

Conditions de retour & échange

Comment puis-je retourner gratuitement un article?

- Vous préférez retourner l'article par la poste? Contactez notre service client sur helpdesk.light-gallery@signify.com dans un délai de 21 jours après réception de la commande et déposez votre colis avec bpost en Belgique ou DHL aux Pays-Bas. Veuillez nous fournir votre numéro de compte par e-mail, nous pourrions alors vous envoyer un formulaire de retour. Il vous suffit d'imprimer le formulaire de retour et de le coller à l'extérieur de la boîte.

Que dois-je faire si j'ai reçu un produit endommagé?

En cas d'endommagement de votre produit, prenez une photo de votre produit endommagé, envoyez-la à helpdesk.light-gallery@signify.com et indiquez votre numéro de commande (ORD). Nous sommes heureux de vous aider.

Que dois-je faire si je reçois un article que je n'ai pas commandé?

Contactez notre helpdesk pour demander une étiquette de retour et apporter votre colis à un point bpost.

Combien de jours de retour ai-je?

Vous avez droit à un échange pendant 21 jours. Vous devez être en mesure de présenter votre preuve d'achat originale et l'article doit être dans un état non utilisé et non endommagé dans son emballage d'origine non endommagé.

Remboursements

Comment les remboursements sont-ils effectués?

- **Retour bpost ou DHL:** veuillez nous fournir votre numéro de compte par le formulaire de contact, alors nous organiserons le remboursement dans les 14 jours ouvrés. Vous recevrez un formulaire de retour par e-mail.

Conditions de retour et remboursements

1. Vous pouvez retourner le produit à Light Gallery ou annuler le droit à des services et obtenir un remboursement du prix du produit retourné (à l'exception des coûts d'emballage cadeau et autres frais de ce genre) ou du droit à un service, à condition que vous contactiez Light Gallery dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de livraison du produit.

Il faut savoir que vous ne pouvez pas retourner un produit et réclamer un remboursement s'il s'agit :

a) d'un logiciel que Light Gallery vous a fourni dans un emballage scellé et intact, et si vous avez brisé le sceau ou si vous l'avez téléchargé à partir du site Web ;

b) d'un produit personnalisé et/ou adapté conformément à vos propres spécifications. Vous ne pouvez pas obtenir le remboursement d'un service si vous avez déjà commencé à l'utiliser.

1.1. Si un produit a été fourni par erreur, s'il est incomplet ou défectueux, et vous pensez que vous avez droit à son remplacement ou sa réparation conformément au paragraphe 8 ci-dessous, veuillez contacter Light Gallery au 03/451.07.00 de 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi.

1.2. Si vous avez reçu le ou les produits achetés, mais avez changé d'avis vis à vis de l'achat, vous pouvez retourner le ou les produits ou le droit au service à Light Gallery afin d'obtenir un remboursement, à condition que :

I. Vous informiez Light Gallery de votre décision d'annuler le contrat dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de livraison du produit ou de la date d'achat des services et

II. Le ou les produits soient retournés dans leur état d'origine et les sceaux de sécurité du ou des produits soient intacts et

III. Le ou les produits soient retournés conformément au paragraphe 7.2. ci-dessous.

Veuillez noter que, lorsque les produits sont en votre possession, vous devez vous assurer qu'ils sont stockés de manière adaptée et sécurisée.

Les remboursements des produits dans les hypothèses visées aux articles 7.1.1 et 7.1.2 seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle le droit a été exercé.

Vous avez également la possibilité d'amener vos produits achetés dans un de nos magasins ou on peut régler l'échange ou remboursement directement.

2. Procédure pour réclamer un remboursement :

(i) Suivez les instructions de retour et l'étiquette de retour gratuite jointe à chaque boîte d'expédition, ou contactez Light Gallery via helpdesk.light-gallery@signify.com pour organiser le retour. Vous recevrez alors une étiquette de retour et un document de retour.

(ii) Remettez ensuite l'envoi de retour à un point postal (Belgique) ou à un magasin de colis DHL de votre choix.

(iii) Avant de retourner un produit, veuillez vérifier que vous avez :

1. inclus tous les accessoires, garanties fournies et toute autre documentation jointe, sauf indication contraire,

2. utilisé tout l'emballage fourni à l'origine,

3. Le formulaire de retour a été placé en haut de la boîte d'expédition,

4. La boîte d'expédition a été habilement scellée,

5. Vous avez collé la bonne étiquette de retour sur l'extérieur de la boîte d'expédition après avoir enlevé toutes les autres étiquettes.

(iv) Le respect de cette procédure permet de garantir que les produits arrivent à la bonne destination, en bon état et dans un délai raisonnable. Il faut savoir que, si vous ne respectez pas cette procédure, les produits pourront être refusés à l'arrivée et vous pourriez perdre votre droit à un remboursement.

(v) Veuillez noter que Light Gallery se réserve le droit de refuser les produits qui ne sont pas retournés conformément aux dispositions exposées ci-dessus et, en particulier, dans les paragraphes 7.1 et 7.2 de nos conditions de vente.