

MODALITÉS DE RETOUR ET REMBOURSEMENT

Date de mise à jour : 14-11-2022

1 – Produit défectueux et Retour/Remboursement

Si, malgré tout le soin apporté par Castalis au moment de la préparation des commandes, l'un des Produits livrés devait s'avérer défectueux, le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter du jour de livraison pour retourner à ses frais le produit défectueux pour échange ou remboursement. Afin que cette demande soit traitée dans les meilleurs délais, tout défaut devra être notifié au Service Clientèle Castalis, disponible dans la rubrique « Nous Contacter » du Site, qui lui délivrera alors un numéro d'autorisation de retour.

Le colis accompagné du numéro d'autorisation de retour devra être retourné, suffisamment affranchi, à l'adresse communiquée par le Service Clientèle Castalis.

Toute réclamation formulée après le délai de sept jours sera rejetée et Castalis sera déchargée de toute responsabilité.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, Castalis procédera alors à l'échange ou au remboursement par virement du(des) Produit(s) défectueux et des frais de port liés au(aux) Produit(s), dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception par Castalis du colis.

2 – Droit de rétractation et Retour/Remboursement des Produits

Conformément à la réglementation en vigueur et à l'article à l'article 50 de la loi bulgare relative à la Protection des Consommateurs (« Consumer Protection Act »), tout Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la réception de sa commande de Produits Castalis. À l'expiration de ce délai, le droit de rétractation devient irrémédiablement caduc.

Dans ce délai de quatorze (14) jours, le Client doit exercer son droit de rétractation auprès de Castalis :

- Soit au moyen d'un formulaire de rétractation établi conformément à l'annexe n° 6 de la loi bulgare relative à la Protection des consommateurs (Consumer Protection Act, Annex n° 6) et tenu à sa disposition sur simple demande effectuée auprès du service Clientèle de Castalis,
- Soit par tout autre moyen écrit non équivoque, par exemple en adressant un courrier postal ou électronique au service Clientèle de Castalis dans lequel seront mentionnés les informations suivantes : Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, adresse email du Client, ainsi que la désignation des Produits commandés concernés, leur quantité, le numéro de commande, la date de commande et la date de livraison.

À réception, soit du formulaire de rétractation, soit de l'écrit susindiqué, Castalis en accusera réception et communiquera au Client, un numéro d'autorisation de retour. Le Client dispose alors d'un délai supplémentaire de quatorze (14) jours pour retourner, à ses frais, le(s) Produit(s) qu'il a commandé(s) si celui(ceux)-ci ne lui donne(nt) pas satisfaction. Ce délai court à compter du jour d'obtention du numéro d'autorisation précédemment cité.

Les Produits Castalis faisant l'objet d'une rétractation devront être retournés dans leur conditionnement et leur emballage d'origine à l'adresse communiquée par le Service Clientèle Castalis. Les Produits devront être retournés dans un état neuf et propre à la revente, soit :

- Aucun Produit ouvert,

- Aucun Produit abîmé,
- Aucun Produit endommagé,
- Aucun Produit entamé,
- Aucun Produit non conservé selon les recommandations indiquées sur l'emballage de celui-ci,
- De manière générale, aucune altération ou changement d'au moins l'un des Produits Castalis commandés, qui empêcherait la remise sur le marché du Produit Castalis renvoyé.

Les Produits devront être accompagnés de tous leurs accessoires et accompagnés du numéro de retour fourni par Castalis. Les frais et risques liés au retour du produit sont à la charge du Client. Si le produit est perdu par le transporteur lors de cet envoi, le Client en sera seul responsable et ne pourra être remboursé par Castalis.

Dans le cadre de ce droit de rétractation, et pour les Produits Castalis retournés qui s'avèreront incomplets, abîmés, salis ou impropres à la revente, Castalis se permettra de refuser de rembourser les produits retournés, ou d'appliquer une décote au montant du remboursement.

Tout colis retourné à l'adresse communiquée par le Service Clientèle Castalis et ne comprenant aucun élément permettant d'identifier le Client, en particulier le numéro de retour, ne pourra en aucun cas être remboursé. Aucune réclamation de la part du Client ne pourra être acceptée.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, Castalis remboursera par virement le client dans les trente (30) jours maximum à compter de la date de réception par Castalis du colis, les sommes versées par le Client, à l'exception toutefois des frais d'expédition et des frais de retour des Produits qui restent à la charge du Client.

Les frais et les risques liés à la réexpédition sont à la charge du Client. Par conséquent, il lui appartient de conserver toutes les preuves de ce retour. Castalis recommande donc au Client de retourner les Produits par envoi suivi de type recommandé.

3 - Garantie commerciale « Satisfait ou Remboursé » et Remboursement des Produits

En sus des Droits de rétractation (article 8 ci-devant) et Garanties légales (article 10.1 ci-dessus), Castalis offre à ses Clients une garantie commerciale supplémentaire sur ses Produits, la Garantie « Satisfait ou Remboursé ».

Castalis s'engage ainsi à rembourser, à tout Client qui lui en ferait la demande dans les conditions présentées ci-après, l'intégralité des Produits achetés si ce dernier n'est pas satisfait à l'issue du programme qu'il a entamé (programme dont le premier jour s'entend expressément comme étant celui de la réception, par le Client, des produits commandés).

Pour faire valoir cette garantie commerciale, le Client doit préalablement s'assurer et garantir qu'il remplit les conditions suivantes :

- Avoir consommé le(s) Produit(s) dont il demande le remboursement durant l'intégralité de la période du programme qu'il a commandé,
- Avoir scrupuleusement respecté les portions journalières recommandées par Castalis,
- Avoir consommé le(s) Produit(s) dans le cadre d'un mode de vie sain et équilibré,
- Ne pas avoir consommé le(s) Produit(s) comme substitut(s) de repas variés et équilibrés,
- Avoir recueilli un formulaire de demande de remboursement auprès du Service Clientèle de Castalis.

Le Client dispose ensuite d'un délai de sept (7) jours commençant à courir à compter du dernier jour du programme entamé pour formuler sa demande de remboursement auprès de Castalis, selon les modalités suivantes :

(1) La demande de remboursement devra être effectuée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, adressé au service Clientèle de Castalis dont les coordonnées postales figurent dans la rubrique « Nous Contacter » du Site.

(2) Cette demande devra impérativement être accompagnée :

- Du formulaire de demande de remboursement préalablement recueilli auprès du Service Clientèle de Castalis, dûment complété des informations requises (Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, adresse email du Client, ainsi que la désignation des Produits commandés concernés, leur quantité, le numéro de commande, la date de commande et la date de livraison),
- De la copie imprimée du courrier électronique de confirmation de commande adressé par Castalis au Client,
- De l'intégralité des piluliers vides des Produits commandés et consommés durant le programme,
- D'un relevé d'identité bancaire établi au nom du Client, pour un remboursement par Castalis opéré par virement.

Les frais d'envoi de la demande de remboursement demeurent à la charge exclusive du Client. Toute demande de remboursement incomplète et/ou effectuée après le délai de sept (7) jours susmentionnés sera rejetée.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, Castalis procédera alors au remboursement du(des) Produit(s) dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception par Castalis de la demande de remboursement.

Cette garantie « Satisfait ou remboursée » est strictement limitée à un seul remboursement de Produits, par Client, quels que soient le nombre et la durée des programmes entamés.

Votre satisfaction absolue est l'objectif numéro 1 de nos modalités de retour et de remboursement.

Si vous le souhaitez, pour plus de précisions relatives à ces modalités, vous pouvez également consulter nos Conditions Générales d'Utilisation et de Vente dans la rubrique correspondante du Site.