

Comment demander un retour ?

1. Communication préalable:

Envoyez-nous un e-mail à pedidos@herbitas.com pour nous informer que vous souhaitez effectuer un retour. Très souvent, nous pouvons vous aider à résoudre le problème sans qu'il soit nécessaire de retourner le produit.

2. Délai de retour:

Vous disposez de 30 jours à compter de la réception de la commande pour demander un retour.

3. Conditions du produit:

Les retours ne seront pas acceptés pour les produits :

- Utilisés
- Périmés
- Incomplets
- Endommagés

L'article doit être dans son **emballage d'origine**, lequel doit être protégé par un autre emballage supplémentaire. Dans le cas contraire, l'article pourra être refusé ou perdre de la valeur.

4. Informations nécessaires:

Pour traiter le retour, vous avez besoin d'un numéro de retour / non-conformité (NC/), que vous pouvez obtenir en envoyant un e-mail contenant :

- Les informations du produit (référence, description, quantité, lot, numéro de facture)
- Le motif du retour
- Ou en joignant une copie de la facture.

Procédure de retour

Une fois que vous avez obtenu votre numéro de retour (NC/):

1. Envoyez le colis à l'adresse suivante:

Laboratorios Herbitas S.L.
C/ Periodista Badía, 13B
46134 Foios (Valencia), Espagne

2. Étiquette de retour:

- Inscrivez clairement le numéro de retour (NC/) sur le colis ou utilisez l'étiquette d'autorisation (**jamais directement sur l'emballage d'origine du produit**).
- Incluez dans le colis le bon de livraison ou la facture de vente, ainsi que le numéro NC/.

Qui paie les frais de port?

- Si l'erreur est de la responsabilité de Herbitas (produit erroné, défectueux...), nous nous chargeons de l'enlèvement et en assumons le coût.
- Si la raison est différente, les frais de port sont à la charge du client.
- Aucun retour ne sera accepté sans numéro NC/.

Que se passe-t-il après réception de l'article ?

- **Si le retour est accepté:**

Nous vous le confirmerons et conviendrons avec vous des modalités de remboursement ou de compensation.

- **Si le retour est refusé:**

Nous vous en informerons. L'article sera disponible pour retrait pendant 30 jours. Passé ce délai, il sera détruit.

Instructions finales pour retourner le colis

1. Imprimez et découpez l'étiquette de retour (format A4).
2. Collez l'étiquette sur l'extérieur du colis.
3. Insérez l'autorisation de retour à l'intérieur du colis, en indiquant le numéro de retour (NC/).



1
Imprimez l'étiquette
et l'autorisation



2
Préparez le colis
en collant l'étiquette
de retour



3
Envoyez le colis

Étiquette de retour:

Découpez-la et collez-la à l'extérieur du colis, en indiquant le code de retour.



Periodista Badía 13B
46134 Foios - Valencia (Espagne)
Tlf. +34 96 362 79 00
herbitas@herbitas.com
herbitas.com

NUMÉRO DE RETOUR (NC/):

Étiquette d'autorisation de retour:

Découpez-la et insérez-la à l'intérieur du colis, en indiquant le code de retour.



ÉTIQUETTE D'AUTORISATION DE RETOUR

NUMÉRO DE RETOUR (NC/):