

## Marche à suivre

### 1. Compléter notre formulaire de retour

Si tu désires nous retourner de la marchandise, tu trouveras notre formulaire à l'adresse **www.heidi.com/return**. Veuillez le remplir dans son intégralité.

### 2. Renvoyer la marchandise

Une fois le questionnaire rempli, place le formulaire et les articles dans le colis et renvoie la marchandise à l'adresse :

**Service après-vente  
heidi.com SA  
Faubourg du Lac 5  
CH - 2000 Neuchâtel**

### 3. Remboursement

Tu seras remboursé dans les 10 jours ouvrables après réception du colis. Un e-mail de confirmation te sera envoyé.

## Données personnelles

Nom: \_\_\_\_\_ Ville: \_\_\_\_\_

Prénom: \_\_\_\_\_ Pays: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_ Numéro de facture: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_ Date de la facture: \_\_\_\_\_

Code postal: \_\_\_\_\_

## Retour

Les articles doivent obligatoirement être retournés en parfait état, dans leur emballage d'origine, non endommagés et non marqués.

Les frais postaux seront à la charge de l'acheteur.

## Raison du retour:

01 - Le produit n'est pas similaire à la photo  
02 - Trop petit  
03 - Trop grand  
04 - La qualité n'est pas bonne  
05 - Le produit est défectueux

06 - Le mauvais article a été envoyé  
07 - Ne me plaît pas  
08 - Le produit ne correspond pas à la description  
09 - Autre

Code article	Description	Taille	Prix	Raison

## Échange

Si tu désires échanger un article, merci de le spécifier ci-dessous. Tu trouveras toutes les informations concernant le code article, la taille et le prix sur notre boutique en ligne. Les articles échangés seront envoyés à l'adresse de facturation de ta commande initiale.

Code article	Description	Taille	Prix	Quantité

## Autorisation

Si tu désires remplacer un article par un produit plus cher, nous avons besoin d'une autorisation de débit sur ta carte de crédit pour la différence entre le premier et le deuxième article. Si tu as choisi un paiement par facture, un nouveau bulletin te sera envoyé.

Type de carte: \_\_\_\_\_

4 derniers chiffres de la carte: \_\_\_\_\_

Adresse de facturation: \_\_\_\_\_

**J'autorise heidi.com SA à débiter la carte de crédit susmentionnée pour la différence entre ma commande initiale et le(s) article(s) échangé(s).**

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Pour toute question, merci de contacter notre support client par téléphone +41(0)32 710 18 09 ou par email [shop@heidi.com](mailto:shop@heidi.com)