

## LES INSTRUCTIONS DE RETOUR/ÉCHANGE

### OÙ AVEZ-VOUS EFFECTUÉ VOTRE ACHAT ?

-  Pour les achats effectués sur Amazon, les retours sont à la charge du client. Connectez-vous à votre compte Amazon, où vous pouvez demander un retour dans les 30 jours suivant la date de livraison
-  En général, pour effectuer des retours sur les places de marché, vous devez vous connecter aux différents panneaux (Ebay, Rakuten...)
-  Si vous avez acheté sur notre site, veuillez suivre les instructions ci-dessous

### COMMENT EFFECTUER UN RETOUR (SITE) POUR L'EUROPE

-  **Connectez-vous à GioiaPura.fr** avec votre email et votre mot de passe, si vous l'avez oublié cliquez sur "Vous avez oublié votre mot de passe ?"
-  Cliquez sur "**Vos commandes**" dans le menu en haut à droite
-  Suivez les instructions, **vous pouvez choisir le remboursement ou l'échange (Store Credit)**
-  Les frais d'envoi du retour sont à la **charge du client**.
-  **Veillez contacter GioiaPura** si vous souhaitez recevoir une étiquette de retour, les coûts varient selon les pays. Vous pouvez également l'envoyer vous-même. Si vous commandez depuis l'Allemagne, vous recevrez déjà l'étiquette de retour dans le colis, vous n'avez donc pas besoin de contacter notre service clientèle pour en obtenir une.

### COMMENT EFFECTUER UN RETOUR (SITE) DEPUIS L'EXTÉRIEUR DE L'UNION EUROPÉENNE

Si le retour doit être effectué depuis un pays hors CEE, veuillez contacter le service clientèle de GioiaPura. Les taxes à payer varient d'un pays à l'autre. Des droits de douane seront appliqués.

### CONDITIONS DE RETOUR/REMBOURSEMENT

-  Veuillez vous assurer que les articles sont dans le même état que celui dans lequel vous les avez reçus
-  Les alliances en or et les articles personnalisés ne peuvent être retournés
-  Les remboursements seront effectués dans les 15 jours ouvrables suivant la réception du retour, conformément aux conditions de vente. **Nous n'expédierons les nouvelles commandes passées avec des coupons qu'après avoir reçu le retour.**
-  Si vous avez reçu un article non conforme, veuillez nous contacter immédiatement !  
**Nous résoudrons le problème immédiatement !**

## SERVICE ET GARANTIE



Vous pouvez contacter n'importe quel revendeur officiel dans les 24 mois avec une garantie ou un reçu. Vous trouverez le reçu dans votre compte sur notre site web après vous être connecté



Nous vous offrons une assistance via notre service clientèle en ligne

## CONSEILS POUR L'ENTRETIEN DE VOTRE ACHAT

### PRENDRE SOIN DE VOTRE BIJOU/MONTRE



Évitez tout contact avec l'eau, les détergents, les savons, les crèmes et les parfums



Nettoyez uniquement avec un chiffon doux sans utiliser de produit



Il est conseillé de ne pas prendre de bains ou de douches lorsque l'on porte une montre 3ATM ou 5ATM

# MERCI !