

# 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/).



Imprimez l'étiquette  
et l'autorisation



Préparez le colis  
en collant l'étiquette  
de retour



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 (Spagne)  
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/):**