



Bois & Bûches

Formulaire de rétractation selon Article L221-18 du Code de la consommation

Afin de pouvoir acter d'un remboursement, les mentions suivies d'un astérisque () sont obligatoires. Si vous avez plusieurs commandes à annuler, veuillez remplir un formulaire par n° de commande. Veuillez joindre à ce formulaire le RIB sur lequel vous souhaitez être remboursé.*

Je soussigné,

Nom et Prénom de l'acheteur* :

Date de l'achat* :

Montant de l'achat (euros)* :

N° de commande :

Nombre et désignation des produits achetés* :

.....

.....

Conformément à l'article L221-18 du Code la consommation, je souhaite exercer mon droit de rétractation sans pénalité dans le délai légal de 14 jours.

Je vous remercie de me rembourser la somme sus-indiquée dans les plus brefs délais une fois que vous aurez réceptionné le dit formulaire et les produits dans le même état indiqué et signé sur le bon de livraison.

Fait à :

Le :

Signature acheteur :

Article III – 2 – Autres remboursements et retours :

Si une détérioration claire ou un manque de marchandise est constaté, le client devra en faire mention écrite sur le bon de livraison **avant** de signer.

Bois et Bûches s'engage alors à remplacer ou rembourser la marchandise abîmée/manquante comptabilisée dans les plus brefs délais, après vérification de la concordance des anomalies notées sur le bon de livraison et l'état réel de la marchandise.

La qualification de produit « clairement détérioré » désigne un produit qui ne peut plus du tout être utilisé (exemple : bûche(s) complètement en miettes)

Toute anomalie qui aurait été constatée par le client **après** la livraison/retrait et la signature du bon de livraison par les deux parties devra faire l'objet d'une réclamation écrite et envoyée « **à l'attention du service réclamations** » par mail à contact@ohmabuche.fr ou par courrier recommandé à La Croix Martin, 56460 LIZIO, avec les coordonnées de contact à jour du client. La demande sera alors étudiée dans les plus brefs délais afin de statuer sur les possibilités de retour et/ou remboursement de marchandise. Afin de récupérer toutes les informations nécessaires à cette évaluation, le client devra être joignable par mail à une adresse viable. Ceci afin de garder une preuve écrite des échanges entre le client et le service des réclamations et de protéger les deux parties en cas de litige.

Article IV – Service Après-vente

Le service client aux particuliers est disponible :

- Par téléphone au 02.97.73.93.63, choix 1
- Du lundi au jeudi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h30
- Le vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 15h30
- Par mail à l'adresse contact@ohmabuche.fr
- Via le formulaire de renseignements présent sur la page « contact » sur www.ohmabuche.fr

Moyens de communication non surtaxés