

## **Politique d'annulation**

Les clients disposent des droits d'annulation suivants. Un client désigne toute personne physique concluant une transaction dans un but n'étant pas principalement liés à leur commerce ou travail indépendant.

### **Politique d'annulation**

#### **Droit d'annulation**

Vous êtes en droit d'annuler le contrat sous 14 jours sans mentionner de raison.

La limite d'annulation est de 14 jours après le jour où vous ou un tiers mandaté par vos soins, qui n'est pas le transporteur, avez pris possession des premières marchandises.

Pour exercer votre droit d'annulation, vous devez nous en informer (Melitta Europa GmbH & Co. KG – Division Melitta Sales Europe – Melitta Straße 44, 32427 Minden (Allemagne), téléphone : +49 (0)571 86 1042, fax : +49 (0)571 86 1465, e-mail : consumer-service@mh.melitta.de) en exprimant clairement (par ex. par voie postale, par téléphone, fax ou e-mail) votre décision d'annuler le contrat. À cette fin, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire d'annulation ci-joint, sans que cela ne constitue une obligation.

Afin de respecter la période d'annulation, il vous suffit d'envoyer la notification de votre souhait d'annulation avant la fin de ladite période.

#### **Effets de l'annulation**

Lorsque vous annulez le contrat, nous sommes dans l'obligation de vous rembourser rapidement et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la notice d'annulation, tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires entraînés si vous avez choisi un type de livraison autre que notre livraison standard la moins chère). Pour le remboursement, nous utiliserons le même mode de paiement que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire spécifique. Aucun frais ne vous sera facturé pour ce remboursement. Nous pouvons refuser un remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises retournées ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni la preuve que vous nous avez renvoyé la marchandise, selon la première échéance.

Vous devez nous renvoyer les marchandises ou nous les remettre rapidement, au plus tard dans les 14 jours après nous avoir informés de l'annulation du contrat. Ce délai est respecté si vous nous renvoyez les marchandises avant la fin de la période de 14 jours.

Les frais de retour sont à notre charge.

**Important : veuillez nous contacter si aucune étiquette de retour n'est fournie avec votre livraison. Nous vous enverrons volontiers une. Ne nous retournez pas les marchandises à vos propres frais.**

Vous êtes uniquement tenus responsables de toute perte de valeur des marchandises, si cette perte de valeur résulte d'une manipulation non nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises.

### **Fin du document de politique d'annulation**

### **Formulaire d'annulation**

#### **Informations générales sur les retours**

1. Veuillez éviter d'endommager ou de salir les marchandises. Si possible, veuillez nous renvoyer les marchandises dans leur emballage d'origine avec tous les accessoires et tout le matériel d'emballage. Si nécessaire, veuillez utiliser un emballage de protection extérieur. Si l'emballage d'origine n'est plus disponible, veuillez à utiliser un emballage approprié protégeant suffisamment les marchandises des dommages liés au transport.
2. Veuillez ne pas nous renvoyer les marchandises sans payer les frais d'affranchissement. Nous serons ravis de vous rembourser les frais d'affranchissement, à moins qu'ils ne soient à votre charge.

**Veuillez noter que les points 1 et 2 ci-dessus ne constituent pas des conditions pour l'exercice effectif de vos droits d'annulation.**

#### **Modèle de formulaire d'annulation**

(Si vous souhaitez annuler le contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le renvoyer.)

- Pour: Melitta France SAS, 9 rue Saint Fiacre, 02570 Chèzy-sur-Marne, Fax: +49 (0)571 86 1465, E-Mail: [consumer-service@mh.melitta.de](mailto:consumer-service@mh.melitta.de)
- Par la présente, je/nous(\*) annule/annulons(\*) le contrat conclu par mes/nos(\*) soins pour la vente des marchandises suivantes/ la fourniture des services suivants(\*)
- Commandé le/ reçu e(\*)
- Nom du client
- Adresse du client
- Signature du client (seulement si la communication se fait par écrit)
- Date

(\*) Supprimez la mention inutile

Aidez-nous à améliorer nos services en nous précisant la raison du retour des marchandises et en joignant ce formulaire aux marchandises retournées.

Nous aimerions souligner que ces informations sont facultatives et que le renvoi de ce formulaire n'est pas obligatoire.

Pour: Melitta France SAS  
9 rue Saint Fiacre  
02570 Chézy-sur-Marne  
E-Mail: [consumer-service@mh.melitta.de](mailto:consumer-service@mh.melitta.de)  
Telefon: +49 (0)571 86 1042 / Fax: +49 (0)571 86 1465

Quantité	Description de l'article
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Marchandises commandées le (date): \_\_\_\_\_

Marchandises reçues le (date): \_\_\_\_\_

Numéro de facture : \_\_\_\_\_

Salutation: \_\_\_\_\_

Nom: \_\_\_\_\_

Rue: \_\_\_\_\_

Code postal/ville: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_ Signature du client: \_\_\_\_\_

#### Raison du retour

Les informations suivantes sont facultatives. Cependant, elles nous aideront à poursuivre l'amélioration de nos services. Nous vous serions donc reconnaissants de prendre quelques instants pour nous indiquer la raison du retour de ce produit :

- mauvaises dimensions
- n'est pas conforme à la description du produit
- l'article est cassé, défectueux ou endommagé
- mauvais article / mauvaise couleur
- je n'aime pas le produit
- livraison tardive
- livraison en double

Nous vous remercions pour votre aide  
L'équipe Melitta