

POLITIQUE DE RETOUR – BRANDON GROUP S.R.L.

Cher client,

Nous vous remercions d'avoir effectué un achat dans notre boutique en ligne Zooplus

Si vous souhaitez retourner un produit, veuillez suivre attentivement les instructions ci-dessous.

1. COMMENT INITIER UN RETOUR

Pour initier la procédure de retour :

Directement depuis la section « Commandes » de Zooplus ou

Envoyez un e-mail à customerservice.b2c@brandongroup.it, en indiquant :

Numéro de commande Zooplus

Produit à retourner

Motif du retour

Photos éventuelles (en cas d'articles endommagés ou défectueux)

Vous recevrez une réponse avec des instructions détaillées et, le cas échéant, une étiquette de retour prépayée.

1. QUI PAIE LES FRAIS DE RETOUR ?

Les frais d'expédition varient en fonction du motif du retour :

Produit défectueux, endommagé ou non conforme à la description

Les frais de retour sont à la charge de Brandon Group Vous recevrez une étiquette prépayée.

1. CONDITIONS DU PRODUIT

Pour obtenir un remboursement, le produit doit être :

Dans le même état que celui dans lequel il a été reçu

Non ouvert ni utilisé

Avec son emballage d'origine intact

⚠ Remarque importante :

Pour des raisons d'hygiène et de santé, nous n'acceptons pas les retours de produits cosmétiques ou alimentaires ouverts ou utilisés.

1. MODALITÉS D'EXPÉDITION

N'expédiez pas par courrier ordinaire : il n'est pas traçable.

Utilisez uniquement des transporteurs avec suivi.

En cas de perte d'un colis non traçable, nous ne serons pas responsables.

Si vous recevez une étiquette prépayée, les frais éventuels retenus vous seront communiqués avant le remboursement.

1. DÉLAIS ET REMBOURSEMENTS

Une fois le colis reçu dans notre entrepôt, le remboursement sera traité dans un délai de 2 jours ouvrables.

Les montants remboursés varient en fonction du motif du retour :

- Produit défectueux ou endommagé : remboursement total, frais d'expédition compris.
- Changement d'avis (dans un délai de 14 jours) : remboursement du produit frais d'expédition compris.

⚠ Si le produit ne respecte pas les conditions indiquées ci-dessus, le remboursement peut être refusé ou partiel.

6. GARANTIE LÉGALE

Si le produit est défectueux ou non conforme, vous avez droit à :

- ②. Remplacement gratuit
- ②. Réparation gratuite
- ②. Remboursement total

Si plus de 6 mois se sont écoulés depuis la livraison, il peut vous être demandé de prouver que le défaut était déjà présent à l'origine.

1. CAS PARTICULIERS

Articles volumineux ou lourds (plus de 31,5 kg ou 175 cm de longueur) :

Contactez le service clientèle pour organiser un enlèvement.

Appareils électroniques (par exemple, smartphones, ordinateurs portables, etc.) :

Assurez-vous de supprimer toutes vos données personnelles avant le retour. Nous vous recommandons de souscrire une assurance pour l'envoi.

1. CONTACTS

Pour toute assistance ou information, vous pouvez nous écrire à :
customerservice.b2c@brandongroup.it

Téléphone / WhatsApp : +39 348 4035274

Nous répondons dans les 24 heures ouvrables (72 heures les jours fériés).