

## Conditions de reprise Retours / Cas de garantie

### Procédure

Afin que nous puissions traiter ton retour/ta demande de garantie dans les meilleurs délais, nous te prions de lire attentivement les conditions de retour et de remplir le formulaire de la page suivante de manière complète et véridique.

Pour tout retour, il est impératif de remplir au préalable le formulaire de retour et de garantie et de l'envoyer à [support@e-zigaretten.ch](mailto:support@e-zigaretten.ch).

**Le produit doit ensuite nous être renvoyé dans son emballage d'origine, accompagné du formulaire de retour et de garantie dûment rempli.** L'emballage d'origine est indispensable, car il comporte le numéro de série et le numéro de lot. Sans ces informations, nous ne serons malheureusement pas en mesure de traiter ton retour. Les frais d'expédition sont à la charge du client et ne sont pas remboursables.

### Retours

Les produits doivent être dans leur emballage d'origine et n'avoir été ni ouverts ni utilisés. Dans le cas contraire, aucun retour ne sera accepté. Les retours ne sont possibles que dans les 10 jours ouvrables suivant l'achat. En cas de retour, un montant pouvant aller jusqu'à 25 % de la valeur de vente peut être déduit du crédit pour frais administratifs.

### **Pour des raisons d'hygiène, les articles suivants ne peuvent être retournés:**

- Tous les liquides, pods préremplis, vapoteuses jetables et hybrides, même s'ils sont encore scellés. Vous souhaitez certainement être sûr à 100 % de recevoir un produit en parfait état et non utilisé
- Les vaporisateurs et les têtes de vaporisateur, qui sont considérés comme des consommables
- Tous les accessoires, tels que les joints, les verres, etc., utilisés dans les têtes de vaporisateur

### Cas de garantie

Nous accordons une garantie de 24 mois sur tous nos produits.

Sont exclus de cette garantie:

- Piles et batteries rechargeables après une mise en service réussie
- Appareils présentant des dommages
- Appareils ayant fait l'objet de manipulations, par exemple mise à jour du micrologiciel
- Appareils endommagés par des liquides
- Vaporisateurs\* et têtes de vaporisateurs
- Joints d'étanchéité
- Articles de la catégorie « Soldes »
- Produits sans ticket de caisse / preuve d'achat et sans emballage d'origine

\*Si un vaporisateur bouillonne (sensation/bruit lors de l'inhalation) ou fuit (coule/goutte), nous pouvons certainement vous aider en vous donnant un conseil, mais cela ne constitue pas un cas de garantie.

En l'absence de droit à la garantie, l'acheteur prend en charge les frais d'une éventuelle analyse des défauts (60,00 CHF).

# Formulaire de retour et de garantie



E-ZIGARETTEN.CH  
THE SPIRIT OF VAPE

## Données clients

Nom Prénom  
Rue/Numéro Code postal/ville  
Numéro de téléphone Adresse e-mail

Compte client existant? Oui Numéro client  
Non (si vous n'avez pas de compte client, vous devez joindre une copie du reçu de l'article)

## Article

Désignation de l'article  
Numéro de série  
Date d'achat  
Numéro de commande

## Raison du retour

Défectueux (cas de garantie)  
Livraison erronée  
Commande erronée (crédit sur le compte client, à condition que l'article soit encore dans son emballage d'origine)

## État de l'article

Défectueux (cas de garantie)  
Emballage d'origine  
Emballage ouvert  
Emballage manquant

## Étendue du retour

Appareil  
Emballage  
Câble de recharge  
Pods Quantité

## Description de l'erreur

**Je confirme par la présente l'exactitude et l'exhaustivité de mes informations et déclare avoir pris connaissance des conditions de reprise.**

Date et signature

**Numéro de retour:**

(à compléter par l'équipe e-zigaretten.ch)