

Politique de retour et de remboursement

Dernière mise à jour : 26 octobre 2022

Merci d'avoir acheté chez Maman Ourse.

<https://maman-ourse.be>

Rue du commerce 28

5300 Andenne

Namur

Belgique

TVA : BE 0627.619.791

Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas entièrement satisfait d'un achat, nous vous invitons à consulter notre politique de remboursement et de retour.

Les conditions suivantes s'appliquent à tous les produits que vous avez acheté chez nous.

Interprétation et définitions

Interprétation

Les mots dont la lettre initiale sont en majuscule ont des significations définies dans les conditions suivantes. Les définitions suivantes ont le même sens, qu'elles apparaissent au singulier ou au pluriel.

Définitions

Aux fins de la présente Politique de retour et de remboursement :

- **La Société** (désignée par " la Société ", " Nous ", " Notre " ou " Nos " dans le présent accord) désigne Maman ourse.
- **Les Produits** désignent les articles proposés à la vente sur le Service.
- **Les Commandes** désignent une demande de votre part d'acheter des Produits auprès de Nous.
- **Service** désigne le Site.
- **Site Web** désigne le site de Maman ourse, accessible à partir de <https://maman-ourse.be/>.

- **Vous** désigne la personne physique accédant ou utilisant le Service, ou la société ou autre entité juridique pour le compte de laquelle cette personne physique accède ou utilise le Service, selon le cas.

Vos droits d'annulation de commande

Vous avez le droit d'annuler votre commande dans un délai de 14 jours sans donner de raison.

Le délai d'annulation d'une Commande est de 14 jours à compter de la date à laquelle vous avez reçu les Produits ou à laquelle un tiers que vous avez désigné, qui n'est pas le transporteur, prend possession du produit livré.

Afin d'exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision au moyen d'une déclaration claire. Vous pouvez nous informer de votre décision :

- Par courrier électronique : info@maman-ourse.be

Nous vous rembourserons au plus tard dans les 14 jours à compter du jour où nous recevons les produits retournés. Nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la Commande, et vous n'encourez aucun frais pour ce remboursement.

Conditions de retour

Pour que les Produits puissent faire l'objet d'un retour, veuillez-vous assurer que :

- Les produits ont été achetés au cours des 14 derniers jours
- les produits sont dans leur emballage d'origine
- Les produits suivants ne peuvent pas être retournés :
 - La fourniture de Marchandises faites selon Vos spécifications ou clairement personnalisées.
 - La fourniture de Marchandises n'étaient pas achetées avec un code promotionnel.

Nous nous réservons le droit de refuser le retour de toute marchandise qui ne répond pas aux conditions de retour ci-dessus, à notre seule discrétion.

Seules les marchandises à prix normal peuvent être remboursées. Malheureusement, les articles en solde ne peuvent pas être remboursés. Cette exclusion peut ne pas s'appliquer à vous si elle n'est pas autorisée par la loi applicable.

Retour des marchandises

Vous êtes responsable des coûts et des risques liés au retour des marchandises. Vous devez envoyer les marchandises à l'adresse suivante :

Rue du commerce 28
5300 Andenne
Namur
Belgique

Nous ne pouvons être tenus responsables des marchandises endommagées ou perdues lors du retour. Par conséquent, nous recommandons un service de courrier assuré et suivi. Nous ne sommes pas en mesure d'effectuer un remboursement sans la réception effective des marchandises ou la preuve de la réception de la livraison de retour.

Cadeaux

Si les produits ont été marqués comme étant un cadeau lors de l'achat et qu'ils vous ont été expédiés directement, vous recevrez un crédit cadeau correspondant à la valeur de votre retour. Une fois le produit retourné reçu, un chèque-cadeau vous sera envoyé par courrier.

Si les produits n'étaient pas marqués comme un cadeau au moment de l'achat, ou si l'auteur du cadeau s'est fait expédier la commande pour vous la donner plus tard, nous enverrons le remboursement à l'auteur du cadeau.

Nous contacter

Si vous avez des questions sur notre politique de retours et de remboursements, veuillez nous contacter :

- Par courrier électronique : info@maman-ourse.be