

RÉCEPTION D'UN ARTICLE DÉTÉRIORÉ OU MANQUANT

Vous avez constaté de la marchandise détériorée ou manquante dans votre colis ?
Veuillez suivre les étapes ci-dessous.

1



Prenez une photo du colis et du contenu détérioré et une deuxième laissant **apparaître l'étiquette** avec **vos coordonnées** et le **numéro du colis**.

2



Dans les **48 heures ouvrées** suivant la réception du colis, envoyez ces informations à :

contact@gouiran.com

3



Notre Service Clients ouvrira un litige **en votre nom** auprès de son prestataire de transport.

4



Dans un délai de **21 jours maximum*** pour la France, et **45 jours*** pour l'étranger, nous reviendrons vers vous pour traiter votre réclamation.

Retrouvez ces modalités sur notre site internet dans nos conditions générales de vente (article 7.2).

**Durée de l'enquête réalisée par le prestataire de transport*

Besoin d'une information ?

Notre Service Clients vous répond **du lundi au jeudi de 8h30 à 18h30** et **le vendredi de 8h30 à 17h30**.



Par courrier
SAS GOUIRAN - ZA GAROSUD
71, Rue Mehdi Ben Barka
34070 MONTPELLIER



Par mail sous 24 heures ouvrées à
contact@gouiran.com



Par téléphone
04 67 92 22 70



Sur le tchat en ligne
gouiran-beaute.com

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

**À remplir uniquement en cas de rétractation,
dans les 14 jours suivant votre livraison.**

Je soussigné(e) Mme/M.*
souhaite faire valoir mon droit de rétractation, pour la commande numéro* :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

À réception, je vous prie de bien vouloir :

- me contacter pour procéder à un échange
- me faire un avoir
- me rembourser

Fait le* : / /

à* :

Signature* :

*Mentions obligatoires



Partie réservée aux magasins (à remettre au client)

N° de commande :

Date de retour : / /

Réf. produit :

Acceptation du retour :

- Oui
- Non

Cachet et signature

NOTRE POLITIQUE POUR EFFECTUER UNE RÉTRACTATION

Satisfait ou remboursé : 14 jours pour changer d'avis !

Votre article ne vous donne pas entière satisfaction ? Vous pouvez nous le retourner par voie postale, ou dans l'un de nos magasins, dans un délai de 14 jours après livraison.

Quelle que soit l'option choisie, les articles doivent nous parvenir conformes à la revente :

- Complets et intacts (avec l'ensemble des accessoires, non utilisés et non endommagés).
- Dans leur emballage d'origine.
- Accompagné du Bon de retour et du Formulaire de rétractation.

Retour par voie postale :

Service Logistique
SAS GOUIRAN - ZA GAROSUD
71, Rue Mehdi Ben Barka
34070 MONTPELLIER

À la réception de vos articles, nous procéderons à la vérification des points mentionnés ci-dessus, et si les conditions sont respectées, le remboursement de ces articles se fera dans les 14 jours. Si vous souhaitez un échange ou un avoir, notre Service Clients prendra contact avec vous dans un délai de 48 heures.

Retour en magasin :

À la réception de vos articles, nos conseillers de vente procéderont à la vérification des points mentionnés ci-dessus, et si les conditions sont respectées, le coupon de dépôt vous sera remis en échange de vos articles. Nous vous conseillons de le conserver.

Vous pouvez bénéficier d'un avoir valable uniquement en magasin.

Nos magasins ne sont pas habilités à vous fournir d'avoir valable sur notre site internet ni à vous rembourser. Cela s'effectue directement auprès de notre Service Clients.

Besoin d'une information ?

Votre Service Clients vous répond **du lundi au jeudi de 8h30 à 18h30** et **le vendredi de 8h30 à 17h30**.



Par courrier
SAS GOUIRAN - ZA GAROSUD
71, Rue Mehdi Ben Barka
34070 MONTPELLIER



Par mail sous 24 heures ouvrées à
contact@gouiran.com



Par téléphone
04 67 92 22 70



Sur le tchat en ligne
gouiran-beaute.com