



## **Politique de renvoi**

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation de la loi française, le droit de rétractation permet au consommateur d'annuler la commande passée en ligne dans un délai de 14 jours, sans avoir à justifier sa décision et sans supporter d'autres coûts, hormis d'éventuels frais de retour.

Toutefois, certains produits ou prestations ne sont pas soumis au droit de rétractation et ne peuvent donc pas être remboursés. C'est notamment le cas des produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés : (Exemple : du sur-mesure).

## **Retours et échanges**

### **Comment retourner un produit ?**

Les retours sont possibles dans les 14 jours suivant la date de livraison en renvoyant vos articles à l'adresse indiquée par le service, en respectant les instructions suivantes :

- Toute commande doit être retournée avec sa fiche de contrôle.
- Assurez-vous que les articles sont dans leur état d'origine.

À défaut, nous ne serons pas en mesure d'accepter la marchandise retournée ni de traiter votre réclamation.

Si l'article ne respecte pas le cahier de charge, le client devra le stipuler dans la fiche de contrôle en précisant les critères qui n'ont pas été respectés.

Si l'article respecte le cahier de charge, alors le client devra motiver son choix

de retour de l'article auprès de Ceedow.

Attention, Ceedow ne prend en charge les frais de renvoi uniquement si les articles renvoyés ne respectent pas les critères inscrits dans le cahier de charge, mesure et/ou autres indications expressément mentionnées.

Si l'article respect les critères inscrits dans le cahier de charge, les frais de renvoi seront alors à la charge du client.

### **Que se passe-t-il une fois le produit renvoyé ?**

Une fois la fiche de contrôle remplie et les articles retournés, il y aura un nouveau planning mis en place par atelier x de contrôle. Cet atelier sera utilisé pour une analyse des produits rapportés (sous un délai maximum de 7 jours).

Une fois l'analyse faite, l'article est renvoyé à l'atelier initial qui devra mettre en place un nouveau planning n'excédant pas un délai de 30 jours pour la prise en charge de la commande.

Un bonus est accordé au client en cas de non-respect du cahier de charge et un malus et/ou exclusion de la plateforme est attribué à l'artisan en cas de non-respect du cahier de charge.

### **Quel type de remboursement sera fourni ?**

Le remboursement sera effectué au client dans un délai de 30 jours après le renvoi de la commande par celui-ci uniquement si la commande est irrattrapable par l'atelier.

La caisse de l'atelier sera donc débitée de la somme à rembourser.

Les frais de renvoi seront à la charge de l'atelier si l'article renvoyé ne respecte pas le cahier de charge. Autrement, ils seront à la charge du client.

Si la contre-expertise a été validé, tous les frais seront à la charge de l'artisan.

Si la contre-expertise n'est pas validée, tous les frais sont à la charge du client.

Si la matière a été fournie par le client, il se verra rembourser la matière et les frais de main d'œuvre en cas de produit défectueux. L'atelier offrira sa main d'œuvre en cas de non-satisfaction de la part du client. Ce qui veut dire que l'atelier recevra une partie du paiement lors de la validation des produits par

le validateur, puis la seconde partie de la paie lors de la validation du client une fois la commande reçue.

Si notre validateur valide l'envoi d'une commande qui ne respecte pas les conditions inscrites dans le cahier de charge, alors le client ne paiera pas les frais de validation qui lui seront offerts.

