

FORMULAIRE DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT, DE RETOUR ET DE RÉTRACTATION

Données de la commande

Nom et prénom du titulaire de la commande	_____
Numéro de commande	_____
Date de la commande	_____
Date de livraison	_____
Montant total de la commande	€ _____
Pays de livraison	☐ Suisse ☐ Royaume-Uni ☐ Italie ☐ Pays au sein de l'UE : _____ ☐ Autre : _____
Mode de paiement	☐ Carte ☐ Autre : _____

1. Demande concernant :

- ☐ Retour/remplacement du ou des produits
- ☐ Rétractation pour **changement d'avis***

* Conformément à l'article 3 des **Conditions générales de remplacement, de remboursement et de rétractation**, le droit de rétractation pour changement d'avis ne peut être pris en compte que pour les articles non destinés à la consommation humaine. Étant donné qu'Andante 1988 ne commercialise actuellement aucun produit non alimentaire, il n'est pour l'instant pas possible de présenter de demande de rétractation pour changement d'avis.

2. Motif de la demande

- ☐ Un ou plusieurs produits cassés ou endommagés
- ☐ Un ou plusieurs produits manquants par rapport à la commande
- ☐ Produit livré différent de celui commandé
- ☐ Colis manquants au moment de la livraison

3. État du colis au moment de la livraison

- ☐ Colis dont l'emballage extérieur est visiblement endommagé à la livraison
- ☐ Colis ouvert ou manipulé
- ☐ Colis intact et n'ayant pas été altéré

4. Événements survenus lors de l'enlèvement du colis

- ☐ J'ai accepté le colis sous réserve spécifique
- ☐ J'ai accepté le colis sans réserve particulière
- ☐ J'ai refusé le colis car il était visiblement endommagé / car il manquait des colis à la livraison
- ☐ Le dommage n'était pas visible de l'extérieur au moment de la livraison
- ☐ Je ne m'en souviens pas / je ne dispose pas de preuve de la contestation auprès du transporteur
- ☐ Le colis a été retiré dans un point de retrait autre que mon domicile

- ☐ J'ai vérifié la présence de tous les produits au moment de la livraison
- ☐ Je n'ai pas vérifié tous les produits au moment de la livraison

5. Documents à joindre au formulaire (obligatoires)

- ☐ Photo de l'extérieur du colis
- ☐ Photo de l'intérieur du colis avec l'emballage d'origine
- ☐ Photo du ou des produits endommagés
- ☐ Photo du produit reçu différent de celui commandé, y compris l'étiquette recto/verso (si le produit est différent de celui acheté)
- ☐ Preuve de la réclamation auprès du transporteur / de l'acceptation sous réserve / du refus du colis (si disponibles)
- ☐ Copie de la facture, de la liste de colisage, des documents douaniers ou des documents d'accompagnement (si disponibles)
- ☐ Autres documents utiles :

6. Produits concernés

Produit commandé	Quantité	Problème rencontré

7. Description du problème

Lieu et date : _____

Signature : _____