



Cheffix est une marque de Dena Textile Productions B.V.

dena.nl

Dena Textile Productions B.V.

KvK 30258618

Frankeneng 24, 6716 AA Ede

Conditions de retour

Cette traduction est fournie à titre d'information uniquement. Seule la version néerlandaise fait foi.

Conditions de retour

Vous avez le droit de résoudre ce contrat dans un délai de 14 jours sans donner de motif. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où vous, ou un tiers désigné par vous qui n'est pas le transporteur, prenez physiquement possession du dernier bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous informer (Dena Textile Productions B.V., Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Pays-Bas, info@dena.nl, numéro de téléphone : +31 (0)318 588 595) de votre décision de rétracter ce contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple une lettre envoyée par la poste, une télécopie ou un e-mail). Vous pouvez utiliser à cet effet le formulaire type de rétractation ci-joint, mais cela n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Conséquences de la rétractation

Si vous rétractez ce contrat, nous vous remboursons la valeur des articles retournés. Les frais d'expédition que vous avez payés lors de votre commande ne sont pas remboursés, et les frais de retour sont déduits de votre remboursement. Ce que cela signifie concrètement est expliqué ci-dessous sous « Ce que vous récupérez ». Nous pouvons en outre déduire un montant si la valeur du produit a diminué en raison de manipulations qui n'étaient pas nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

Le remboursement aura lieu sans retard excessif et au plus tard :

- 14 jours après le jour où nous avons reçu les biens retournés, ou
- (si antérieur) 14 jours après le jour où vous avez fourni la preuve que vous avez renvoyé les biens, ou
- si aucun bien n'a été livré, 14 jours après le jour où nous avons été informés de votre décision de rétracter le contrat.

Nous effectuerons le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous avez expressément convenu d'un autre moyen. En tout état de cause, ce remboursement ne vous occasionnera aucun frais.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les biens, ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les biens, selon le premier de ces événements.

Vous devez nous renvoyer ou nous remettre les biens sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard 14 jours après le jour où vous nous avez informés de la rétractation. Le délai est respecté si vous renvoyez les biens avant l'expiration du délai de 14 jours.

Vous supportez vous-même les frais directs de renvoi des biens. Ceux-ci s'élèvent à €8,05 par colis. Nous déduisons ce montant de votre remboursement. Ceci ne s'applique qu'en cas de retour sans indication de motif ; si la faute nous incombe, c'est nous qui payons, voir ci-dessous.

Vous n'êtes responsable de la dépréciation des biens que si celle-ci résulte d'une utilisation allant au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens.

Ce que vous récupérez

Nous décomptons sur la base des ARTICLES, et non du montant total de votre commande. Deux éléments sont donc déduits :

- les frais d'expédition que vous avez payés lors de votre commande : ceux-ci ne sont pas remboursés ;
- les frais de retour de €8,05 par colis : nous les déduisons de la valeur des articles que vous retournez.

Un exemple. Vous commandez pour €30,00 d'articles et payez en plus €19,00 de frais d'expédition, soit €49,00 au total. Si vous renvoyez le tout, il reste la valeur des articles de €30,00, dont sont déduits €8,05 de frais de retour, et vous recevez €21,95 en remboursement.

Si vous ne renvoyez qu'une partie de votre commande, le calcul fonctionne de la même manière sur cette partie : la valeur des articles retournés, moins €8,05 par colis.

Si la faute nous incombe, cela ne s'applique pas et vous récupérez tout. Voir la section suivante.

Si la faute nous incombe, nous payons (après approbation)

Si un article est défectueux, endommagé, incomplet ou livré par erreur, ou s'il n'est pas conforme au contrat d'une autre manière, c'est notre faute et les frais sont à notre charge. Dans ce cas, vous ne payez aucun frais de retour : nous vous envoyons une étiquette de retour ou nous remboursons les frais d'expédition que vous avez engagés vous-même. La retenue de €8,05 par colis ne s'applique pas ici, et vous récupérez également les frais d'expédition de votre commande.

Nous examinons toutefois d'abord un tel signalement, et c'est la raison pour laquelle nous demandons une preuve. Signalez l'article dans le portail de retour et sélectionnez-y « reçu endommagé » ou « défectueux ». Vous expliquez brièvement ce qui ne va pas et vous joignez au moins une photo ; celle-ci est obligatoire pour ces deux motifs, car sans image, nous ne pouvons pas établir au préalable ce qui s'est passé. Dès que nous avons approuvé votre signalement, le retour est gratuit pour vous.

S'il apparaît à la réception que l'article n'est ni défectueux ni endommagé, par exemple parce que le dommage résulte de l'usage, il s'agit alors d'un retour ordinaire : les frais de retour de €8,05 par colis s'appliquent alors et nous les déduisons de votre remboursement. Nous vous en informons avant de procéder au décompte.

Nous réparons l'article, le remplaçons ou remboursons. Si vous êtes consommateur, vous choisissez entre la réparation et le remplacement, sauf si la forme que vous avez choisie est impossible ou d'un coût disproportionné pour nous (article 7:21 du Code civil néerlandais). Si nous remboursons, vous récupérez le montant d'achat intégral, y compris les frais d'expédition d'origine. Ces droits s'appliquent en plus de votre droit de rétractation et ne sont pas liés au délai de 14 jours.

Cette règle vaut également pour l'acheteur professionnel : si le manquement nous est imputable, nous supportons les frais de retour ainsi que ceux de la réparation ou du remplacement. L'acheteur professionnel signale le manquement dans les délais prévus par les conditions générales.

Si vous ne vous en sortez pas dans le portail de retour, signalez-le via info@dena.nl ou par téléphone au +31 (0)318 588 595, avec des photos de l'article, de l'étiquette et de l'emballage. N'envoyez rien avant que nous vous ayons fait parvenir une étiquette de retour ou des instructions ; ainsi, nous saurons que les frais doivent rester à notre charge.

Écarts de couleur

Les couleurs affichées à l'écran diffèrent de la réalité, et la couleur peut varier légèrement d'un lot de production à l'autre. Lors d'un réassort, la couleur peut s'écarter d'environ 4 à 5% par rapport à une livraison antérieure. Un tel écart mineur est une tolérance de production normale et non un défaut ; les articles 20 et 21 des conditions générales décrivent cela. Le retour n'est alors pas gratuit.

Si vous êtes consommateur, cela ne change rien à votre droit de rétractation : vous pouvez rétracter dans les 14 jours sans donner de motif, même si la raison en est que la couleur ne vous convient pas. Dans ce cas, les frais de retour ordinaires de €8,05 par colis s'appliquent. Si l'écart est si important que vous pouviez raisonnablement vous attendre à autre chose, il s'agit bel et bien d'un défaut et c'est nous qui payons.

Vous hésitez sur une couleur ? Demandez-nous au préalable un échantillon de couleur physique via info@dena.nl. Cela ne coûte rien et évite un retour.

Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas à un achat de consommation portant sur la livraison de :

- Produits confectionnés selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont réalisés sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne déterminée.

Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit retourner au vendeur le produit inutilisé et non endommagé, avec tous les accessoires livrés et, si cela est raisonnablement possible, dans son emballage d'expédition d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

Formulaire type de rétractation

Vous ne devez remplir et renvoyer ce formulaire que si vous souhaitez résoudre le contrat. Son utilisation n'est pas obligatoire : une déclaration claire par e-mail suffit également, et via le bouton « Rétractation » sur notre site, cela se fait en quelques étapes. Nous confirmons sans délai la réception de votre rétractation.

- À l'attention de : Dena Textile Productions B.V., Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Pays-Bas, info@dena.nl, téléphone +31 (0)318 588 595
- Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat de vente portant sur les biens suivants (*) :
- Commandé le (*) / reçu le (*) :
- Nom du (des) consommateur(s) :
- Adresse du (des) consommateur(s) :
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
- Date :

(*) Rayer la mention inutile.

Attention : le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens fabriqués selon votre spécification ou clairement destinés à votre personne. Lors de la commande, nous indiquons ligne par ligne si c'est le cas et nous vous demandons de le confirmer séparément.