

# Droit de rétractation (FR)

L'objectif de homemem39 (« le Vendeur ») est de garantir l'entière satisfaction du Client. Si, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas satisfait de votre commande, vous pouvez exercer votre droit de rétractation, sans pénalité, dans un délai de 14 jours à compter de la réception du ou des produits achetés sur homemem39. La demande de rétractation doit être envoyée à [info@mem39.com](mailto:info@mem39.com) dans les quatorze (14) jours suivant la date de réception du ou des articles.

Les produits peuvent être retournés par le transporteur indiqué par le Vendeur (BRT Corriere Espresso). Le Vendeur confirmera la réception de la demande de rétractation par e-mail.

## 1. Conditions d'exercice du droit de rétractation

Le droit de rétractation est considéré comme correctement exercé si les conditions suivantes sont pleinement respectées :

- a) La demande de rétractation doit être envoyée directement à [info@mem39.com](mailto:info@mem39.com) dans les quatorze (14) jours suivant la réception du ou des produits.
- b) Les produits ne doivent pas avoir été utilisés et doivent être conformes aux exigences décrites dans la section « Contrôles de conformité » ci-dessous ;
- c) Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine ;
- e) Les produits retournés doivent être remis au transporteur dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification de la décision de rétractation au Vendeur.
- f) Les produits à retourner doivent être envoyés au Vendeur avec leur emballage d'origine et l'étiquette de retour pré-imprimée correspondante ;
- g) Les produits ne doivent pas être endommagés.

En respectant toutes les conditions requises, le Vendeur remboursera intégralement le prix des produits achetés. Les frais de retour sont gratuits, c'est-à-dire ceux liés au retour des produits achetés au Vendeur. Les frais d'expédition initiaux ne sont pas remboursables. Le Vendeur enverra le coursier BRT Corriere Espresso récupérer le colis à l'adresse du Client.

Le Vendeur contactera le Client par e-mail si le retour ne peut être accepté car il ne respecte pas les conditions indiquées aux points a) et e) du paragraphe précédent. Dans ce cas, vous pourrez choisir de retourner les produits achetés à vos frais. En cas de refus, homemem39 se réserve le droit de conserver les produits et le montant correspondant à leur prix d'achat. Le Vendeur contactera également le Client si le retour ne peut être accepté car il ne respecte pas les conditions indiquées au paragraphe précédent. Dans ce cas, vous pourrez choisir d'accepter la réduction du remboursement, qui vous sera communiquée, en raison de la dépréciation des produits retournés, ou de retourner les produits achetés à vos frais. En cas de refus du Client, homemem39 se réserve le droit de conserver les produits et le montant indiqué pour la réduction du remboursement, en raison de la dépréciation des produits retournés.

## 2. Contrôles de conformité

Nos produits doivent être retournés neufs et inutilisés, en parfait état et complets, avec tous les matériaux de protection, les étiquettes et les accessoires, ainsi que tous les documents. Si le produit présente des signes d'usure ou a été utilisé ou modifié de quelque manière que ce soit par rapport à son état d'origine, nous nous réservons le droit de refuser le retour ou, à défaut, de réduire le montant du remboursement ou de l'échange.

Par exemple, nous pouvons réduire le remboursement dans les cas suivants :

- le ou les produits ont été utilisés, endommagés ou lavés ;
- l'emballage faisant partie intégrante du produit (par exemple, la housse de protection) n'a pas été retourné.

Si une réduction du remboursement est nécessaire pour l'une de ces raisons, le Vendeur en informera le Client par e-mail. Dans ce cas, le Client peut (en alternative à la réduction du remboursement) choisir de se faire renvoyer les produits à ses frais. Si le Client refuse cette option, homemem39 se réserve le droit de conserver les produits et le montant indiqué pour la réduction du remboursement, en raison de la valeur réduite des produits retournés.

### 3. Délais et modalités de remboursement

Après réception du retour par le Vendeur et vérification du respect des conditions, le Client recevra un e-mail confirmant l'acceptation du retour et la procédure de remboursement indiquée ici sera activée. Le bien sera restitué à homemem39. En cas de perte de valeur des produits retournés, le Client recevra un e-mail lui indiquant le montant déduit du remboursement. Quel que soit le mode de paiement utilisé par le Client, le remboursement est effectué par le Vendeur dans les meilleurs délais, et dans tous les cas dans les quatorze (14) jours suivant la date de confirmation de l'acceptation du retour.

Le délai effectif de recrédit ou de remboursement des sommes versées par le Client pour l'achat des produits dépend du mode de paiement utilisé.

### 4. Conditions de remplacement des produits

Dans certains cas spécifiques, dûment signalés dans l'e-mail de demande de rétractation, un remboursement sera possible. Le Client peut remplacer les produits achetés par d'autres, au lieu d'obtenir un remboursement du prix correspondant. La demande de remplacement sera effectuée dans les limites indiquées ci-dessous :

- a) Seuls les produits achetés pour lesquels cette possibilité sera expressément précisée dans l'e-mail de demande de rétractation pourront être remplacés.
- b) Le remplacement d'un ou plusieurs produits achetés ne pourra être demandé que par des produits spécifiés par le Vendeur.
- c) Le remplacement d'un article par un article du même modèle est possible sous réserve de disponibilité de la taille et/ou de la couleur du modèle concerné ;
- d) Le remplacement d'un ou plusieurs produits achetés pourra être demandé dans un délai de quatorze (14) jours au plus tard à compter de la date de livraison, en adressant une demande explicite de rétractation par e-mail à [info@mem39.com](mailto:info@mem39.com), à transmettre électroniquement au Vendeur dans le délai susmentionné. Les produits à remplacer doivent être remis au transporteur BRT Corriere Espresso, qui sera chargé par le Vendeur de récupérer les articles à remplacer à l'adresse du Client.
- e) Une seule demande de remplacement sera possible pour chaque produit acheté ;
- f) Les produits pour lesquels le Client prévoit le remplacement doivent être retournés au Vendeur dans leur emballage d'origine, non utilisés, lavés ou endommagés, et l'étiquette d'identification doit être encore attachée ;
- g) Les produits à remplacer doivent être envoyés au Vendeur avec leur emballage d'origine et l'étiquette de retour pré-imprimée correspondante.

Si toutes les conditions mentionnées ci-dessus sont respectées, une fois la demande de remplacement envoyée à l'adresse [info@mem39.com](mailto:info@mem39.com), le Vendeur prendra en charge cette demande en envoyant un e-mail de confirmation à cet effet.

## 5. Délais et modalités d'obtention d'un remplacement

Après réception des produits que le Client souhaite remplacer et vérification du respect de toutes les exigences énoncées ci-dessus, le Vendeur vérifiera la disponibilité effective des produits disponibles pour le remplacement.

En cas d'indisponibilité du ou des produits sélectionnés pour le remplacement, le Vendeur ne pourra accepter la demande de remplacement et procédera donc au remboursement du prix du ou des produits initialement achetés et non remplaçables, selon les modalités décrites dans les sections de la présente notice d'information.

Si le ou les produits sélectionnés pour le remplacement sont disponibles, le Vendeur acceptera la demande de remplacement et enverra un e-mail confirmant l'expédition des produits de remplacement. Dans ce cas, l'expédition aura lieu dans un délai de trente (30) jours à compter de la date à laquelle homemem39 a pris connaissance de la demande de remplacement, après vérification du respect des conditions susmentionnées.

Le retour est gratuit ; par conséquent, les frais d'expédition des produits de remplacement seront à la charge de homemem39. Si le prix du produit acheté est inférieur ou supérieur à celui du produit sélectionné pour le remplacement, aucun remboursement ni majoration ne sera effectué. Le Client sera contacté si la demande de remplacement ne peut être acceptée car elle ne respecte pas les conditions susmentionnées.

Dans ce cas, le Client peut choisir de se faire retourner les produits qu'il souhaite remplacer, à ses frais. Si le Client refuse cette livraison, le Vendeur se réserve le droit de conserver les produits et le montant correspondant à leur achat. Le ou les produits remplacés pourront faire l'objet d'un retour ultérieur conformément aux dispositions des sections précédentes.