Directives concernant le traitement des réclamations - Directives client

1. Les réclamations sont traitées dans un délai de 1 à 2 jours ouvrables, au plus tard dans un délai de 14 jours.
2. Le client est tenu de vérifier immédiatement la marchandise dès réception ou livraison en ce qui concerne la quantité, la qualité et la conformité à la commande.
3. Les réclamations doivent être soumises dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception, conformément à la méthode de commande prévue. Pour les grosses commandes, ce délai peut être prolongé sur demande du client et confirmation de l'entrepreneur. Après expiration de ces 3 jours ou du délai individuellement convenu, les réclamations ne seront plus prises en compte.
4. Pour qu'une réclamation soit acceptée, le client doit renvoyer le produit aux frais de l'entrepreneur dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la soumission de la réclamation, et fournir des photos du produit faisant l'objet de la réclamation. L'entrepreneur peut accepter de n'accepter que des photos pour illustrer la réclamation s'il estime que le renvoi du produit n'est pas nécessaire pour clarifier la situation. Si le client ne complète pas les informations manquantes dans le rapport de réclamation dans les 7 jours suivant la notification de l'entrepreneur, la réclamation sera considérée comme non recevable et rejetée. Cette procédure ne s'applique pas aux consommateurs.
5. En cas de réclamations justifiées, le client peut demander le remboursement des frais de livraison.
6. Le renvoi des produits faisant l'objet d'une réclamation est exclusivement effectué en mode standard.
7. En cas de réception d'une livraison endommagée, le client est tenu de dresser immédiatement un procès-verbal de dommages en présence du transporteur. L'absence d'un procès-verbal rend la réclamation irrecevable.
8. L'absence d'une partie des marchandises livrées ne donne pas droit à une réclamation de l'intégralité de la livraison.
9. En cas de réclamations reconnues, l'entrepreneur peut réduire le prix ou fournir un remplacement sans défaut.
10. De légères variations de la couleur approuvée par le client ne donnent pas droit à réclamation. Toutes les réclamations liées à la couleur seront examinées sur la

base d'échantillons de couleur acceptés par écrit par le client et approuvés par l'entrepreneur pour l'impression.

11. En cas de réclamation, la responsabilité de l'entrepreneur envers le client est limitée au montant directement lié à l'entrepreneur dans le cadre du contrat. Toute indemnisation pour perte de profit, manque à gagner ou tout autre forme de dommage indirect est exclue.

12. Le risque de perte accidentelle ou de dommage des marchandises est transféré au client dès la remise des marchandises au transporteur.

13. En cas de livraison des marchandises au client, l'entrepreneur n'est pas responsable des retards de livraison ou des dommages aux marchandises résultant de circonstances indépendantes du transporteur.

14. Les variations de taille du produit jusqu'à 1% ne donnent pas lieu à réclamation.

Directives concernant les réclamations des envois - Directives client

En raison des dommages subis par nos envois et des retards occasionnels de livraison par nos partenaires de services de messagerie, veuillez suivre les directives suivantes :

1. Tous les dommages externes doivent être signalés immédiatement à la réception de l'envoi. Le colis doit être ouvert en présence du coursier et les étapes suivantes doivent être suivies:

- Si le contenu est intact, tout va bien et aucune autre action n'est nécessaire.
- Si une partie du contenu est endommagée, un procès-verbal doit être établi indiquant les articles endommagés (description, quantité) et des photos doivent être prises.
- Si l'intégralité des marchandises est endommagée, un procès-verbal doit être établi et des photos doivent également être prises.
- Si les dommages extérieurs sont si importants que vous décidez de refuser la réception de l'envoi, veillez à ce que le coursier indique correctement la raison du refus "dommage" et prenne une photo.
- Si un envoi est extérieurement intact mais qu'après ouverture, le contenu est endommagé, cela n'empêche pas de déposer une réclamation. Dans ce cas, veuillez nous contacter par téléphone dans les 5 jours ouvrables auprès de la

société qui a livré l'envoi et expliquer le problème, en prenant également une photo comme dans les cas susmentionnés.

2. Retards de livraison : Si vous avez une date de livraison confirmée et que l'envoi n'arrive pas à temps, veuillez nous informer de la situation.
3. En cas de non-livraison dans le délai convenu en raison d'une faute du transporteur, la réclamation ne concerne pas la livraison à une autre adresse que celle d'origine.

Veuillez prendre chaque situation mentionnée ci-dessus au sérieux, car le non-respect de ces directives nous empêche de résoudre la situation avec le service de messagerie et peut automatiquement entraîner le rejet de la réclamation.