

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(FORMULAIRE DE RÉTRACTATION TYPE conforme au Décret n°2022-424 du 25 mars 2022 –  
annexe à l'article R221-1 du Code de la consommation)

### A COMPLÉTER ET NOUS RENVOYER UNIQUEMENT SI VOUS SOUHAITEZ VOUS RÉTRACTER

Au choix :

- Pour les commandes Internet, en allant dans la rubrique « Mon compte > Mes commandes »,
- Nous joindre : par téléphone au n° 03 29 60 11 11 (1),
- Par courrier électronique à l'adresse email : [service-client@linvosges.fr](mailto:service-client@linvosges.fr)
- Par courrier postal, à l'attention de :

LINVOSGES  
Service Clients  
BP 50002  
88401 GÉRARDMER CEDEX

Je / nous (\*) vous notifie / notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du / des bien(s) (\*) ci-dessous :

Produit(s) (2) :

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Commandé(s) le ..... (\*) / reçu(s) le ..... (\*)

Numéro de commande (facultatif) : .....

Nom du (des) consommateur(s) (3) : .....

Adresse du (des) consommateurs : .....

.....

Signature du (des) consommateur(s) uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier

(\*) Rayez la mention inutile

(1) Prix d'un appel local non surtaxé

(2) Désigner le(s) produit(s) que vous souhaitez retourner

(3) Prénom et nom du client au nom duquel la commande a été passée

## NOTICE

### DROIT DE RÉTRACTATION : GARANTIE SATISFAIT(E) OU REMBOURSÉ(E)

#### Un produit ne vous convient pas ? Vous changez d'avis ?

Conformément à la loi, vous disposez de la faculté de vous rétracter et de retourner les produits, lors d'un achat à distance, sans avoir à justifier de motif (article L.221-28 du Code de la consommation)..

#### Chez Linvosges, le délai est porté à 30 jours après réception de votre colis.

Pour mieux vous servir et vous faciliter son exercice, le droit légal de rétractation de 14 jours pour informer de l'exercice de la faculté de rétractation, et de 14 jours à compter de cette information pour faire retour du(es) Produit(s) acheté(s), est porté chez LINVOSGES à 30 jours ; Vous pouvez ainsi nous faire retour dans les 30 jours, même si vous n'avez pas fait connaître votre rétractation dans le délai légal de 14 jours.

Vous pouvez également annuler dans le même délai une commande non encore livrée.

Il vous suffit de nous informer de son exercice en nous adressant, à votre convenance, le formulaire de rétractation suivant le modèle légal qui est mis à votre disposition ou par tout écrit exprimant votre rétractation ou simplement en renseignant le bon de retour directement sur le site, et de nous faire retour des produits qui ne vous conviennent pas dans les 30 jours de la réception de votre colis (ou du dernier produit reçu, si votre commande vous est livrée en plusieurs fois).

Les produits vous seront, suivant votre choix, remboursés ou échangés sans frais ni pénalités, sauf les frais de retour qui restent à votre charge, à moins d'un retour gratuit dans un point Relais Colis (modalités ci-dessous).

Le remboursement ou l'échange suivant votre choix, sera déclenché dans le délai légal après la réception et le contrôle du ou des produit(s) retourné(s) ou après justification de la preuve de votre retour.

Une décote sur le prix à rembourser pourra être appliquée dans le cas d'une utilisation non conforme, prolongée ou au-delà du raisonnable, ou de retour d'un produit dégradé ou d'accessoire manquant.

Nous utilisons, pour vous rembourser, le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé (CB, chèque, avoir, bon de réduction, bon cadeau, plateforme Alma en cas de paiement en plusieurs fois passé sur le site ou autre plateforme de paiement), sauf votre accord exprès pour l'utilisation d'une lettre chèque ou d'un autre moyen de paiement ou en cas d'échec d'un remboursement par le moyen que vous avez utilisé.

Lorsque des facilités de paiement vous ont été proposées et que vous avez opté pour le paiement en plusieurs fois, le remboursement sera limité aux seules échéances acquittées. Si votre commande payée en plusieurs échéances a porté sur plusieurs produits, dont seulement certains d'entre eux sont retournés et d'autres conservés, vous serez remboursé de la part de l'échéance acquittée se rapportant à/aux seul(s) produit(s) retourné(s).

La participation forfaitaire aux frais de traitement et de livraison de votre commande que vous avez acquittée vous sera remboursée sur la base du tarif standard, hors supplément.

Elle ne pourra être remboursée lorsque la participation forfaitaire acquittée se rapporte à l'achat de plusieurs produits et que vous ne retournez pas l'intégralité de votre commande.

Ne sont pas remboursés les frais supplémentaires d'expédition, si vous avez choisi une livraison avec supplément de prix (exemples : ChronoPost, Colissimo, envoi en contre-remboursement, etc.).

Nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé (CB, chèque, avoir, bon de réduction, cadeau, plateforme de paiement, etc.), à moins d'un empêchement empêchant l'utilisation du même mode de règlement. En tel cas, vous recevrez un remboursement par lettre chèque..

**Nous attirons votre attention** sur le fait que vous ne disposez pas du droit de rétractation pour les Articles confectionnés sur mesure ou personnalisés pour vous tels les articles brodés suivant votre choix, les découpes de tissus à vos mesures, les Articles descellés ou ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène (oreiller, couette, traversin, surmatelas, protection de lits (sauf retour dans leur emballage, non ouverts), ainsi que la lingerie portée ou dont les protections ont été décollées par vos soins) sauf s'il y a eu erreur de nos services.

Pour vos essayages de maillots de bain, il est indispensable de garder vos sous-vêtements et de ne pas ôter les protections.

Les Produits achetés dans le cadre d'une offre de lot ne peuvent pas être retournés séparément. Vous devez nous retourner l'ensemble.

Les Produits qui sont accompagnés d'un emballage spécial, d'une notice d'utilisation, ou qui contiennent des accessoires doivent obligatoirement être retournés avec ces derniers et dans leur état d'origine sans transformation et sans manquant.

Nous nous réservons le droit de refuser le retour de produits hors délai ou exclus et vous le retourner à vos frais.

En cas d'utilisation du produit non conforme, prolongée ou au-delà d'une utilisation raisonnable ou d'un retour de produit dégradé ou d'accessoire manquant, une décote pourra vous être appliquée et imputée sur le remboursement à effectuer.

En exerçant le droit de rétractation, vous perdez les avantages ou cadeaux, ou points fidélité qui pourront vous avoir été accordés en contrepartie de la commande ou des produits achetés faisant l'objet de rétractation.

Ces retours sont effectués suivant votre choix :

- par les Services postaux uniquement, les frais de retour sont à votre charge\*. Votre colis doit alors être affranchi par vos soins au tarif en vigueur et remis à la Poste pour retour à LINVOSGES,
- en déposant votre colis dans un point Relais Colis, en tel cas le retour est gratuit.

\*Hors le cas du retour en Relais colis, les frais de retour restent légalement à votre charge, sauf dans le cas où un produit ne serait pas conforme, serait défectueux ou lorsque nous vous avons livré un produit qui ne vous conviendrait pas, en remplacement d'un produit commandé qui n'était pas disponible.

#### **Comment se procurer un bon de retour gratuit en Point Relais colis :**

**Si vous êtes client Internet,** vous pouvez télécharger un Bon de retour avec l'étiquette de retour en allant dans la rubrique de votre compte sur notre Site.

Il vous suffit alors de remplir le formulaire de retour accessible sur le site, depuis votre espace « Mon compte », rubrique « Mes commandes ». Sur la page de suivi de la commande concernée, un bouton « Bon de retour » vous permet de déclarer votre retour. Une fois le formulaire complété, un fichier au format PDF est téléchargé sur votre appareil (ordinateur ou téléphone portable). Ce document doit être imprimé, il est composé de deux pages :

- le bon de retour à placer dans votre colis avec le ou les Produits que vous souhaitez retourner ;
- l'étiquette à coller sur votre colis pour nous retourner gratuitement celui-ci, en le déposant dans un point Relais Colis. Pour trouver le plus proche de chez vous, cliquez-ici : <https://www.relaiscolis.com/trouver-un-relais>.

#### **Si vous n'êtes pas client Internet,**

Pour retourner gratuitement des Produits d'une commande passée par correspondance ou téléphone, connectez-vous à votre compte sur le site Web en utilisant votre nom de famille et votre numéro de client que vous trouverez sur la brochure que vous avez reçue, contactez notre Service client après-vente au 03 03 29 60 11 11 (1), ou utilisez l'étiquette jointe à votre colis pour un retour gratuit en Relais Colis.

**Attention :** vous ne pouvez pas déposer et vous faire rembourser une commande passée sur le Site ou via le Catalogue, dans nos magasins.

Seul un échange peut être effectué en magasin, si le produit est disponible, à l'exception du magasin d'usine et de déstockage.

**Besoin d'aide ? Appelez notre Service client au 03 29 60 11 11 (1).**

(1) Prix d'un appel local non surtaxé