

**INFORMATIONS CLIENT**

N° DE COMMANDE :

NOM :

PRÉNOM :

ADRESSE E-MAIL :

N° DE TÉLÉPHONE :

**RAISONS DU RETOUR**

CODES :

1- RAISON SPÉCIFIQUE (Précisez)

2- RETARD DE LIVRAISON

3- MAUVAIS PRODUIT REÇU

4- COLIS ENDOMMAGÉ

5- CHANGEMENT D'AVIS

6- PRODUIT DÉFECTUEUX

7- TROP GRAND

8- TROP PETIT

9- POUR CHOIX MULTIPLE

10- DIFFÉRENT DE LA PHOTO

11- DIFFÉRENT DE LA DESCRIPTION

12- ÉCHANGE

**Vous souhaitez nous renvoyer un article ?**

**Les retours depuis la France sont offerts jusqu'à 14 jours à compter de la date de réception de votre colis.**

- Contactez notre Service Client sur [bonjour@carel.fr](mailto:bonjour@carel.fr), notre équipe vous enverra les instructions à suivre, ainsi qu'un formulaire de retour et une étiquette prépayée à imprimer dans un délai de 24 à 48h (*jours ouvrés*).
- Remplissez soigneusement le formulaire en précisant bien la raison de votre retour (voir tableau à droite.)
- Insérez-le dans votre colis avec le ou les produits que vous souhaitez nous retourner.
- Fermez correctement votre colis puis collez votre étiquette de retour sur ce dernier.  
Il ne vous restera plus qu'à le déposer dans votre bureau de poste le plus proche.

**Les conditions de retour :**

**Conformément aux dispositions de l'article L. 121-20 du code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de quatorze jours francs à compter de la date de réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation et retourner les produits commandés pour un remboursement ou échange.**

- Les produits doivent impérativement être retournés à la maison CAREL dans un parfait état de revente, à savoir : dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notices ...), et correctement protégés, dans le cas contraire, votre colis vous sera retourné.
- Les éventuels cadeaux offerts lors du passage de la commande doivent obligatoirement être retournés au même titre que les produits et en respectant les mêmes conditions.
- La réception, le contrôle qualité, ainsi que le traitement de votre retour peut mettre jusqu'à 20 jours ouvrés.  
*(Ce délai est susceptible d'être rallongé en période de forte affluence)*
- Les avoirs ne peuvent être utilisés que sur notre site internet et ne seront pas recevables dans nos points de vente (boutique ou grand magasin).
- Il est impératif de garder une preuve d'envoi tant que votre avoir n'a pas été réceptionné par e-mail.
- Pour rappel** : en période de soldes, les remboursements ne sont pas actifs et ne peuvent être effectués que sous forme d'avoir, valable uniquement sur le site internet carel.fr pendant 1 an.

PRODUIT(S) COMMANDÉ(S)		RAISON (CODE)
RÉFÉRENCE	POINTURE	

**AVOIR (ÉCHANGE) :**

A savoir :

Les frais de retour sont offerts.

Un avoir du montant de votre article vous sera envoyé par e-mail (nominatif sous forme de code) dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception de votre colis retour dans notre entrepôt. Ce dernier ne peut être utilisé que sur le site internet carel.fr.

**CUSTOMER INFORMATION**

ORDER NUMBER :

LAST NAME :

FIRST NAME :

E-MAIL :

PHONE NUMBER :

**RETURN REASON**

**CODES :**

- 1- SPECIFIC REASON (Please Specify)
- 
- 2- ARRIVED TO LATE
- 3- WRONG PRODUCT
- 4- DAMAGED ON ARRIVAL
- 5- CHANGE MY MIND
- 6- FAULTY ITEM
- 7- TOO BIG
- 8- TOO SMALL
- 9- ORDERED MORE FOR CHOICE
- 10- NOT AS PHOTO
- 11- NOT AS DESCRIBED
- 12- REPLACEMENT

**Need to return an item?**

**Returns are free for up to 14 days from the date of receipt of your parcel.**

1. Contact our Customer Service at [bonjour@carel.fr](mailto:bonjour@carel.fr), our team will send you the instructions to follow depending on the type of return chosen, as well as a return form to be printed within 24 to 48 hours (*working days*). Carefully fill in this form, specifying the reason for your return (see table on the right) and select the corresponding box(es) at the bottom of the page (REPLACEMENT or CREDIT NOTE).
2. Place it in your parcel with the product(s) you wish to return.
3. Follow the packing and removal procedure in the return instructions.

**Return conditions :**

**According to the provisions of Article L.121-20 of Consumer Code, the purchaser has a period of fourteen days from the date of receipt, to exercise his right of withdrawal, products ordered for reimbursement, replacement or a credit note.**

1. The products must be returned to the CAREL house in perfect resale condition, that is to say : in their original condition (packaging, accessories, instructions ...), and properly protected, otherwise your package will be returned.
2. Any gifts offered at the time of ordering must be returned in the same way as the products and under the same conditions.
3. The reception, the quality control, as well as the treatment of your return can take up to 20 working days. (*this time is likely to be lengthened in period of strong affluence*)
4. It's necessary to keep a proof of your deposit until your new product delivered, or your credit note received by e-mail.
5. Credit notes and replacements can only be available on our website and will not be accepted in our points of sale (store or department store).
6. During sales periods, products can be exchanged for another item, or a credit note available only on our website [carel.fr/en](http://carel.fr/en) but not refunded.

**ORDERED PRODUCT(S)**

REFERENCE and SIZE	REFERENCE and SIZE of the desired product (IF REPLACEMENT)	REASON (CODE)

**EXCHANGE :**

Note :

Exchanges are made according to the stock availability and are shipped to you within 7 working days of receipt of your return package in our warehouse.  
If the desired item cannot be sent to you, you will receive an alert by e-mail with the other options available for your return.

**CREDIT NOTE :**

Note :

Credit notes are sent by e-mail within 7 working days from the receipt of your return package in our warehouse.  
They are nominative, and valid for 1 year on the [carel.fr](http://carel.fr) website only.