



Tissus Gisèle



BON DE RETOUR – WWW.TGL.FR

Merci d'indiquer, ci-après, vos coordonnées ainsi que votre **numéro de commande** ou votre **numéro de facture** ou de **B.L.** afin de faciliter un traitement rapide de votre retour.

Feuillet à joindre avec vos articles ainsi que le bon de livraison dans votre colis

NOM		Prénom	
N° et rue			
Code postal		Ville	
N° commande		N° facture	
		Tél	

Entourez ci-dessous le numéro du motif du retour et cocher les articles sur votre bon de livraison pour nous aider à mieux vous servir.

1	Défaut constaté au déballage des articles Précisez lequel :
2	Erreur de choix de référence
3	Ne correspond pas à mes attentes
4	Souhaite remplacer un article par un autre Précisez lequel :
5	Autre Précisez :

Merci impérativement de nous prévenir par mail de la date de renvoi et du transporteur choisi pour acceptation en nos locaux. Dans le cas contraire, votre renvoi serait refusé.

Durée du traitement : 3 à 4 jours ouvrés à réception

Votre commande a été réglée par virement bancaire : pour toute demande de remboursement, joindre un RIB à l'envoi

Téléphone : +33 (0)3 29 25 69 69

Mail : contactweb@tgl.fr

TVA communautaire : FR00306750274

N° SIRET : 30675027400095

TGL - TISSUS GISÈLE SAS

8 Chemin des Écorces

88250 - La Bresse

RCS EPINAL 306 270 274 B

FRANCE



www.tgl.fr



Tissus Gisèle

8.5 Réception du colis

Les colis sont remis contre signature au destinataire. Tout produit livré doit faire l'objet d'un contrôle et d'éventuelles réserves sur le bordereau du transporteur en cas de détérioration partielle ou totale. Sans réserves le produit est réputé livré en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure auprès de Tissus Gisèle. Il est rappelé que si le destinataire veut préserver ses recours contre le transporteur, il lui appartient de formuler auprès du transporteur sa réclamation motivée dans les 3 jours (non compris les jours fériés) qui suivent le jour de la livraison. Cette réclamation doit être faite par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception. Tout colis non réclamé et restitué à Tissus Gisèle pourra être réexpédié aux frais du destinataire.

Rappels utiles :

Tissus Gisèle rappelle que tout colis doit être, à réception, impérativement : "déballé et contrôlé en présence du livreur, préalablement à toute signature".

Une fois la marchandise contrôlée, le destinataire précise sur le bordereau de livraison, la mention suivante : "marchandise déballée, vérifiée et reçue en bon état".

LA SIGNATURE ENGAGE LE DESTINATAIRE

Si le livreur refuse d'attendre le déballage, le destinataire doit le mentionner en toutes lettres sur le bordereau de livraison (exemple : "le livreur refuse d'assister au déballage"). Si le destinataire constate des dommages sur la marchandise, il doit la refuser et signaler précisément les dégâts sur le bordereau.

Attention : Il se peut que le livreur prétende que toutes ces précautions sont inutiles, auquel cas, le destinataire ne doit se laisser intimider.

Important : La mention "sous réserve de déballage" n'a aucune valeur légale et ne couvre aucunement le destinataire en cas de dommage constaté par la suite, après déballage du colis.

Ainsi, les marchandises, dont les dommages n'auraient pas été explicitement et précisément notés sur le bordereau de livraison, ne pourront pas faire l'objet d'une reprise de la part de Tissus Gisèle.

Seule la stricte application de ces recommandations conduira à un règlement rapide et efficace en cas de problème de livraison, et permettra au destinataire d'appréhender sereinement la réception des produits.

Téléphone : +33 (0)3 29 25 69 69

Mail : contactweb@tgl.fr

TVA communautaire : FR00306750274

N° SIRET : 30675027400095

TGL - TISSUS GISÈLE SAS

8 Chemin des Écorces

88250 - La Bresse

RCS EPINAL 306 270 274 B

FRANCE



www.tgl.fr



Tissus Gisèle

9.0 RETOURS

9.1 Procédure et conditions générales de retour

9.1.1 Conditions

Un produit est entendu dans son ensemble; ainsi, si le client a commandé une parure et qu'il n'est pas satisfait de l'un des composants de la parure, il doit quand même renvoyer l'ensemble de la parure (articles non lavés). Tissus Gisèle se réserve le droit de renvoyer au client les colis incomplets.

9.1.2 Modalités d'exercice

Le client doit faire part à Tissus Gisèle de son intention préalable de retourner le colis. Il peut le faire par courriel, téléphone, télécopie ou courrier postal. Le délai qui lui est imparti pour prendre contact avec notre service commercial dépend du motif de retour (cf § 9.2 et suivants). La demande de retour doit être faite auprès de notre service commercial internet qui validera ou non la requête. Dès réception de l'accord, le client dispose de 5 jours pour retourner le produit à l'adresse de Tissus Gisèle. Passé ce délai, le colis expédié en retour sera refusé.

Il est conseillé d'effectuer le retour par une voie qui permette au client de s'assurer du suivi et de la bonne livraison du colis à l'adresse qui lui aura été communiquée. Dans le cas contraire, si le colis, expédié par les soins du client, et faisant retour vers les services de Tissus Gisèle, ne leur parvenait pas, le client ne serait pas en mesure de lancer une enquête auprès du transporteur afin de leur demander de localiser ce dernier. Le client note bien que tout colis non expédié par les soins de Tissus Gisèle n'est pas sous la responsabilité de cette dernière. Seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des transporteurs.

A réception, les services de Tissus Gisèle contrôleront la conformité du produit retourné et le motif de retour. Si le produit retourné n'est pas conforme, il sera refusé par les services de Tissus Gisèle et sera réexpédié au client, à ses frais. Si le retour est effectué sous un mauvais motif, le produit pourra être refusé et donc être réexpédié au client à ses frais. Le motif de retour pourra notamment être requalifié. Dès lors, le client en sera informé par courriel et le traitement de son retour sera donc fonction du nouveau motif.

Téléphone : +33 (0)3 29 25 69 69

Mail : contactweb@tgl.fr

TVA communautaire : FR00306750274

N° SIRET : 30675027400095

TGL - TISSUS GISÈLE SAS

8 Chemin des Écorces

88250 - La Bresse

RCS EPINAL 306 270 274 B

FRANCE



www.tgl.fr



Tissus Gisèle

9.2 Les retours pour rétractation ou erreur de choix de références de la part de l'internaute

9.2.1 Modalités de retour

A compter de la date de livraison de la commande, un client particulier dispose d'un délai de 14 jours francs pour faire valoir son droit de rétractation. Le client retourne alors tout produit ne lui convenant pas, dans un colis convenablement scellé, en bon état et non lavé, propre à sa re commercialisation et demande l'échange contre une autre référence ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour.

9.2.2 Traitement du retour pour rétractation ou erreur de choix

Après réception et acceptation du colis par les services de Tissus Gisèle, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait du consommateur, Tissus Gisèle proposera de lui réexpédier un produit d'échange de valeur équivalente. Dans le cas contraire, un avoir sera créé. Il correspondra au montant de la totalité de la marchandise retournée (produit(s) + frais de traitement et d'emballage + frais de port d'origine mais pas de retour). Si le client choisi d'être remboursé, un remboursement de la valeur de l'avoir sera effectué dans les 30 jours suivant la réception du produit par Tissus Gisèle.

En cas de renvoi d'une partie seulement de la commande, les modalités de remboursement sont les suivantes: remboursement des articles renvoyés mais pas du forfait de préparation de la commande.

9.2.3 Frais de retour pour rétractation ou erreur de choix

Les frais de retour en cas de rétractation ou d'erreur de choix de référence demeurent à la charge du client.

Note : Conformément à l'ordonnance n°2001-741 du 23 août 2001, le délai de rétractation n'est pas applicable aux contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés (broderies, inscriptions, sur mesure, etc.).

Téléphone : +33 (0)3 29 25 69 69

Mail : contactweb@tgl.fr

TVA communautaire : FR00306750274

N° SIRET : 30675027400095

TGL - TISSUS GISÈLE SAS

8 Chemin des Écorces

88250 - La Bresse

RCS EPINAL 306 270 274 B

FRANCE



www.tgl.fr



Tissus Gisèle

9.3 Les retours pour erreur de référence émanant de Tissus Gisèle

9.3.1 Modalités de retour

Le client dispose de 14 jours pour signaler à Tissus Gisèle que le produit reçu n'est pas le produit commandé : erreur de compatibilité, de référence, problème de taille, de couleur, de caractéristiques, produit complètement différent... Le produit doit être retourné en bon état, non lavé et dans un colis convenablement scellé. Ce retour est nécessaire pour effectuer le tracking de l'erreur dans le cadre de notre politique qualité. Pour des raisons de politique environnementale, il peut exceptionnellement être envisagé sur des quantités moindres (1 ou 2 articles) l'envoi d'une photo prouvant l'erreur (erreur de coloris ou de finition) afin d'éviter des renvois polluants et des frais supérieurs à la valeur même de l'article incriminé.

9.3.2 Traitement du retour

Après réception et acceptation du colis par les services de Tissus Gisèle, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait du client, Tissus Gisèle proposera de réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes après validation. Dans le cas contraire, un avoir sera créé. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de traitement et d'emballage + frais de port). Si le client choisi d'être remboursé, un remboursement de la valeur de l'avoir sera effectué dans les 30 jours suivant la réception du produit par Tissus Gisèle.

9.3.3 Frais de retour

Après avoir réceptionné et accepté le colis, si les frais de port engagés auprès du transporteur sont connus, Tissus Gisèle procédera à l'émission automatique d'un avoir du montant de ces frais. Le montant maximum de remboursement ne pourra excéder 50 € TTC.

Dans le cas de l'émission d'un avoir, le client peut demander l'annulation de celui-ci et son remboursement auprès de Tissus Gisèle.

Téléphone : +33 (0)3 29 25 69 69

Mail : contactweb@tgl.fr

TVA communautaire : FR00306750274

N° SIRET : 30675027400095

TGL - TISSUS GISÈLE SAS

8 Chemin des Écorces

88250 - La Bresse

RCS EPINAL 306 270 274 B

FRANCE



www.tgl.fr