

Informations importantes sur la Garantie et la Réparation de votre produit

Alpine.nl met tout en œuvre pour que vous soyez satisfait à 100% de votre achat. Vous trouverez ci-dessous toutes les informations et les règles du jeu.

Option 1 : Colis endommagé

Avant de signer le reçu de la poste, assurez-vous que le colis n'est pas endommagé. Ne signez pas le reçu si vous avez reçu un colis endommagé. Si vous ne signez pas, le colis sera automatiquement renvoyé à Alpine.nl.

Option 2 : Produit déjà défectueux à la réception - DOA (Dead On Arrival)

Il peut arriver exceptionnellement qu'un produit soit déjà défectueux au moment de la réception. Dans les 8 jours suivant la réception, veuillez contacter notre service après-vente au 0346-333350 ou à consument@alpine.nl et nous faire part de votre réclamation.

Procédure DOA :

1. Le produit doit être dans son état d'origine, non utilisé.
2. Le produit doit être retourné dans l'emballage d'usine non endommagé et non marqué avec tous les accessoires et livrets.
3. Après réception et vérification, Alpine.nl vous enverra gratuitement un nouveau produit et vous remboursera les frais de retour. Votre retour doit, bien entendu, respecter les conditions ci-dessus. Alpine.nl s'efforce de traiter votre retour dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.

Option 3 : Échange et annulation (Droit de rétractation)

Vous avez le droit de résilier le contrat dans un délai de 14 jours sans indication de motif. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où vous, ou un tiers désigné par vous, autre que le transporteur, prend possession matérielle du dernier bien. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de résilier le contrat par une déclaration sans équivoque (par exemple par courrier ou par e-mail). Vous trouverez plus d'informations dans nos conditions générales de vente (www.alpine.nl/algemene-voorwaarden/).

Vous pouvez le faire en utilisant le formulaire de rétractation sur la deuxième page, mais vous n'êtes pas obligé de le faire. Vous pouvez également envoyer ce formulaire ou toute autre déclaration clairement libellée par e-mail à consument@alpine.nl. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons un accusé de réception de votre rétractation par e-mail sans délai. Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer votre notification concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Les frais de retour sont à votre charge. Le produit peut être envoyé dans son emballage d'origine, suffisamment affranchi, à l'adresse suivante :

Alpine.nl
Alpine France
Service Client
12, rue La Bruyère
75009 PARIS

Conséquences de la rétractation

Si vous annulez le contrat, vous recevrez immédiatement de notre part tous les paiements que vous avez effectués jusqu'à ce moment-là, y compris les frais de livraison. Nous attendons pour vous rembourser d'avoir récupéré la marchandise.

Formulaire de rétractation

Remplissez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez révoquer le contrat, c'est-à-dire si vous souhaitez échanger et/ou annuler.

A :
Alpine France Service Client
12, rue La Bruyère
75009 PARIS

consommateur@alpineprotectionauditive.fr

Je vous notifie par la présente que je souhaite révoquer notre contrat de vente des marchandises suivantes :

.....
.....
.....
.....
.....

Commandées le :..... ou reçues le :.....

N° de commande (se trouvant sur la confirmation et la facture) :.....

Votre nom :

Votre adresse :
.....
.....

Signature du (des) consommateur(s) (seulement si ce formulaire est soumis sur papier)

.....
.....

Date :.....

Merci d'indiquer la raison de votre retour :

.....
.....
.....
.....
.....

