

# PROCÉDURE DE RETOUR

Valable uniquement sur les produits non-personnalisés et les produits alimentaires non descellés\*

[www.drageesetsouvenirs.com](http://www.drageesetsouvenirs.com)

**Un ou plusieurs produits de votre commande ne vous apporte pas pleinement satisfaction ? Aucun problème...  
Dragées et Souvenirs vous le rembourse !**

Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de livraison de votre commande pour nous retourner, à vos frais, le ou les produits dans son état initial et sans avoir à justifier de motif. Le délai de rétractation s'entend en jours calendaires. Passé ce délai, le droit de rétractation ne peut plus s'appliquer.

**Remarque** : Si l'un de vos produits est livré abîmé, cassé ou défectueux, ne suivez pas la procédure ci-dessous, contactez-nous directement au 03 26 22 75 73, ou envoyez-nous un email avec les photos du produit concerné, son emballage et celui du colis réceptionné à l'adresse : [contact@drageesetsouvenirs.com](mailto:contact@drageesetsouvenirs.com)

## ● LE RETOUR EN 3 ÉTAPES :

Nous attirons votre attention sur le fait qu'aucune demande de remboursement ne sera acceptée si le ou les produits retournés ne reviennent dans notre entrepôt à l'état neuf et permettant leur revente. Les articles retournés incomplets, abîmés ou endommagés ou sorti de leur emballage d'origine ne seront donc pas repris. Aussi, et afin que votre demande de remboursement soit traitée le plus rapidement possible, merci de respecter les consignes ci-dessous.

### 1. Faire une demande de retour

Directement depuis votre espace client, dans l'onglet « Commande », indiquez votre souhait d'effectuer un retour. Votre demande de retour sera ainsi envoyée informatiquement à notre service client pour être examinée et pour vérifier si elle correspond bien aux conditions de retour. Si besoin, nous vous contactons pour toute demande de précision.

Quand votre demande de retour est validée par nos soins, le statut du retour passe à "En attente du colis". Vous pouvez alors nous expédier votre retour.

### 2. Préparation du colis

Remettez-le ou les produits dans leur emballage d'origine, puis placez-le tout dans un colis tout en prenant soin de veiller que tout risque de casse soit écarté durant le transport. Vous pouvez renvoyer le ou les produits dans le même colis que celui dans lequel votre commande vous a été livrée. Pensez à joindre une copie de votre facture afin de faciliter votre identification.

### 3. Envoi du colis

Affranchissez votre colis et renvoyez-le à notre adresse :

**DRAGEES ET SOUVENIRS**  
**94 AVENUE DES ALLIES**  
**51000 CHALONS-EN-CHAMPAGNE**  
**France**

Comme indiqué dans nos Conditions Générales de Ventes, les frais de retour sont à la charge du client. Néanmoins, nous vous recommandons d'envoyer votre retour en Colissimo contre signature afin de bénéficier d'un suivi complet de votre colis.

## ● INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Une fois le colis reçu, nous contrôlons chaque produit avant de procéder au remboursement via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la passation de votre commande.

Nous ne faisons pas d'avoir ni d'échange, mais uniquement des remboursements. Dans le cas où vous souhaitez un autre produit à la place d'un produit retourné, il vous faudra passer une autre commande, indépendamment de votre 1ère commande.

Pour consulter l'avancée du traitement de votre demande de retour, rendez-vous sur la page "Mes Retours de Marchandise" dans l'onglet "Mon Compte".

Besoin d'aide ? Notre équipe est à votre écoute :

- Directement sur notre site via le t'chat
- Par email : [contact@drageesetsouvenirs.com](mailto:contact@drageesetsouvenirs.com)
- Par téléphone : 03 26 22 75 73