

# FORMULAIRE RETRACTATION OU D'ÉCHANGE

## Définition du droit de rétractation ou d'échange

Vous avez le droit de vous rétracter / d'échanger votre achat sans avoir à donner de motif dans un délai légal de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception du bien par vous-même ou par un tiers désigné par vous, autre que le transporteur.

Pour exercer votre droit de rétractation ou d'échange, vous devez nous en informer au 1 boulevard de la Grotte Rolland 13008 Marseille, de votre souhait de vous rétracter au moyen d'une déclaration claire et non équivoque et notamment :

- Via le formulaire de rétractation ou d'échange en ligne, moyen recommandé pour des simplifications de procédures et démarches ;
- Ou par mail à [retractation@agapara.fr](mailto:retractation@agapara.fr) en y insérant le formulaire de rétractation ou d'échange type, présent ci-dessous ;
- Ou par une lettre envoyée par courrier en y insérant le formulaire de rétractation ou d'échange type, présent ci-dessous.

Pour respecter le délai de rétractation ou d'échange, il vous suffit d'envoyer votre décision de rétractation ou d'échange avant l'expiration de ce délai.

Il est à savoir que l'échange ne pourra se faire que par un remboursement sous forme d'avoir (solde crédité sur le compte du client ou via un code secret). Vous devrez donc retourner à AGAPARA le(s) produit(s) désiré(s) et ainsi repasser commande sur le site internet en recourant à l'avoir qui vous aura été envoyé (le retour étant gratuit dans ce cas de figure).

## Effets de la rétractation ou de l'échange

**1. Dans le cas où vous seriez éligibles au droit de rétractation ou d'échange**, vous vous engagez à nous retourner le ou les produit(s) (via le lien de génération de l'étiquette bordereau que nous vous enverrons par mail), au plus tard, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle vous nous aurez informé de l'exercice de votre droit de rétractation ou d'échange.

**2. Après validation du retour du ou des produit(s), ainsi que de leur état dans nos ateliers**, nous effectuerons le remboursement via virement ou l'échange via avoir (solde crédité sur le compte du client ou code secret) au titre du retour sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires à compter de la date à laquelle nous avons été informés de votre décision de vous rétracter ou d'échanger. Nous nous réservons néanmoins le droit de différer le remboursement jusqu'à récupération du ou des produit(s) ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition de ces produits, la date retenue étant celle du premier de ces deux faits.

Par ailleurs, deux options s'offrent à vous :

- Dans le cas de l'échange : un remboursement sous forme d'avoir (solde crédité sur le compte du client ou code secret) d'une durée d'un (1) an (365 jours) et non remboursable.

## FORMULAIRE RETRACTATION OU D'ÉCHANGE

Dans ce cas de figure, vous bénéficiez d'un retour gratuit d'une ou plusieurs paire(s) de chaussures ainsi que d'accessoire(s). Il sera en revanche déduit sur le montant de l'avoir, les frais de livraison supplémentaires payés par le client liés au choix d'un mode spécifique de livraison « aller ». De plus, d'autres déductions totales ou partielles (au proratas des produits réexpédiés) des frais de transport initiaux peuvent être faites lors du remboursement, dans le cas où les frais de port allés n'ont pas été pris en compte par AGAPARA.

- Dans le cas d'un remboursement : celui-ci se fera soit sous forme d'avoir (dans les mêmes conditions listées ci-dessus), soit sous forme de virement crédité sur la carte utilisée lors de votre achat. Si des problèmes techniques apparaissent dans la 2<sup>ème</sup> option de remboursement, nous vous contacterons et adresserons un chèque bancaire. Dans le cas d'un remboursement, vous ne bénéficiez pas d'un retour gratuit, il sera déduit de votre montant à rembourser (la condition « a » ci-dessous ne s'applique pas pour les remboursements sous forme d'avoir) :
  - a. Un montant fixe TTC calculé en fonction du montant à rembourser au client (montants identiques à toutes les zones d'expédition livrées par AGAPARA) :
    1. Montant inférieur ou égale à 150€ TTC : 15 € TTC
    2. Montant compris entre 150€ et 300€ TTC : 20€ TTC
    3. Montant compris entre 300€ et 600€ TTC : 25 € TTC
    4. Montant supérieur à 600€ TTC : 30 € TTC
  - b. Les potentiels frais de livraison supplémentaires payés par le client liés au choix d'un mode spécifique de livraison « aller ». De plus, d'autres déductions totales ou partielles (au proratas des produits réexpédiés) des frais de transport initiaux peuvent être faites lors du remboursement, dans le cas où les frais de port allés n'ont pas été pris en compte par AGAPARA.

Votre responsabilité n'est engagée qu'en considération d'une dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour identifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Dans le cas où des éléments sont constatés manquant et/ou si le colis retourné est endommagé du fait d'un emballage incorrect, AGAPARA peut refuser le retour ou rembourser le client au proratas des dégâts et pertes constatés tout déduisant les potentiels frais de livraison supplémentaires payés par le client liés au choix d'un mode spécifique de livraison « aller ». De plus, d'autres déductions totales ou partielles (au proratas des produits réexpédiés) des frais de transport initiaux peuvent être faites lors du remboursement, dans le cas où les frais de port allés n'ont pas été pris en compte par AGAPARA.

### **Exclusion du droit de rétractation ou d'échange**

Le droit de rétractation ou d'échange ne peut être exercé pour les commandes portant sur la fourniture de biens qui ne sont pas préfabriqués mais confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

### **Informations générales**

## FORMULAIRE RETRACTATION OU D'ÉCHANGE

**1. Lors de l'admission de votre éligibilité au droit de rétractation ou d'échange,** veuillez nous retourner les biens protégés et emballés dans leurs cartons et boîtes d'origine et accompagnés de l'intégralité des accessoires présents à l'ouverture du colis tels que, le cas échéant en fonction de la nature du bien : le ou les pochons à chaussure, etc. Si nécessaire, utilisez un emballage extérieur de protection. Si vous ne disposez plus de l'emballage d'origine, veuillez assurer une protection suffisante en utilisant un emballage approprié permettant d'éviter les dégradations des biens au cours du transport.

Vous devez accorder un soin particulier à l'emballage du produit retourné. Il vous appartient de vous ménager la preuve du retour et du respect des conditions énoncées.

De plus, le retour des produits est accepté dans leur état d'origine, avec le bon de retour complété et une photocopie de la facture d'achat. Il est à noter que les informations additionnelles et documents à compléter/imprimer pour le bon retour de vos ou votre produit(s), vous seront transmis par mail après confirmation par nos soins de votre droit de vous rétracter ou d'échanger.

**2. Lors de la réception des colis dans nos locaux,** si des éléments sont constatés manquant et/ou si le colis retourné est endommagé du fait d'un emballage incorrect, nous nous réservons le droit de refuser ce retour.

## FORMULAIRE RETRACTATION OU D'ÉCHANGE

### Formulaire de rétractation ou d'échange

A l'attention de:

SAS AGAPARA,

1 boulevard de la Grotte Rolland à Marseille (13008),

retractation@agapara.fr

Je notifie par la présente, ma demande de rétractation ou d'échange, concernant le contrat de vente relatif aux marchandises ci-dessous :

.....  
.....  
.....

Numéro de la commande(s) à renvoyer : .....

Date d'achat de la commande : ..... / ..... / .....

Marchandise(s) reçue(s) le : ..... / ..... / .....

Pour le(s) motif(s) suivant(s) (optionnel) : .....

Nom et prénom du client(s) : .....

Adresse du client(s) : .....

Mail du client(s) : .....

Numéro de téléphone du client(s) : .....

Choix du moyen de remboursement (cocher l'option) :

- Échange** : via la génération d'un avoir sur votre compte client ou par l'envoi d'un code secret (retour gratuit)
- Remboursement** : via la génération d'un avoir (dans les mêmes conditions listées ci-dessus) ou par virement sous forme de remboursement crédité sur la carte utilisée lors de votre achat (le retour sera déduit du montant à rembourser dans le cas d'un remboursement sous forme de virement). Choix du moyen de remboursement (cocher l'option) :
  - Génération d'un avoir (retour gratuit)
  - Remboursement sur la carte de crédit (retour déduit)

Fait le : ..... / ..... / .....

À : .....

Signature du client(s) :