

Expéditions et Retours

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande.

Le consommateur est tenu de vérifier l'état de l'emballage de la marchandise à la livraison et de signaler les dommages dûs au transporteur sur le bon de livraison, ainsi qu'à la société, dans un délai de deux jours.

Le consommateur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Dès que nous procédons à un envoi, vous recevez immédiatement un mail d'information.

Problèmes de livraison du fait du transporteur

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, livres abimés...) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de la signature du client. Le consommateur devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant au transporteur dans les deux (2) jours ouvrables suivants la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. Le consommateur devra transmettre copie de ce courrier par fax ou par simple courrier à **notre service client**:
Éditions Féret - 24 Allées de Tourny - 33000 Bordeaux - France

Erreurs de livraison

1 : Le consommateur devra formuler auprès de la société « Éditions Féret » le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au delà de ce délai sera rejetée.

2 : La formulation de cette réclamation auprès de la société « Éditions Féret » pourra être faite :

- en priorité par téléphone au 05 56 13 79 95,

- par télécopie au 05 56 13 79 96,

- en vous connectant sur notre site dans la rubrique « **contact** » où vous pourrez nous poser votre question en précisant bien la référence de la commande.

3 : Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégage la société « Éditions Féret » de toute responsabilité vis à vis du consommateur.

4 : A réception de la réclamation, la société « Éditions Féret » attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail, par fax ou par téléphone au consommateur. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution au consommateur d'un numéro d'échange selon la démarche présentée ci-dessus.

5 : En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à la société « Éditions Féret » dans son ensemble et dans son emballage d'origine, à l'adresse suivante :

Éditions Féret - 24 Allées de Tourny - 33000 Bordeaux - France

Pour être accepté, tout retour devra être signalé au préalable au **Service Client** de la société « Éditions Féret ».