



MY-SERENITY

Formulaire de retour de marchandise MY-SERENITY

Veillez prendre note que les envois de retours sont traités uniquement avec le formulaire MY-SERENITY.

Adresse de retour	SH Safe Home SA
Département	Support Center MY-SERENITY
Rue	Rue de Genève 70
NPA / Lieu	1004 Lausanne

Vos données client

Nom		Numéro de client	
Prénom		Téléphone	
Rue		Fax	
NPA //Lieu		E-Mail	
Numéro de facture		Numéro de commande	
Joindre la copie du bulletin de livraison s.v.p		Date	

Indications concernant le retour de matériel

Désignation de l'article	Nombre	Raison du retour de matériel

Important !

Veillez tenir compte des conditions de retours et d'annulation.

Conditions de retour et d'annulation

Vous pouvez annuler votre commande en nous donnant un préavis d'annulation dans les 7 jours ouvrables à compter de la date de livraison ; le prix offert sur les marchandises reste valable pour cette période. Cet avis peut être annoncé par courriel à info@my-serenity.ch ou par la poste à l'adresse du siège social : SH Safe Home SA, MY-SERENITY, rue de Genève 70, 1004 Lausanne ou encore via notre page de contact sur le site MY-SERENITY (www.my-serenity.ch). En cas d'annulation, vous devez nous retourner les marchandises à vos frais et fournir l'original de votre facture ou reçu MY-SERENITY. Tous les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine et les produits et emballages doivent être intacts et propres pour la revente (merci de vous référer à nos directives d'emballage décrites ci-dessous).

Lorsque vous annulez votre achat dans le délai de réflexion de sept jours ouvrables, et qu'il n'y a pas d'erreur de notre part, nous vous rembourserons le coût de l'article, mais vous devrez prendre en charge les frais de retour des articles sauf si nous vous avons livré l'article par erreur, ou si l'article est endommagé ou défectueux. Si nous ne recevons pas l'article de votre part avec le bon de livraison, nous pouvons organiser le retrait de l'article à votre résidence à vos frais.

Si vous pensez que nous vous avons livré des produits défectueux dans les 7 jours ouvrables suivant la date de livraison, veuillez d'abord nous contacter pendant les heures de travail au numéro indiqué sur le site (www.my-serenity.ch) - les tarifs des appels nationaux standards s'appliquent. Il se peut que nous soyons en mesure de résoudre votre problème par téléphone. Si le problème ne peut être résolu, nous pourrions :

a. vous remplacez les produits. Il nous faudra recevoir vos articles défectueux avant l'expédition d'un remplacement, et une adresse de transit gratuite vous sera fournie. Tous les produits retournés seront entièrement testés avant de pouvoir les remplacer - nous nous efforcerons de le faire dans les 72 heures suivant la réception.

b. vous remboursez complètement. Il nous faudra recevoir vos articles défectueux avant tout remboursement, et une adresse de transit gratuite sera fournie. Tous les produits retournés seront entièrement testés avant tout remboursement - nous nous efforcerons de le faire dans les 72 heures suivant la réception.

Si l'article est envoyé après avoir été utilisé et qu'il est défectueux ou endommagé lors la réception, l'acheteur doit nous signaler le défaut/dommages dans les 14 jours suivant la réception et organiser le retour des produits. Si l'article devient défectueux plus de 30 jours après l'expédition et est sous garantie, il sera remplacé.

Si les marchandises se sont révélées être en bon état de fonctionnement après l'essai, aucun remboursement ne sera payé et nous nous chargerons de vous renvoyer les marchandises, **les frais de port et d'emballage étant à vos frais et payables d'avance.**

Attention : les marchandises qui ont été endommagées en raison de l'incapacité à suivre correctement les instructions d'installation fournies ne seront pas considérées comme des produits défectueux. Le remplacement ou remboursement ne seront pas appliqués. Le remplacement des pièces cassées peut être proposé à la discrétion de la direction de SH Safe Home SA. MY-SERENITY est une marque de SH Safe Home SA.

Directives pour l'emballage

Veillez noter qu'il est dans l'intérêt de toutes les parties de veiller à ce que toutes les marchandises retournées soient suffisamment emballées et calées pour fournir une protection contre les chocs raisonnablement prévisibles, le perçage, le grattage et/ou dommages qui pourraient survenir pendant le transport, la manipulation et/ou le tri.

Dans le cas où MY-SERENITY (SH Safe Home SA) estime raisonnablement que les marchandises sont endommagées pendant le transport, la manipulation et/ou le tri en raison d'un emballage de protection insuffisant ou inapproprié de votre fait, SH Safe Home SA ne sera pas responsable de toute perte et/ou dommages à ces biens et a le droit de rejeter toutes les marchandises qui ne répondent pas aux critères énoncés ci-dessus. Si nous avons des raisons de rejeter n'importe quelle marchandise, alors nous vous les renverrons.