

Instructions de retour / remboursement

Période de retour : vous pouvez retourner tout article dans un délai de 14 jours (EMEA, UK, CHINE, RDM, JP), 20 jours (US/CA) ou 30 jours (APAC) calendaires à compter de la date de livraison de la commande.

Formulaire de retour : il n'est pas nécessaire de remplir le formulaire de retour en ligne.

Expédition de retour : les retours doivent être expédiés depuis le pays dans lequel la commande a été passée et les articles doivent être dans leur état d'origine, avec toutes les étiquettes encore attachées.

Veillez noter qu'en Australie, au Japon, à Singapour, en Indonésie et dans les pays du reste du monde (Turquie, Israël, Afrique du Sud, Ukraine, Chine), les étiquettes de retour ne sont pas fournies et les retours sont à votre charge. Si vous expédiez votre retour depuis un autre pays, une étiquette pré-imprimée et prépayée est incluse dans votre colis. Veuillez préparer le colis en apposant l'étiquette de retour sur l'étiquette d'origine de la livraison et en l'attachant à la boîte de la commande (ou à une boîte en carton solide et rigide).

Si vous utilisez notre service de retour avec l'étiquette de retour fournie, vous serez remboursé en cas de vol ou de perte lors de la livraison à notre entrepôt. Il vous suffit de contacter le transporteur pour convenir d'une date et d'une adresse de livraison. Si vous utilisez notre étiquette de retour, le colis sera récupéré par le transporteur à l'endroit indiqué (variable fonction du pays).

Si vous choisissez d'utiliser un autre transporteur, les frais de retour et tout vol ou perte éventuels pendant le transport seront à votre charge et sous votre responsabilité.

Adresse de l'entrepôt (EMEA + CHINA + RDM) :

YOOX NET-A-PORTER GROUP

C/O Geodis Logistics

Blocco CD1 Interporto

40010 Bentivoglio (BO)

Italy

Facture de retour vierge (p.ex. facture pro forma de retour, applicable pour les retours des pays en dehors de l'UE qui sont envoyés à l'entrepôt en Italie) : vous pouvez remplir la section « numéro de retour » avec le numéro de commande indiqué dans l'e-mail de confirmation. Veuillez indiquer correctement la valeur des articles et le montant total du retour sur la facture.

Étiquette de retour perdue : veuillez solliciter auprès du transporteur une feuille de route vierge lors de la collecte de votre retour ou contactez notre service client pour recevoir une nouvelle étiquette.

Acceptation du retour : votre retour sera accepté dans un délai maximum de 5 jours ouvrables à compter de la date de livraison à notre entrepôt.

Remboursements : un remboursement ne sera effectué que pour les articles remplissant toutes les conditions de retour. Vous recevrez un e-mail confirmant l'acceptation du retour lorsque la procédure sera terminée. Si votre retour ne remplit pas les conditions, le colis vous sera renvoyé et aucun remboursement ne sera effectué.

Carte de crédit/débit : suite à l'e-mail confirmant l'acceptation de votre retour, notre banque effectuera un remboursement dans un délai de 7 jours ouvrables. Après cette période, le temps nécessaire pour rétablir le crédit sur votre compte dépendra de l'émetteur de votre carte de crédit.

PayPal : vous verrez le remboursement sur votre compte PayPal dans les 24 heures suivant l'envoi de l'e-mail de confirmation de retour.

Paiement par contre-remboursement : après l'envoi de l'e-mail de confirmation de retour, vous recevrez le remboursement sur votre compte dans les 10 jours ouvrables qui suivent.

Slice It : les remboursements sont généralement traités par Klarna dans les 5 jours ouvrables suivant la réception des marchandises retournées dans notre entrepôt. Dans des cas exceptionnels, le délai peut prendre jusqu'à 14 jours. Pour plus d'informations, veuillez visiter le site [klarna.com](https://www.klarna.com).

Pour toute autre question ou demande de renseignements, veuillez contacter notre **Service client**, qui se fera un plaisir de vous aider.