

# Politique des retours



Quality toys  
for kids all over the world

Comme vous le savez sans doute, nous attachons une grande importance à la qualité de notre collection. Il est hélas inévitable qu'un article soit parfois défectueux ou imparfait. Si tel est le cas, et si jugé réaliste, nous remplaçons ou remboursons cet article. Afin de mener à bien ce processus coûteux pour nous, nous avons édicté quelques règles.

## Ces règles S'APPLIQUENT aux :

- Articles livrés chez vous moins d'un an auparavant et qui sont tombés en panne au cours d'un usage normal.
- Articles souffrant d'un problème structurel que nous connaissons.

## Ces règles NE S'APPLIQUENT PAS aux :

- Articles dont la valeur d'achat nette est inférieure à 1 €.
- Articles gonflables, comme les ballons de rue ou les ballons cousus.

Vous pouvez nous retourner des marchandises défectueuses 2 fois par an maximum. Dans le cas où le montant total des retours de marchandises est inférieur à 50 €, nous vous demandons de grouper les marchandises et de nous les renvoyer 1 fois par an.

## Les retours de marchandises doivent toujours nous être signalés par fax ou par e-mail, en mentionnant :

- La référence de l'article ;
- Le nombre de pièces ;
- Le prix d'achat que vous avez payé ;
- Le nombre total des cartons à récupérer.

Numéro de fax pour les retours : **+31 (0)182 – 632 320**

Adresse e-mail pour les retours : **retour@johntoy.nl**

Après réception de ces informations, les marchandises seront récupérées chez vous le plus rapidement possible.

## ATTENTION !!

- Johntoy charge le transporteur de récupérer gratuitement les marchandises chez vous.
- Si vous nous renvoyez vous-même les marchandises, les frais seront à votre charge.
- Vous ne pouvez pas remettre les retours de marchandises à votre représentant.
- Le représentant ne peut pas vous créditer les retours de marchandises.
- Les retours qui n'auront pas été signalés au préalable seront refusés.