉLAIS ET FRAIS DE RETOUR

Conformément aux dispositions de l'article L 221-18 du Code de la consommation, "le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités".

Vous disposez donc d'un délai de 14 jours suivant la réception de votre colis pour nous informer de votre volonté de vous rétracter, puis de 14 jours supplémentaires à compter de la communication de votre décision pour retourner le colis.

Pour effectuer un retour, veuillez simplement remplir le formulaire de retour à télécharger ici. Il vous incombera de régler vos propres frais d'expédition pour retourner votre article.

Si le délai de retour est dépassé, nous serons contraints de ne pas l'accepter. Le service client vous enverra un mail afin de vous informer que le délai a été dépassé. Si le client souhaite récupérer sa commande il doit payer de nouveau les frais de renvoi de la commande.

ÉTAPES À SUIVRE

Télécharger le bordereau de retour

Remplir le formulaire soigneusement : indiquez votre nom, prénom, et numéro de commande

Glissez le formulaire dans le colis

Fournissez-vous un bordereau d'envoi sur le site de Mondial Relay ou directement en bureau de poste (il est à la charge de l'acheteur)

Déposez votre colis et suivez son acheminement

CONDITIONS DE RETOUR

Pour pouvoir bénéficier d'un retour, tous les articles doivent être inutilisés, dans le même état où vous l'avez reçu et soigneusement emballé.

Les articles ne doivent être ni portés/ni lavés/sans odeur (ne pas sentir la cigarette ou le parfum).

Les articles ne doivent pas avoir des traces de maquillage.

En conséquence, les retours de vêtements lavés et/ou porté ne seront pas acceptés. De plus, les boîtes de chaussures ne peuvent pas servir de colis.

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Remboursements (le cas échéant)

Une fois que nous aurons reçu et inspecté le ou les article(s) retourné(s), alors le remboursement de vos articles sera traité, et un virement sera effectué, sous un certain nombre de jours.

Remboursements en retard ou manquants (le cas échéant)

Si vous n'avez pas encore reçu votre remboursement, veuillez d'abord consulter votre compte bancaire à nouveau.

Ensuite, contactez l'entité émettrice de votre carte de crédit, car il pourrait y avoir un délai avant que votre remboursement ne soit officiellement affiché.

Ensuite, contactez votre banque. Il y a souvent un délai de traitement nécessaire avant qu'un remboursement ne soit affiché.

Si après avoir effectué toutes ces étapes, vous n'avez toujours pas reçu votre remboursement, veuillez s'il vous plaît nous contacter via à info@liliecreation.be