

## **Droit de rétractation pour les clients**

Les clients possèdent le droit de rétractation, selon les conditions suivantes, dans le cas où le client est une personne physique qui conclut une transaction commerciale légale qui n'est pas attribuée à une activité commerciale ou une profession indépendante.

### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de révoquer le contrat, sous un mois, sans avoir à vous justifier. Le délai de rétractation est de 1 mois à partir de la date

- à laquelle vous ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez ou a pris possession de la marchandise, lorsque vous avez passé commande d'un article ou de plusieurs articles dans le cadre d'une commande unique, lorsque la marchandise ou les marchandises ont été livrées en une seule fois, ou bien
- lorsque vous ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez ou a pris possession des derniers produits, ou si vous avez commandé plusieurs produits sous une seule commande et que les marchandises sont livrées séparément, ou bien
- lorsque vous ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez ou a pris possession de la dernière tranche ou du dernier article qui a été livré en plusieurs lots ou en plusieurs unités.

Pour exercer votre droit, vous devez nous contacter :

Connox GmbH, Aegidientorplatz 2a, 30159 Hannover, numéro de téléphone : +33 (1) 763 604 11, Courriel : [service@connox.fr](mailto:service@connox.fr)

à l'aide d'une déclaration sans équivoque (p. ex. un courrier expédié par la poste, une télécopie ou un courrier électronique) nous informant de votre décision d'annuler ce contrat. Vous pouvez le faire via le modèle de [formulaire de rétractation](#), ce qui n'est cependant pas obligatoire.

Le délai est réputé respecté si vous nous transmettez votre décision relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **Suites de la rétractation**

Si vous révoquez ce contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais d'expédition et de livraison (à l'exception des majorations de coûts dus au fait que vous aviez choisi une prestation de livraison différente et plus chère que celle que nous proposons de façon standard) dans les meilleurs délais et au plus tard sous deux semaines à compter de la date à laquelle nous avons reçu la notification de votre rétractation. Nous utiliserons pour ce remboursement la même méthode de paiement que vous avez utilisée lors de la transaction initiale à moins qu'une autre méthode n'ait été convenue avec vous; aucun frais ne vous seront facturés pour ce remboursement.

Nous pouvons refuser le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu la marchandise en retour ou que vous nous ayez donné la preuve que la marchandise a bien été retournée, la date retenue étant la date antérieure.

Vous devez nous retourner ou remettre la marchandise immédiatement et en tout cas au plus tard sous deux semaines à compter de la date à laquelle vous nous avez informés que vous annulez ce contrat. Le délai est respecté si vous nous envoyez les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze jours. Nous prendrons en charge les frais de retour de la marchandise pouvant être expédiée par colis. Vous devrez assumer les frais directs du retour de la marchandise si celle-ci n'est pas emballée sous une forme apte à être expédiée par colis. Ces coûts ont été estimés à peu près 75,00 € max. en Allemagne et à 150,00 € max. dans le reste de l'UE. Il vous faudra payer une éventuelle dépréciation de la marchandise si cette dépréciation est due à une manipulation non nécessaire des produits quand vous avez vérifié vous-même la nature, les caractéristiques et le fonctionnement de la marchandise.

### **Fin de droit de rétractation**

Le droit de rétractation ci-dessus ne s'applique pas aux contrats de livraison de produits scellés qui, pour des raisons de santé ou d'hygiène, ne pourront pas être retournés, si le système de scellage a été retiré après la livraison.

Nous vous prions de noter qu'en dehors de l'Union européenne (sauf Suisse), il n'existe aucun droit de rétractation.

**Veuillez s'il vous plaît lire le point 7. « Les remboursements lors de l'exercice du droit de rétractation », et le point 8 « Droit de rétractation » [Conditions générales de vente et informations à l'attention des clients \(CGV\)](#).**

### Informations Générales

#### **Révocation**

Pour le retour, vous pouvez simplement télécharger une étiquette de colis électronique dans votre espace client. Vous devez également remplir le bon de retour et le mettre dans votre colis.

**S'il vous plaît notez que le renvoi de paquet n'est pas possible pour les marchandises encombrantes. Les articles qui sont livrés par le transporteur de fret, sont généralement pris en charge par un transitaire en cas de retour. La société de transport vous contactera à l'avance afin de prendre rendez-vous pour organiser le retour de votre commande. Veuillez s'il vous plaît contacter par e-mail ou par téléphone notre service client afin de nous prévenir du retour de votre commande.**

Veuillez noter les points suivants :

- Veuillez s'il vous plaît ne pas renvoyer votre colis sans avoir payé les frais de retour !

- S'il vous plaît, veuillez inclure le bon de retour (mettez-le dans le colis que vous avez reçu) ou une copie de votre facture avec une note et placez-les dans le colis.
- S'il vous plaît, veillez à ce que le produit n'ai pas été utilisé, ni endommagé et si possible, envoyez-le dans son emballage d'origine.

Si vous ne respectez pas les points ci-dessus, cela n'affectera pas votre droit de retrait.

Vous avez la possibilité de télécharger les étiquettes de retour dans votre espace client pour toutes vos commandes, vous n'avez qu'à sélectionner l'étiquette que vous souhaitez et l'imprimer. Tout d'abord vous devez vous connecter sur ([www.connox.fr](http://www.connox.fr)), dans l'espace client.

Après avoir réussi à vous connecter, cliquez sur « Factures ». Vous y trouverez les factures de toutes les commandes effectuées chez nous. En cliquant sur la facture que vous souhaitez vous pourrez ensuite télécharger l'étiquette de colis électronique en format PDF. L'étiquette est située à droite, cliquez sur « Etiquette retour ». Si vous souhaitez nous renvoyer votre colis, téléchargez la bonne étiquette, imprimez-la et collez-la sur le colis. Pour finir, renvoyez-nous le colis par la poste.

Nous pouvons également vous envoyer l'étiquette par e-mail ou par la poste, sur demande.