

Comment retourner un article ?

Si un article ou la totalité des articles de votre commande ne vous convient pas :

1- Vous disposez d'un délai légal de **7 jours** à compter du jour de la réception pour nous signaler votre intention de nous retourner le produit et la raison de ce retour.

Pour cela, envoyez-nous un email par le biais du FORMULAIRE DE CONTACT, sur <http://www.bigstore.fr/contact.php>, en sélectionnant :

- «Je souhaite échanger ou retourner un produit » ou « Je n'ai pas reçu la commande que j'attendais ».

2- **Attendez la réponse à cet email** dans laquelle figurera le **numéro d'autorisation de retour**.

Consultez les conditions de rétractation ou d'échange sur http://www.bigstore.fr/retour_marchandises.php

Sauf si le motif de retour vient d'une erreur de notre part (nous vous indiquerons la procédure à suivre dans ce cas), dans les autres cas, les frais de retour sont à votre charge.

3- **Retournez le produit en Colissimo Suivi uniquement** dès réception de l'email d'autorisation :

- avec ce bordereau de retour, dûment complété
- avec le bon de livraison joint au colis
- avec le **numéro d'autorisation de retour obtenu, inscrit très lisiblement sur votre colis**

à l'adresse suivante : BIG STORE
28 cours Lieutaud - 13001 MARSEILLE

N° DE RETOUR =

Dès réception de votre colis, vous recevrez un email pour vous en aviser, puis nous effectuerons votre remboursement en créditant directement votre compte via notre interface bancaire sécurisée. Vous pouvez nous contacter pour toute information par téléphone au 04.96.17.57.28 ou par le biais du FORMULAIRE DE CONTACT sur <http://www.bigstore.fr/contact.php>.

Merci de compléter ce formulaire en précisant le motif du retour.

CODE RETOUR	MOTIF
	Erreur
1	Je me suis trompé dans ma commande
2	L'article reçu ne correspond pas à l'article commandé *
3	Ma commande est arrivée incomplète
	Délai
4	Ma commande est arrivée trop tard
	Déception
5	La couleur ne me convient pas
6	La matière ne me convient pas
7	La finition de l'article me déçoit
8	L'article me déçoit par rapport à la photo du site
	Taille
9	L'article est trop grand
10	L'article est trop petit
	Défauts
11	L'article a un défaut de fabrication *
12	L'article est arrivé cassé ou endommagé
13	Autres motifs *

* (donnez des précisions en commentaires)

NOM :

PRENOM :

N° de commande :

Commentaires :

.....

.....

.....

.....

Référence / Produit retourné	Quantité retournée	Montant (€)	CODE RETOUR
TOTAL			