

Pour effectuer un retour, veuillez suivre les étapes ci-dessous :

1. Rendez-vous sur www.carandache.com dans votre espace client, dans la rubrique « **Mon compte > Mes commandes / faire un retour** ».
2. Cliquez sur la commande concernée pour la demande de retour. Indiquez les produits à retourner ainsi que le motif du retour, puis validez votre demande.
3. En fonction de la nature de votre retour, vous serez contacté par email.

Si votre retour concerne un changement d'avis :

Vous recevrez un email de notre Service Client vous indiquant où nous renvoyer la marchandise. N'oubliez pas d'ajouter au colis le bordereau de retour ci-dessous complété.

Si votre retour concerne une réclamation concernant votre commande (produit abîmé, produit non conforme à la commande etc ...) : notre Service Après-Vente prendra directement contact avec vous pour vous apporter la meilleure solution possible.

Nous vous rappelons que les recharges (cartouches, encre, recharge d'agenda) ainsi que les produits personnalisés (customisation, gravure) ne peuvent pas faire l'objet d'un retour ou d'un remboursement.

A compter de la réception du produit, vous disposez d'un droit de rétractation, c'est-à-dire un délai de 14 jours, pour renvoyer le produit livré, les frais de retour étant à votre charge (à l'exception des clients allemands). Seuls les produits achetés par le biais du site E-Commerce, et retournés avec leur film ou leur emballage de protection individuelle intact (non ouverts et dans leur emballage d'origine) pourront faire l'objet d'un remboursement.

TOUTE DEMANDE DE RETOUR DOIT ÊTRE DÛMENT EFFECTUÉE DANS VOTRE COMPTE CLIENT. AUCUNE COMMANDE RETOURNÉE SANS AVOIR ÉTÉ ANNONCÉE NE SERA TRAITÉE.

Wenn Sie etwas an uns zurücksenden möchten, gehen Sie bitte folgendermassen vor:

1. Gehen Sie in Ihren Kundenbereich auf www.carandache.com und dort in die Rubrik «**Mein Konto > Meine Bestellungen / Artikel zurücksenden**».
2. Klicken Sie auf die von der Retoure betroffene Bestellung. Geben Sie an, welche/s Produkt/e Sie zurücksenden möchten und warum. Dann bestätigen Sie Ihre Anfrage.
3. Je nach Art der Retoure werden Sie daraufhin per E-Mail kontaktiert.

Retoure wegen Meinungsänderung:

Sie erhalten eine E-Mail von unserem Kundenservice, der Ihnen erklärt, wohin Sie die Ware zurückschicken müssen. Vergessen Sie nicht, den weiter unten aufgeführten Rückgabeschein auszufüllen und ihn dem Paket beizulegen.

Retoure mit Reklamation Ihrer Bestellung: (Produkt ist beschädigt, Produkt entspricht nicht der Bestellung usw.): In diesem Fall nimmt unser Kundenservice direkten Kontakt zu Ihnen auf, um die bestmögliche Lösung zu finden.

Ausserdem möchten wir Sie daran erinnern, dass Nachfüllungen (Tintenpatronen, Tinte, Terminkalenderblätter) sowie personalisierte Produkte (mit Gravur, Personalisierung) nicht zurückgeschickt werden können.

*Nach Erhalt des Produkts verfügen Sie über ein Widerrufsrecht. Es besagt, dass Sie das gelieferte Produkt innerhalb von 14 Tagen zurücksenden können. **Die Rückversandskosten haben Sie selbst zu tragen (ausser deutsche Kunden).** Zurückgenommen und erstattet werden nur über die E-Commerce-Website erworbene Produkte, die mit intakter Folie oder intakter individueller Schutzhülle (ungeöffnet und in ihrer Originalverpackung) zurückgegeben werden.*

JEDE RETOUREN-ANFRAGE MUSS IN DER VORGESCHRIEBENEN ART UND WEISE AUF IHREM KUNDENKONTO ERFOLGEN. OHNE VORANKÜNDIGUNG ZURÜCKGESCHICKTE BESTELLUNGEN WERDEN NICHT BEARBEITET.

Veuillez remplir le bordereau ci-dessous et le joindre à votre colis:

Bitte füllen Sie den folgenden Rückgabeschein aus und legen Sie ihn dem Paket bei:

Nom du client / Name des Kunden/der Kundin:

Numéro de commande / Bestellnummer:

Numéro de retour / Retourenummer:

Articles retournés / Zurückgeschickte Artikel:

.....

.....

To return a product, please follow the steps below:

1. Go to the website www.carandache.com and your customer area, then the following section: **"My account > My orders / Return articles"**.
2. Click on the order that you wish to return. Indicate the products you wish to return and the reason for the return, then confirm your request.
3. You will be contacted by email. The email you receive will depend on the type of return.

If you are returning an item because you have changed your mind you will receive an email from Customer Services telling you where you can send the merchandise. Don't forget to fill in the return slip below and add it to your parcel.

If your return is due to a complaint about your order (such as a damaged product or a product that does not match the order) our After-Sales Service will contact you directly to find the best solution for you.

As a reminder, refills (ink cartridges, ink, and pocket organiser refills) and personalized products (engraving, customization) cannot be returned or refunded.

*Once you have received the product you have the right of withdrawal, namely a 14-day period in which to return the delivered product. **You must pay for any postage costs (except german customers).** A refund can only be given for products bought through the e-commerce website and returned with their individual protective film or packaging intact (i.e. unopened and in their original packaging).*

**ANY RETURN REQUEST MUST BE SUBMITTED THROUGH YOUR CUSTOMER ACCOUNT.
NO ORDERS RETURNED UNANNOUNCED ONLINE WILL BE PROCESSED.**

Segui i passaggi indicati di seguito per effettuare un reso.

1. Accedi all'area clienti su www.carandache.com, alla pagina **«Il mio account > I miei ordini / Restituisci»**.
2. Clicca sull'ordine per il quale vuoi richiedere il reso. Indica i prodotti da restituire e la motivazione, e conferma la richiesta.
3. Verrai contattato via e-mail a seconda delle caratteristiche del tuo ordine.

Se il reso é dovuto a un ripensamento: il nostro servizio clienti ti invierà un'e-mail che ti indicherà dove inviare il materiale. Non dimenticare di aggiungere al pacco la scheda di reso compilata che troverai qui sotto.

Se il reso riguarda un reclamo relativo al tuo ordine (prodotto rovinato, non conforme ecc...): il nostro servizio assistenza postvendita ti contatterà direttamente per proporti la migliore soluzione possibile.

Ti ricordiamo inoltre che per le ricariche (cartucce, inchiostro, ricariche agenda) e i prodotti personalizzati (incisioni, personalizzazione), non sono ammessi rimborsi né resi.

A partire dal ricevimento del prodotto, disponi di un diritto di recesso valido per 14 giorni, che ti consente di restituire il prodotto consegnato (le spese di spedizione rimangono a tuo carico, ad eccezione dei clienti tedeschi). Il diritto di rimborso si applica solo ai prodotti acquistati tramite il sito di e-commerce e restituiti con cellophane o imballaggio di protezione individuale intatti (non aperti e nell'imballaggio originale).

**QUALSIASI RICHIESTA DI RESO DEVE ESSERE EFFETTUATA DAL TUO ACCOUNT CLIENTE.
QUALSIASI ORDINE RESTITUITO SENZA ESSERE STATO ACCORDATO NON VERRÀ ELABORATO.**

Please fill in the slip below and attach it to your package:
Compila la scheda riportata di seguito e allegala al pacco:

Customer name / Nome del cliente:

Order number / Numero ordine:

Return number / Numero di reso:

Items returned / Articoli restituiti:

.....
.....