

Politique de retour

Vendeur : Industrial Juguetera, S.A.

NIF espagnol : A03003324 · TVA intracommunautaire : ESA03003324

Siège social : Avda. Azorín, 20, 03440 Ibi, Alicante, Espagne

Service client : info@loboo.es

1. Droit de rétractation

Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour vous rétracter de votre achat sans avoir à justifier votre décision.

Ce délai commence lorsque vous-même, ou un tiers que vous avez désigné, autre que le transporteur, prenez physiquement possession du produit. Si les produits d'une même commande sont livrés séparément, le délai commence à la réception du dernier produit.

Pour exercer ce droit, vous devez nous communiquer votre décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, via la messagerie de votre commande sur Zooplus, par e-mail à info@loboo.es ou par courrier postal au siège social indiqué dans ce document.

Pour faciliter le traitement de votre demande, veuillez indiquer le numéro de commande ainsi que le nom ou la référence de l'article que vous souhaitez retourner. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation figurant à la fin de ce document, mais cela n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre communication avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires indiqué.

2. Retour gratuit

Loboo propose un retour gratuit au moyen d'une étiquette de retour prépayée ou d'un service d'enlèvement organisé par nos soins.

Contactez-nous pour recevoir l'étiquette et les instructions d'expédition. Lorsque les dimensions du produit nécessitent un enlèvement particulier, nous organiserons avec vous sa collecte par un transporteur, sans frais pour vous.

Si vous choisissez de faire appel à un autre service de transport de votre propre initiative, sans accord préalable avec nous, les frais de ce service resteront à votre charge. Veuillez ne pas effectuer d'envoi en port dû ou contre remboursement.

Sauf si nous avons proposé de récupérer le produit, vous devez le renvoyer sans retard excessif et, au plus tard, dans les 14 jours calendaires suivant la communication de votre décision de vous rétracter. Ce délai est respecté si vous expédiez le produit avant son expiration.

3. Préparation et état du produit

Veuillez retourner le produit avec ses accessoires et ses composants, correctement emballé et protégé afin d'éviter tout dommage pendant le transport.

Nous vous recommandons de conserver et d'utiliser l'emballage d'origine. Si vous ne l'avez plus, utilisez un autre emballage offrant une protection adéquate. L'absence de l'emballage d'origine ne vous empêche pas, à elle seule, d'exercer votre droit de rétractation.

Vous pouvez examiner le produit afin d'en vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires à ces vérifications. Si une dépréciation est constatée, nous vous en communiquerons le motif et le montant correspondant.

4. Remboursement

En cas de rétractation portant sur la totalité de la commande, nous vous rembourserons tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison standard, le cas échéant. Les frais supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard le moins cher proposé ne seront pas remboursés.

Le remboursement sera effectué sans retard excessif et, au plus tard, dans les 14 jours calendaires suivant la date à laquelle vous nous aurez informés de votre décision de vous rétracter.

Nous utiliserons le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf si vous acceptez expressément un autre moyen. Ce remboursement n'occasionnera aucuns frais pour vous.

Sauf si nous avons proposé de récupérer le produit, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à sa réception ou jusqu'à ce que vous fournissiez une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

5. Produits défectueux, incorrects ou endommagés pendant le transport

Si vous recevez un produit défectueux, incorrect ou endommagé, contactez-nous via la messagerie de votre commande sur Zooplus ou écrivez à info@loboo.es, en indiquant le numéro de commande et en décrivant le problème.

Pour faciliter l'évaluation du problème et accélérer sa résolution, nous pourrions vous demander des photographies ou des vidéos du produit. En cas de dommages survenus pendant le transport, nous pourrions également demander des photographies de l'emballage et de l'étiquette d'expédition. Dans la mesure du possible, conservez ces éléments pendant le traitement de votre demande.

Nous vous proposerons la solution appropriée conformément à la garantie légale applicable, notamment la réparation ou le remplacement et, lorsque les conditions sont réunies, une réduction du prix ou un remboursement. Les mesures nécessaires pour remédier à un défaut de conformité seront gratuites, y compris les frais de transport nécessaires.

Le délai de rétractation de 14 jours ne limite pas vos droits au titre de la garantie légale.

6. Contact et adresse de retour

Pour bénéficier du retour gratuit, contactez-nous et suivez les instructions que nous vous fournirons.

E-mail : info@loboo.es

Vous pouvez également nous contacter via la messagerie de votre commande sur Zooplus.

Adresse de l'entrepôt pour les retours :

Industrial Juguetera, S.A. — Loboo

Calle Sevilla, 26, Puerta 3

Polígono Industrial L'Alfàç

03440 Ibi, Alicante, Espagne

7. Formulaire de rétractation

Veillez remplir et envoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre achat. Son utilisation est facultative.

À l'attention de :

Industrial Juguetera, S.A. — Loboo

Avda. Azorín, 20

03440 Ibi, Alicante, Espagne

E-mail : info@loboo.es

Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat de vente portant sur le produit suivant :

Produit: _____

Numéro de commande (si disponible): _____

Date de la commande: _____

Date de réception: _____

Nom du ou des consommateurs: _____

Adresse du ou des consommateurs: _____

Date: _____

8. Législation applicable et réclamations

Le contrat est régi par la législation espagnole, notamment par le décret législatif royal 1/2007 du 16 novembre portant approbation du texte refondu de la loi générale pour la défense des consommateurs et des usagers et des autres lois complémentaires, dans sa version en vigueur.

Ce choix de loi ne prive pas le consommateur de la protection accordée par les dispositions impératives de la législation de son pays de résidence habituelle qui lui sont applicables.

Pour toute question ou réclamation, le consommateur peut contacter Industrial Juguetera, S.A. — Loboo par e-mail à info@loboo.es ou par courrier à son siège social : Avda. Azorín, 20, 03440 Ibi, Alicante, Espagne.