

FORMULAIRE DE RETOUR COMMANDE INTERNET

SI VOUS N'ÊTES PAS ENTIÈREMENT SATISFAIT DU PRODUIT, suivez les instructions ci-dessous.

Vous pouvez nous envoyer vos articles par voie postale. Nous vous rembourserons intégralement (hors frais de retour) les articles retournés : si ceux-ci n'ont pas été utilisés / si ceux-ci sont renvoyés dans les 14 jours suivant leur réception / si ceux-ci se trouvent dans leur emballage d'origine et qu'ils ne sont pas endommagés ou se trouvent dans un carton non souillé et convenablement fermé et sécurisé. Les produits personnalisés peuvent uniquement être retournés lorsque ceux-ci sont fabriqués d'une manière non conforme à vos spécifications.

Contactez l'assistance clientèle pour davantage d'informations : **Tél. 03 29 25 69 69 - Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.**

UN RETOUR À FAIRE ? MERCI DE PRÉVENIR NOTRE SERVICE INTERNET

par téléphone : 03 29 25 69 69 ou par mail : contactweb@tgl.fr

REMARQUES : si votre retour n'est pas conforme à nos instructions, nous pourrions refuser le remboursement.

Nous vous recommandons d'utiliser un transporteur sécurisé avec assurance et/ou suivi du colis. La société TGL ne peut être tenue responsable de toute perte du colis survenue lors d'un retour.

Merci impérativement de nous prévenir par mail de la date de renvoi et du transporteur choisi pour acceptation en nos locaux - dans le cas contraire votre renvoi serait refusé.

1→ Complétez le formulaire suivant puis signez-le.

Les remboursements seront traités selon le mode de paiement original.

N° de commande ou n° de facture :

Votre référence :

Vos coordonnées mail :

Référence du produit	Nom du produit	Cochez la raison du retour	Autres commentaires
		A B C D E* F* G	
		A B C D E* F* G	
		A B C D E* F* G	
		A B C D E* F* G	

RAISON DU RETOUR : **A** : faible rapport qualité-prix - **B** : ne correspond pas à l'image du site TGL.FR - **C** : la qualité ne correspond pas à mes attentes - **D** : je souhaite remplacer un article par un autre (merci de préciser) - **E** : j'ai reçu le mauvais article - **F** : article endommagé - **G** : autre (merci de préciser)

*Si vous retournez l'article parce qu'il a été endommagé ou ne correspond pas à l'article commandé,

(pour les raisons **E** ou **F**) notre service clientèle vous guidera vers la méthode de retour la plus appropriée.

Tél. 03 29 25 69 69 - Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Date :

Signature :

2→ Placez ce formulaire à l'intérieur du colis.

Étiquetez soigneusement les articles que vous retournez.

3→ Retournez le ou les articles à l'adresse suivante :

TGL - Service Internet – RETOURS - 8 chemin des Ecorces - 88250 La Bresse

Pour rappel : Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception de votre commande, nous ne procéderons à aucun remboursement passé ce délai

EXTRAIT DES CGV – Conditions de retour (version mars 2020)

9.0 Retours

9.1 Procédure et conditions générales de retour

9.1.1 Conditions

Un produit est entendu dans son ensemble; ainsi, si le client a commandé une parure et qu'il n'est pas satisfait de l'un des composants de la parure, il doit quand même renvoyer l'ensemble de la parure. Tissus Gisèle se réserve le droit de renvoyer au client les colis incomplets.

9.1.2 Modalités d'exercice

Le client doit faire part à Tissus Gisèle de son intention préalable de retourner le colis. Il peut le faire par courriel, téléphone, télécopie ou courrier postal. Le délai qui lui est imparti pour prendre contact avec notre service commercial dépend du motif de retour (cf § 9.2 et suivants). La demande de retour doit être faite auprès de notre service commercial qui délivrera un numéro d'accord de retour. Dès réception de l'accord, le client dispose de 5 jours pour retourner le produit à l'adresse de Tissus Gisèle. Passé ce délai, le colis expédié en retour sera refusé.

Il est conseillé d'effectuer le retour par une voie qui permette au client de s'assurer du suivi et de la bonne livraison du colis à l'adresse qui lui aura été communiquée. Dans le cas contraire, si le colis, expédié par les soins du client, et faisant retour vers les services de Tissus Gisèle, ne leur parvenait pas, le client ne serait pas en mesure de lancer une enquête auprès du transporteur afin de leur demander de localiser ce dernier. Le client note bien que tout colis non expédié par les soins de Tissus Gisèle n'est pas sous la responsabilité de cette dernière. Seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des transporteurs.

A réception, les services de Tissus Gisèle contrôleront la conformité du produit retourné et le motif de retour. Si le produit retourné n'est pas conforme, il sera refusé par les services de Tissus Gisèle et sera réexpédié au client, à ses frais. Si le retour est effectué sous un mauvais motif, le produit pourra être refusé et donc être réexpédié au client à ses frais. Le motif de retour pourra notamment être requalifié. Dès lors, le client en sera informé par courriel et le traitement de son retour sera donc fonction du nouveau motif.

Note : Il est important d'inscrire le(s) numéro(s) de retour sur le colis près de l'adresse d'expédition précédé de la mention "RETOUR" en gros caractères. Tout colis ne mentionnant pas ce numéro sera refusé dès sa réception.

9.2 Les retours pour rétractation ou erreur de choix de référence de la part de l'internaute

[FORMULAIRE DE RETRACTATION ACCESSIBLE EN CLIQUANT ICI](#)

9.2.1 Modalités de retour

A compter de la date de livraison de la commande, un client particulier dispose d'un délai de 14 jours francs pour faire valoir son droit de rétractation et demander au service commercial de Tissus Gisèle de lui attribuer un numéro d'accord de retour. Le client retourne alors tout produit ne lui convenant pas, dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa re commercialisation et demande l'échange contre une autre référence ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour.

9.2.2 Traitement du retour pour rétractation ou erreur de choix

Après réception et acceptation du colis par les services de Tissus Gisèle, en fonction de la nature du

produit, des stocks disponibles et selon le souhait du consommateur, Tissus Gisèle proposera de lui réexpédier un produit d'échange de valeur équivalente. Dans le cas contraire, un avoir sera créé. Il correspondra au montant de la totalité de la marchandise retournée (produit(s) + frais de traitement et d'emballage + frais de port d'origine mais pas de retour). Si le client choisi d'être remboursé, un remboursement de la valeur de l'avoir sera effectué dans les 30 jours suivant la réception du produit par Tissus Gisèle.

En cas de renvoi d'une partie seulement de la commande, les modalités de remboursement sont les suivantes: remboursement des articles renvoyés mais pas du forfait de préparation de la commande.

9.2.3 Frais de retour pour rétractation ou erreur de choix

Les frais de retour en cas de rétractation ou d'erreur de choix de référence demeurent à la charge du client.

Note : Conformément à l'ordonnance n°2001-741 du 23 août 2001, le délai de rétractation n'est pas applicable aux contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés (broderies, inscriptions, sur mesure, etc.).

9.3 Les retours pour erreur de référence émanant de Tissus Gisèle

9.3.1 Modalités de retour

Le client dispose de 15 jours pour signaler à Tissus Gisèle que le produit reçu n'est pas le produit commandé : erreur de compatibilité, de référence, problème de taille, de couleur, de caractéristiques, produit complètement différent... afin que le service commercial de Tissus Gisèle lui attribue un numéro d'accord de retour. Le produit doit être retourné en bon état et dans son emballage d'origine, même si ce dernier a été ouvert. Ce retour est nécessaire pour effectuer le tracking de l'erreur dans le cadre de notre politique qualité. Pour des raisons de politique environnementale, il peut exceptionnellement être envisagé sur des quantités moindres (1 ou 2 articles) l'envoi d'une photo prouvant l'erreur (erreur de coloris ou de finition) afin d'éviter des renvois polluants et des frais supérieurs à la valeur même de l'article incriminé.

9.3.2 Traitement du retour

Après réception et acceptation du colis par les services de Tissus Gisèle, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait du client, Tissus Gisèle proposera de réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes après validation. Dans le cas contraire, un avoir sera créé. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de traitement et d'emballage + frais de port). Si le client choisi d'être remboursé, un remboursement de la valeur de l'avoir sera effectué dans les 30 jours suivant la réception du produit par Tissus Gisèle.

9.3.3 Frais de retour

Après avoir réceptionné et accepté le colis, si les frais de port engagés auprès du transporteur sont connus, Tissus Gisèle procédera à l'émission automatique d'un avoir du montant de ces frais. Le montant maximum de remboursement ne pourra excéder 50 € TTC.

Dans le cas de l'émission d'un avoir, le client peut demander l'annulation de celui-ci et son remboursement auprès de Tissus Gisèle.