

## **Politique de retour et remboursement**

Notre politique dure 14 jours. Vous pouvez exercer votre droit de rétractation à partir du lendemain de la réception du bien. Pour pouvoir bénéficier d'un retour, votre article doit être inutilisé et dans le même état où vous l'avez reçu. (un mail doit être envoyé à l'adresse suivante : flo@arcrea.fr) le produit doit être retourné dans son emballage d'origine avec les éventuels goodies ou packaging qui l'accompagnaient : pochon, stickers, tissu de nettoyage, accessoires, carte de visite, cadeau offert etc...).

### **Pour effectuer un retour, vous devez :**

- 1- nous envoyez un email, copier/coller et compléter le formulaire ci-après,
- 2- attendre notre accord par retour d'e-mail vous mentionnant une adresse postale spéciale à la gestion des retours,
- 3- renvoyez le colis avec un numéro de suivi à communiquer par e-mail flo@arcrea.fr avec un reçu ou une preuve d'achat.

Une fois que nous aurons reçu et inspecté l'article retourné, nous vous enverrons un e-mail pour vous confirmer que nous l'avons bien reçu. Nous vous informerons également de notre décision quant à l'approbation ou au rejet de votre demande de remboursement.

Si votre demande est approuvée, alors votre remboursement sera traité, et un crédit sera automatiquement appliqué à votre carte de crédit ou à votre méthode originale de paiement, dans un délai d'un certain nombre de jours.

Le délai peut commencer à courir le lendemain, de la réception du produit Le délai est compté en jours calendaires. Cela signifie que tous les jours du calendrier sont comptabilisés (samedi, dimanche, jours fériés et chômés inclus). Mais si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant .

C'est la date d'envoi de la demande de rétractation et non pas la date de réception de la rétractation qui est prise en compte. Attention : en cas de contestation, ce sera à vous de prouver que vous avez effectué votre rétractation dans les formes et délais prévus par la loi.

Formulaire de rétractation type à copier/coller pour l'envoi par mail :

## **Formulaire de rétractation**

(Si vous voulez annuler l'achat, veuillez remplir ce formulaire et le renvoyer.)

**À Arcrea - [www.arcrea.fr](http://www.arcrea.fr)**

*Une adresse spéciale vous sera communiquée pour la gestion des retours*

**E-mail : flo@arcrea.fr**

***Par la présente j'annule le contrat d'achat des biens suivants :***

Description par article

.....	Quantité .....
.....	Quantité .....
.....	Quantité .....
.....	Quantité .....
.....	Quantité .....

-Commandé le .. / .. / 20 ..      - Reçu le .. / .. / 20 ..

-Nom du client .....

-Adresse du client  
.....

-Signature du client (seulement pour les formulaires sur papier)

-Date .. / .. / 20 ..