

## **Informations sur les dommages, les erreurs de livraison et les retours**

### **Domage de transport postal**

Veillez photographier les dommages. Envoyez les photos avec votre numéro de client-e et les numéros des articles endommagés à [info@gerstaecker.ch](mailto:info@gerstaecker.ch). Nous vous contacterons le plus rapidement possible.

### **Article(s) manquant(s) / incorrect(s)**

Pour vérifier l'intégralité/l'exactitude de la livraison, veuillez-vous référer au bon de livraison qui se trouve dans le colis.

- Veuillez d'abord vérifier que toutes les positions sont correctes et livrables (éventuellement en attente).
- Une commande peut être composée de plusieurs colis. Il se peut que ceux-ci ne soient pas tous livrés le même jour.
- En cas d'articles manquants, veuillez noter ce qui suit :
  - o Les petits objets peuvent facilement se perdre dans le matériel d'emballage.
  - o Dans certains cas, des petits objets sont joints à l'emballage d'un autre article.

En cas d'erreur de livraison, n'hésitez pas à nous appeler ou à nous envoyer un e-mail. Les coordonnées sont indiquées ci-dessous. Nous nous en occuperons le plus rapidement possible.

Si vous souhaitez faire usage de votre droit de retour (<https://www.gerstaecker.ch/fr/Droit-de-retour/>) et nous retourner les marchandises dans les 14 jours suivant leur réception, veuillez nous communiquer les informations suivantes en plus de votre numéro de client-e et de commande :

Numéro d'article	Désignation de l'article	Quantité	Motif du retour

Faites-nous savoir si vous souhaitez un crédit sur votre compte client-e ou un remboursement (pour les articles déjà payés). Le remboursement se fait par le moyen de paiement choisi initialement. Si vous avez payé par facture/e-banking, nous avons besoin de votre numéro IBAN.

Contact:

**Gerstaecker Schweiz AG, Engelbergstrasse 41, 4600 Olten**

**E-mail : [info@gerstaecker.ch](mailto:info@gerstaecker.ch) | Hotline : 062 206 00 06 (Lu-Ve 10 – 13, 15 – 18 h / Sa 9 – 13 )**

Veillez également consulter nos CGV et la FAQ, qui sont mises en ligne sur notre site Internet.