

Politique de remboursement

Merci pour votre achat. Nous espérons que vous êtes satisfait de votre achat. L'échange ou le retour peut être effectué rapidement et facilement.

Conditions de retour :

Si le produit est endommagé ou si l'emballage est plus endommagé que nécessaire pour essayer le produit, nous pouvons vous facturer cette dépréciation du produit. Veuillez donc manipuler le produit avec soin et vous assurer qu'il soit bien emballé lors du retour.

Vous avez le droit d'annuler votre commande dans un délai de 14 jours à compter du jour de réception, sans donner de raison. Après l'annulation, vous disposez à nouveau de 14 jours pour retourner votre produit. Vous recevrez alors le montant total de la commande, y compris les frais de livraison, remboursé. Seuls les frais de retour de votre domicile vers la boutique en ligne sont à votre charge. Ces frais s'élèvent à environ 7,25 € par colis, consultez le site web de votre transporteur pour connaître les tarifs exacts.

Si vous exercez votre droit de rétractation, le produit, avec tous les accessoires fournis et, dans la mesure du raisonnable, dans son état et emballage d'origine, doit être retourné au commerçant. Si le produit est endommagé ou si l'emballage est plus endommagé que nécessaire pour pouvoir revendre le produit, nous pouvons vous facturer cette dépréciation. Veuillez donc manipuler le produit avec soin et vous assurer qu'il soit bien emballé lors du retour.

Pour exercer ce droit, vous pouvez nous contacter à borisenlotje@gmail.com. Nous vous rembourserons le montant de la commande dû dans les 14 jours suivant la notification de votre retour, à condition que le produit ait été reçu en bon état.

FAQ Retours :

Que faire si le produit d'échange n'est plus disponible ?

Contactez notre service client pour connaître les options. Nous vous tiendrons informé de la date à laquelle nous prévoyons de pouvoir livrer le produit. Si vous avez déjà effectué votre retour et que le produit est en rupture de stock, nous vous contacterons pour trouver une solution ensemble.

Où puis-je trouver mon numéro de commande pour enregistrer mon retour ?

Votre numéro de commande se trouve dans l'e-mail de confirmation que vous avez reçu après avoir passé votre commande. Il s'agit d'un code à cinq chiffres. Si vous n'avez pas reçu cet e-mail correctement, notre service client se fera un plaisir de vous aider.

Que faire si un produit est livré défectueux ou endommagé ?

Il arrive malheureusement que des produits soient endommagés lors du transport ou de la production. Nous serons heureux de résoudre cela avec vous. Envoyez un message à info@borislotje.com avec une photo du problème. Notre service client travaillera avec vous le plus rapidement possible pour trouver une solution.

Que faire si je souhaite retourner ma commande après la période de retour ?

N'oubliez pas de retourner votre produit dans les 14 jours avant la fin de la période de retour. Dans le cas peu probable où ce délai ne pourrait pas être respecté, nous vous

offrons la possibilité d'échanger le produit contre un remplacement ou un bon d'achat.
Contactez notre équipe de support client pour connaître les options.