

Chère cliente, cher client,

Nous traitons tous les retours immédiatement après leur réception. Afin de permettre un traitement rapide, veuillez remplir ce formulaire dans son intégralité et le joindre au retour. Votre retour doit être protégé contre les dommages par un matériel d'expédition approprié. Veuillez utiliser un carton d'emballage séparé (par ex. l'emballage d'expédition dans lequel vous avez reçu la livraison). L'emballage original de l'article ne doit pas être utilisé comme partie extérieure de l'emballage d'expédition !  
Vous pouvez facilement remplir et imprimer le bon de retour sur votre ordinateur, votre tablette ou tout autre appareil approprié.

À quelle commande ce retour correspond-il ?

Numéro de commande

Date de la commande

Votre numéro de client.e  
Cherry

--	--	--

Quels articles doivent être retournés ?

Numéro d'article	Nombre	Échanger un article ? oui/non	Raison

Veuillez toujours indiquer comme **raison** le numéro de la raison de retour correspondant :

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1. mauvais article commandé     | 5. article non conforme à la description |
| 2. article livré erroné         | 6. autre raison                          |
| 3. article défectueux/endommagé | 7. dommage dû au transport               |
| 4. article livré incomplet      |  |

Vous souhaitez faire d'autres remarques sur le retour ?

## Déroulement du retour

1. 1<sup>re</sup> étape : Remplir intégralement le bon de retour. Veillez en particulier veiller à renseigner le numéro de commande correct. Ce n'est qu'avec cette indication que nous pouvons vous attribuer votre retour sans aucun doute.
2. Étape : Emballez les articles en toute sécurité et joignez le bon de retour rempli au colis.
3. 2<sup>e</sup> étape : Renvoyer le colis à l'adresse suivante :

**Cherry E-Commerce GmbH**  
c/o dataform dialogservices GmbH  
Feuchtwanger Str. 11  
90574 Roßtal-Buchschwabach  
GERMANY

4. 3<sup>e</sup> étape : Le retour est contrôlé dès réception de la marchandise et celle-ci est soit échangée, soit remboursée sous forme d'avoir au prix d'achat. L'avoir est établi en fonction du mode de paiement initial.

## Informations générales sur les retours

En cas de retour simple, les frais de retour sont à votre charge.

Nous vous prions de ne pas effectuer de retours à nos frais car ils ne seront pas acceptés et seront renvoyés à l'expéditeur.

En cas de réclamation du type « mauvais article livré » ou « article livré défectueux/endommagé », veuillez nous contacter immédiatement. Dans ces cas, nous vous fournirons gratuitement une étiquette d'expédition de DHL.

En principe, nous ne remplaçons que les articles pour lesquels il est prouvé qu'il y a un défaut matériel, c'est-à-dire que l'article est défectueux ou qu'il s'agit d'un article livré par erreur. Toutefois, « défectueux » ne signifie pas tout ce qui est « cassé ». Une manipulation inappropriée peut « casser » des articles et dans ces cas nous ne pouvons pas remplacer les articles concernés.

Pour les retours, nous vous recommandons d'envoyer le colis par recommandé car nous ne pouvons pas être tenus responsables des retours perdus ou retardés. Grâce au suivi des envois, vous pouvez en outre vérifier à tout moment si votre retour a atteint notre entrepôt.

Veillez impérativement veiller à emballer la marchandise de manière à ce qu'elle soit sécurisée pour le transport. En cas de dommage, le remboursement (intégral) des frais ne peut sinon pas être garanti.