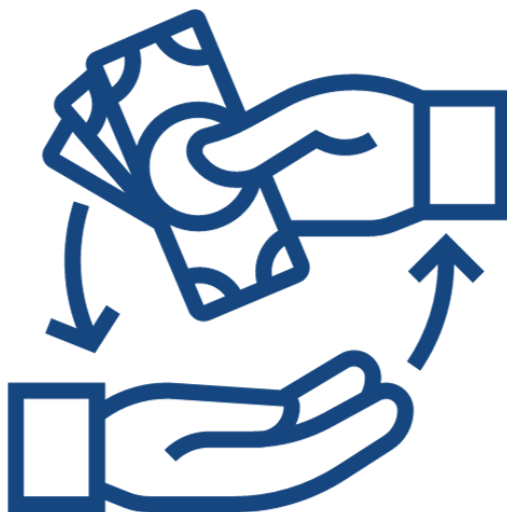


# POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Mise à jour : 31/10/2023

Si vous êtes dans la période de retour de 30 jours nous vous offrons 3 options :



# I. PERIMETRE PERTINENT

## 1) Échanger votre article pour une taille / une couleur différente.

Les échanges sont uniquement disponibles pour la taille et/ou la couleur du même style. L'échange d'un produit différent n'est strictement pas permis. Nous vous recommandons de retourner votre article original pour obtenir un remboursement puis de passer une nouvelle commande pour le produit que vous souhaitez.

## 2) Détails de remboursement et bons d'achat

- a) Par défaut, le mode de remboursement est l'avoir.
- b) Si vous souhaitez recevoir un remboursement sur le mode de paiement utilisé lors de votre achat, vous devez impérativement nous le notifier sur le formulaire de retour et des frais d'inspection, d'entrepôt et de traitement de 15% s'appliqueront.
- c) Les commandes qui sont échangées ou les articles retournés / échangés en raison du défaut du fabricant n'entraînent pas ces frais de remise en stock. Les frais seront appliqués à la commande originale et le solde sera remboursé.
- d) Seul le prix final payé (après une éventuelle réduction) sera remboursé.
- e) Les codes de réduction ou les bons d'achat ne peuvent pas être réémis et ne sont pas remboursables.

## 3) Remplacement d'un article erroné ou défectueux

Nous sommes vraiment navrés ! Veuillez nous envoyer un email à support @ thesustain-soutien.com avec les détails suivants :

- a) Votre numéro de commande
- b) La description du problème (par exemple, article erroné / défectueux)
- c) Une photo ou une vidéo
- d) Combien de temps faut-il pour obtenir un remboursement ?

Généralement, les remboursements peuvent prendre jusqu'à deux semaines à être traités. Tous les remboursements doivent être vérifiés pour l'authenticité et doivent être soumis à notre service comptable pour traitement.

- e) Comment retourner un article ?
  - i. Chaque demande de retour doit être accompagnée d'un formulaire de retour.
  - ii. Veuillez remplir ce formulaire le plus précisément possible et envoyer votre article accompagné de ce formulaire à l'adresse de retour que nous vous communiquerons par e-mail ?
  - iii. Pour toute question ou préoccupation, envoyez-nous un e-mail à support@thesustain-soutien.com
- f) Remboursements tardifs ou manquants :
  - i. Vérifiez votre compte bancaire
  - ii. Contactez votre établissement bancaire

iii. Le temps de traitement prend en général 3 à 5 jours ouvrables

Si vous avez fait tout cela et que vous n'avez toujours pas reçu votre remboursement, veuillez nous contacter à [support@thesustain-soutien.com](mailto:support@thesustain-soutien.com)

g) Livraison :

- i. Le client est responsable du paiement de ses propres frais d'expédition pour le retour d'un article. Si vous recevez un avoir, il correspondra au montant que vous avez payé. Si vous avez notifié vouloir un remboursement, vous recevrez exactement ce que vous avez payé pour le produit moins les frais de remise en stock.
- ii. Si vous souhaitez un échange : selon votre pays d'origine, votre article échangé peut prendre 2 à 7 semaines pour vous parvenir.

h) Avertissement :

Si vous expédiez des articles d'une valeur supérieure à 50€, nous vous suggérons fortement de nous renvoyer le produit avec un numéro de suivi.