

# Politique d'expédition et de retours

Mise à jour du 9 Novembre 2016.

---

## Expédition

Pour chaque transaction, un récapitulatif de commande et un avis d'expédition vous seront envoyés par email.

Votre commande sera traitée sous 48H durant les jours ouvrables (du lundi au vendredi).

Aucun remboursement n'est possible pour les frais d'expédition.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou dommage de votre colis. Cependant, dans ces circonstances, nous vous invitons à faire une réclamation avec la compagnie de courrier utilisé.

L'expédition de colis s'effectue uniquement sur le territoire Français.

Le site [lamessagere.fr](http://lamessagere.fr) décline toute responsabilité concernant les frais de manutention, de douanes, de droits ou de taxes additionnels encourus pour la livraison à votre lieu de résidence.

Tous les prix de la boutique en ligne sont en Euros.

---

## Retours et Annulations

Vous pouvez nous retourner tout produit ne vous donnant pas entièrement satisfaction dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception du produit commandé sur le site [lamessagere.fr](http://lamessagere.fr).

Si vous avez décidé de retourner un produit, il ne doit pas avoir été utilisé et vous devez le conserver dans son état d'origine. Le produit doit nous être retourné en parfait état, propre et non usé (il doit se trouver dans l'état d'origine, et doit être retourné à l'intérieur ou accompagné de son emballage d'origine).

Par ailleurs, nous n'accepterons pas les retours de produits endommagés ou en cas de livraison non conforme à la commande qui nous seraient notifiés au-delà d'un délai raisonnable. Dans les cas de retour d'un produit défectueux ou de livraison non conforme, nous vous proposerons d'échanger le produit, de faire une nouvelle livraison conforme à la commande ou d'annuler votre commande.

### **Retours de produits par voie postale :**

Si vous souhaitez retourner une commande en ligne par voie postale, nous vous remercions de suivre les instructions décrites ci-dessous. Nous ne proposons pas de retours pré-affranchis.

Vous pouvez effectuer votre retour en utilisant le service postal de votre choix. Notre adresse de retour est la suivante : Marie Christine HENNAUT BRY, 2237 CHEMIN DE MONTPEYROUX, 40350 POUILLON, FRANCE.

Les frais de retours sont à votre charge. Nous vous remercions de conserver votre preuve d'expédition et votre facture d'achat jusqu'à votre complet remboursement.

Il est de votre responsabilité de conserver toutes les preuves de retour, et d'envoyer vos articles grâce à un service d'envoi postal avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant de fournir une preuve précise de la date d'envoi.

### **Quand serai-je remboursé une fois que j'ai retourné un article?**

Nous vous remboursons dans un délai de 14 jours calendaires à partir de la date à laquelle nous recevons le(s) produit(s) retourné(s) à l'adresse mentionnée ci-dessus. Tous nos remboursements sont effectués virement bancaire et nous nous réservons le droit de déduire du remboursement tout montant pour les produits retournés qui seraient endommagés. Vous serez remboursés du montant correspondant au prix des produits retournés à l'exclusion des frais de livraison (le cas échéant).

### **Droit de rétractation**

La durée du contrat qui nous lie débute au moment où vous commandez, se poursuit lorsque vous effectuez le paiement et nous vous livrons les produits, et se termine au dernier jour de votre droit de rétractation. Conformément à la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, telle que transposée en France, vous avez la possibilité d'annuler le contrat qui nous lie indépendamment de tout produit endommagé ou défaut de conformité.

Vous avez la possibilité d'annuler votre commande dans un délai de 14 jours calendaires à partir du jour de la réception de vos produits. Vous devrez nous informer que vous avez retourné vos articles et que vous souhaitez vous rétracter, en détaillant les articles commandés sur le bon de rétractation.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer soit en nous écrivant à [contact@lamessagere.fr](mailto:contact@lamessagere.fr) ou par téléphone (+33671241194).

La date de votre notification de rétractation étant présumée être la date à laquelle vous l'envoyez, il est donc préférable de conserver une copie de celle-ci.

Vous devez également nous retourner sans retard excessif les produits dans leur état d'origine, à vos frais et risques.

Les produits doivent être retournés par voie postale (comme décrit ci-dessus). Pendant toute la durée du délai de rétractation, vous devez conserver les produits et en prendre soin. Ils ne doivent pas avoir été utilisés et doivent être retournés dans ou avec leur emballage d'origine autant que possible.

Lorsque vous nous retournez un produit dans le délai des 14 jours calendaires de votre droit de rétractation, nous procéderons à votre remboursement dès que possible et au plus tard dans les 14 jours calendaires à partir de la réception de votre produit.

Tous nos remboursements sont effectués par virement bancaire et nous nous réservons le droit de déduire du remboursement tout montant pour les produits retournés qui seraient endommagés.

Vous serez remboursés du montant correspondant au prix des produits retournés, y compris les frais de livraison, à l'exclusion des frais de retour qui restent à votre charge.

Tous les détails sur votre droit de rétractation et la façon de l'exercer sont donnés dans l'email de confirmation d'expédition de votre commande.

**Garantie légale de conformité**, articles L. 211-4 et suivants du Code de la consommation, et garantie des vices cachés, articles 1641 et suivants du Code civil.

Tous les Produits bénéficient en outre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 et suivants du Code de la consommation, ainsi que de la garantie des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code civil :

*Article L211-4 du Code de la consommation*

*Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

*Article L211-5 du Code de la consommation*

*Pour être conforme au contrat, le bien doit :*

*1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

*- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle;*

*- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage;*

*2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

*Article L211-12 du Code de la consommation*

*L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. Article 1641 du Code civil. Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.*

*Article 1648 alinéa 1 du Code civil*

*L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.*

**Produits défectueux**

Si vous n'êtes pas satisfait de votre achat et pensez que le produit est défectueux, nous vous remercions de nous contacter par email à l'adresse: [contact@lamessagere.fr](mailto:contact@lamessagere.fr) Nous vous remercions de nous fournir autant de détails que possible sur le produit et la commande.

Si vous nous retournez un produit défectueux (nécessairement par voie postale), nous examinerons le produit et vous préviendrons de votre remboursement par courrier électronique dans un délai raisonnable. Nous vous rembourserons dès que possible et au plus tard dans les 14 jours calendaires à partir du jour où nous vous avons confirmé par courrier électronique que nous allions vous rembourser votre produit défectueux.

Les produits retournés dans ce cas sont remboursés intégralement y compris les frais de livraison et de retour.

En cas d'échange d'un produit défectueux, vous devez nous retourner votre produit défectueux dans un délai de 30 jours. Les produits défectueux doivent être retournés conformément aux règles de retour ci-dessus décrites.

