

## Retourner un produit

### Comment effectuer mon retour ?



Conformément aux Conditions Générales de Ventes, les articles doivent nous parvenir complets et intacts (ni utilisés, ni portés, ni lavés,...) et dans leur emballage d'origine sous 14 jours après leurs livraison. Remboursement effectué après contrôle de conformité. Dans le cas contraire, le retour sera considéré comme non conforme.

Nous vous proposons 2 options :

### Le retour gratuit en magasin



- Je me rends au magasin Bennytex (43 chemin des Vignes à Bobigny) durant les horaires d'ouvertures.

- Je présente ma facture

Pour retrouver la facture, je vais dans mon espace personnel « Mon compte », rubrique « Historique de vos commandes » et je clique sur le lien « pdf » correspondant à ma commande.

Sous réserve des stocks disponibles et de la conformité des produits retournés, le magasin procédera à l'échange ou au remboursement.

### Retour par voie postale :

1) Je me connecte à mon compte et crée une demande de retour en ligne sous 14 jours après la livraison de ma commande.

- Pour cela, je vais dans mon espace personnel « **Mon compte** », rubrique « **Historique de vos commandes** » et je clique sur le lien « **Détails** » correspondant à ma commande.
- Sélectionner le(s) produit(s) que vous souhaitez renvoyer en cochant la case à côté de leur(s) nom(s).
- Ajouter une explication, afin que nous comprenions pourquoi la commande nous est renvoyée.
- Une fois ce formulaire rempli, le client clique sur "**Faire un retour produit**"
  - Votre commande apparaît avec la mention "**En attente de confirmation**" dans la page "**Retour produit**" de votre compte utilisateur.
  - Nous serons informés de votre demande de retour :
  - Nous passons votre demande de retour de "En attente de confirmation" à "En attente du paquet".



Vous en serez automatiquement averti par e-mail indiquant que vous pouvez nous retourner le produit.

2) J'emballer mon produit en y joignant le bon de retour dans son emballage initial, ou tout autre type.



**Bennytex**  
43 chemin des Vignes Local N°14  
93000 Bobigny

Je dépose le colis à mon bureau de Poste. Les frais de port sont à votre charge.

### 3) Comment s'effectue mon remboursement ?

A la réception du retour et sous réserve de la conformité des produits retournés, nous procéderons à l'échange ou au remboursement.



Que vous effectuiez votre retour par voie postale ou en magasin, le remboursement dépendra du mode de paiement choisi lors du passage de la commande sur notre site (PayPal ou CB).

Remboursement des articles retournés dès réception par nos services, ou dès réception de la preuve du renvoi de votre colis.

Le délai de réception moyen est de 10 jours à compter du dépôt du colis.

Si vous avez un compte à débit différé le remboursement apparaîtra sur votre prochain relevé.

### Besoin d'aide ?

Si vous avez besoin d'informations sur un produit, d'aide pour passer ou suivre une commande, vous pouvez nous joindre



Lundi au Vendredi de 10h à 17h au numéro suivant :

**09 52 84 36 76** (appel non surtaxé)

**7j/7** par mail à : **contact@bennytex.fr**