

# Formulaire de Gestion des Retours

GESTION DES DEMANDE DE REMBOURSEMENT OU D'ÉCHANGE PRODUIT

## Conditions de retour

- Les articles peuvent être retournés au moment de la livraison ou dans un délai de 3 jours après la réception.
- Les articles doivent être propres, non utilisés ou non portés, dans leur état d'origine avec les étiquettes attachées.
- Les articles doivent être soigneusement emballés pour éviter tout dommage.
- Vous devez fournir le reçu original ou le bon de retour.
- Les retours expédiés sans emballage adéquat ne seront pas acceptés.
- Avant tout envoi, vous devez contacter notre service client pour obtenir la confirmation de l'éligibilité du retour et l'adresse d'expédition.

<b>Numéro de commande</b>	
<b>Prénom</b>	
<b>Nom</b>	
<b>Téléphone</b>	
<b>Numéro de ticket de support (*)</b>	
<b>Action demandée</b>	<input type="radio"/> ÉCHANGE <input type="radio"/> REMBOURSEMENT MONÉTAIRE <input type="radio"/> REMBOURSEMENT SOUS FORME DE CODE DE RÉDUCTION
<b>Commentaires (**)</b>	

(\*) Ce numéro est fourni par notre service client à l'adresse support@antimoustiquespro.com.

(\*\*) En cas de remplacement, veuillez préciser la nouvelle taille demandée ou le produit souhaité.

## Procédure pour effectuer un retour

- Contactez notre service client à [support@antimoustiquespro.com](mailto:support@antimoustiquespro.com) ou par téléphone afin de vérifier l'éligibilité de votre retour.
- Obtenez une confirmation et un numéro RMA pour chaque produit à retourner.
- Connectez-vous à votre compte, cliquez sur "Commandes", sélectionnez la commande concernée et cliquez sur "Retour Produit", puis sur "Demander un retour de produit".
- Préparez l'article à retourner, de préférence dans son emballage d'origine.
- Remplissez ce formulaire de retour et insérez-le dans le colis.
- Inscrivez le numéro RMA attribué sur l'extérieur du colis (en cas de plusieurs retours, notez un seul RMA).
- Envoyez le colis à l'adresse fournie par notre service client.

## Notes importantes

- Les frais de retour sont à votre charge.
- Insérez dans le colis les étiquettes, emballages et accessoires d'origine.
- En cas de retour de plusieurs articles, veuillez à inscrire le numéro RMA de chaque produit retourné.
- Le remboursement ou l'échange sera effectué dès réception et vérification du produit retourné.
- Expédiez le colis avec un service de livraison suivi afin d'éviter toute perte.
- Les clients ayant effectué plusieurs retours successifs ne seront plus éligibles aux promotions et réductions futures.
- Pour des raisons de sécurité, toute nouvelle commande passée à votre nom ou votre adresse pourrait ne pas être traitée.

Nous proposons souvent des solutions alternatives plus avantageuses (remise exceptionnelle, remplacement accéléré, etc.).

Avant de procéder à une demande de retour, nous vous encourageons à contacter notre service client. Nous nous ferons un plaisir de vous aider à trouver une solution adaptée !

## Collecte par notre équipe de livraison

Dans certains cas, pour votre confort, notre équipe de livraison peut récupérer l'article directement chez vous, si :

- Vous êtes éligible au retour après vérification par notre service client.
- Nous reconnaissons une erreur de notre part (erreur de produit, produit défectueux à la réception, etc.).

Cette option est soumise à disponibilité et confirmation par notre équipe.

## Échanges

- Indiquez la taille ou le produit souhaité dans la section Commentaires.
- Les étiquettes et emballages d'origine ne doivent pas être retirés.

## Besoin d'aide ?

Contactez notre service client à [support@antimoustiquespro.com](mailto:support@antimoustiquespro.com)