

Politique de retours

Vous trouverez ici les informations les plus récentes sur notre réponse au COVID-19 mise à jour au fur et à mesure de l'évolution de la situation.

<https://www.canadagoose.com/en/beyond/coronavirus-statement/#business-updates>

CG s'engage à la qualité de ses produits et à la satisfaction de ses clients.

Vous avez 30 jours après la date d'expédition de votre commande pour changer d'avis sur le(s) produit(s) et vous faire rembourser. Si les produits faisant partie d'une même commande sont répartis en plusieurs livraisons sur des jours différents, vous avez jusqu'à 30 jours après la date d'expédition de la dernière partie de votre commande pour changer d'avis.

Si vous exercez votre droit de changer d'avis après que les produits concernés vous ont été expédiés ou que vous les avez reçus, vous devrez nous renvoyer les produits avec la preuve d'achat originale - veuillez consulter les instructions de retour ci-dessous.

Les produits doivent rester en bon état et vous n'avez pas le droit de changer d'avis en ce qui concerne les produits qui ont été utilisés, portés, lavés, endommagés ou traités de manière à rendre la revente impossible (y compris le retrait des étiquettes originales ou la perte de tout accessoire, manuel ou cadeau gratuit qui se trouvait dans le même emballage). Si les produits retournés ne sont pas considérés comme étant dans un état approprié pour la revente, nous nous réservons le droit de vous les retourner et de vous facturer des frais de réexpédition.

INSTRUCTIONS DE RETOUR

Profitez d'une prise en charge des retours complémentaires.

Veuillez vous référer aux instructions ci-dessous :

- Suivez les instructions du formulaire de retour qui se trouve sur le bordereau d'expédition. Nous prendrons en charge les frais de retour si vous exercez valablement votre droit de changer d'avis dans le délai de 30 jours.

- Nous vous remercions de vos commentaires afin de pouvoir continuer à améliorer votre expérience avec nous. Veuillez indiquer la raison de votre retour sur le bordereau d'expédition.
- Placez le bordereau d'expédition et les articles dans la boîte d'expédition. **NE PAS SCELLER LE COLIS.** Un agent de DHL vérifiera le contenu du colis avant d'accepter l'envoi.
- Remplissez la facture pro-forma de retour (« Facture Pro-Forma de Retour »), en indiquant vos données personnelles et en précisant le ou les articles que vous retournez. Placez la facture dans l'enveloppe transparente et joignez-la à l'extérieur de la boîte. **NE PAS SCELLER L'ENVELOPPE.**
- Apposez l'étiquette d'expédition de manière visible à l'extérieur de la boîte.
- En cas de perte de votre Facture Pro-Forma de Retour, veuillez télécharger et compléter le formulaire ci-dessous et suivre les instructions au dos du document.



- Si disponible dans votre région, veuillez réserver votre collection gratuite auprès de DHL Express en ligne en utilisant le numéro bordereau retour figurant sur l'étiquette de retour sur le site web de DHL : <https://returns.dhl.co.uk/ereturns>. Alternativement, ou si la prise en charge du retour gratuite n'est pas disponible dans votre région, déposez votre retour à un point de service DHL Express. Veuillez vous assurer de sélectionner un point de service autorisé du groupe DHL ; vous trouverez le point de service le plus proche de chez vous en cliquant sur le lien suivant : <https://locator.dhl.com/ServicePointLocator/index.jsp>
- Si vous utilisez le service de collection complémentaire, votre agent DHL viendra chercher votre colis à votre adresse au moment que vous aurez indiqué. L'agent confirmera la collection par un reçu. **VEUILLEZ VOUS ASSURER DE CONSERVER LE REÇU DÉLIVRÉ LORS DE LA COLLECTION.**
- Scellez le paquet.

- Il faut compter entre 1 et 10 jours ouvrables pour que votre retour arrive à notre entrepôt, selon l'endroit où vous vous trouvez.
- Nous vous enverrons un courriel de confirmation vous informant que nous avons reçu votre retour et qu'il est en cours de traitement.
- Veuillez prévoir un délai de 1 à 2 jours ouvrables pour le traitement de votre formulaire de retour dès son arrivée à notre entrepôt. Pendant nos périodes de vacances très chargées, veuillez prévoir un peu plus de temps.
- Vous serez informé par courriel une fois que le processus de retour sera terminé et que le remboursement aura été créé - veuillez consulter les informations complémentaires sur les remboursements ci-dessous.
- Les remboursements peuvent prendre jusqu'à 10 jours ouvrables pour apparaître sur votre compte en raison des délais de traitement variables entre les fournisseurs de paiement.
- Veuillez noter que les retours non autorisés ne seront pas traités.

UNIQUEMENT POUR LES CONSOMMATEURS DE L'UE : DROIT LÉGAL DE RETRACTATION

Si vous avez votre résidence habituelle dans l'Union européenne, vous bénéficiez également d'un droit légal de rétractation.

Vous avez le droit de vous rétracter du contrat de vente dans un délai de 14 jours sans avoir à en indiquer les raisons. Le délai de 14 jours commence à courir le lendemain du jour où vous, ou une personne désignée qui n'est pas le transporteur:

- prenez possession des articles ; ou
- prenez possession du dernier produit livré au cas où vous auriez commandé deux ou plusieurs produits et que ces produits sont livrés séparément ; ou
- prenez possession des derniers envois partiels ou de la dernière pièce au cas où vous auriez commandé un produit qui est livré en plusieurs envois partiels ou pièces.

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux produits fabriqués selon les spécifications du consommateur ou clairement adaptés aux besoins individuels, sauf accord contraire de notre part ;
- aux produits qui ne peuvent être retournés en raison de l'enlèvement à la réception d'un sceau appliqué pour protéger la santé ou l'hygiène ;
- les enregistrements audio et vidéo ou les logiciels informatiques dans un emballage scellé si le sceau a été retiré après la livraison ; ou
- les journaux ou les magazines, à l'exception des contrats d'abonnement.

Afin d'exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision au moyen d'une déclaration claire (par exemple, une lettre envoyée par courrier ou un courriel). Toutefois, ce formulaire n'est pas obligatoire.

Afin d'exercer votre droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation, il suffit de nous envoyer l'avis que vous souhaitez exercer le droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Vous devez nous retourner les produits immédiatement et, en tout état de cause, au plus tard dans les 14 jours à compter du jour où vous nous avez informé de votre rétractation. Ce délai est respecté lorsque vous envoyez les produits avant l'expiration du délai de 14 jours. Les frais directs de retour des produits sont à notre charge. Veuillez noter que les droits de douane internationaux, la taxe de vente, ainsi que les frais de traitement qui ont été facturés au destinataire par notre partenaire logistique, DHL, ne peuvent pas être remboursés par nous pour les envois en dehors de l'UE. Veuillez suivre les instructions de retour figurant au paragraphe 2 ci-dessus lorsque vous nous retournez les produits.

REMBOURSEMENTS

Si vous exercez votre droit de changer d'avis ou de vous rétracter du contrat de vente, nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus de votre part (à l'exception des frais supplémentaires résultant du fait que vous avez choisi un autre mode de livraison que le mode standard le moins cher que nous proposons) immédiatement et au plus tard dans les 14 jours à compter du jour où nous avons reçu l'information concernant votre souhait d'exercer votre droit de changer d'avis ou de vous rétracter du contrat. Veuillez noter que les droits de douane internationaux, la taxe de vente, ainsi que les frais de traitement, le cas échéant, ne peuvent pas être remboursés par nous pour les envois en dehors de l'UE, du Royaume-Uni ou de la Suisse. Nous pouvons déduire du remboursement toute réduction de la valeur des

produits due à un traitement au-delà de ce qui est nécessaire pour vérifier l'état, les caractéristiques et le fonctionnement des produits.

Nous utiliserons pour le remboursement le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si un autre moyen est expressément convenu avec vous. En aucun cas, nous vous facturerons des frais pour ce remboursement.

Nous pouvons refuser d'effectuer le remboursement tant que nous n'avons pas reçu les produits retournés ou que vous n'avez pas fourni la preuve que vous avez renvoyé les produits, selon ce qui se produit en premier.

Vous n'êtes responsable de la diminution de la valeur des produits que si cette diminution résulte d'un traitement allant au-delà de ce qui est nécessaire pour vérifier l'état, les caractéristiques et le fonctionnement des produits. Si nous vous remboursons le prix payé avant de pouvoir inspecter les produits et que nous découvrons par la suite que vous les avez utilisés d'une manière inacceptable qui a réduit leur valeur, nous nous réservons le droit de vous réclamer un montant correspondant à la réduction de valeur résultant de votre usage des produits.

Si vous ne respectez pas l'une des obligations relatives au retour d'un produit, nous nous réservons le droit soit de rejeter votre retour et de refuser de vous rembourser le prix d'achat, soit de déduire de tout montant remboursable les frais raisonnables de réparation ou autres frais directs similaires que nous avons encourus.

CONSOUMMATEURS DE L'UE UNIQUEMENT : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Si vous souhaitez vous rétracter du contrat de vente, veuillez remplir et renvoyer ce formulaire).

A Canada Goose International AG, Baarerstrasse 135, CH-6300 Zug, Suisse ou cesupport@canadagoose.com :

Je/nous (*) vous inform(e)/ons que je/nous (*) me/nous rétract(e)/ons du (*) contrat de vente des produits suivants (*)/pour la fourniture du service suivant (*),

Commandé le (*)/reçu le (*)

Numéro de commande

Nom du (des) consommateur(s)

Adresse du (des) consommateur(s)

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement si l'information est faite par courrier)

Date

(*) Supprimer les mentions inutiles.

FIN DU FORMULAIRE DE RÉTRACTATION