



## RETOURS/ÉCHANGES/REMBOURSEMENTS

### GAINS

- Vous disposez de 14 jours à compter du jour de la livraison pour nous demander le retour d'un article en vue d'un remboursement et de 14 jours supplémentaires pour retourner l'article.
- Nous n'acceptons aucun retour d'articles une fois le délai de 14 jours écoulé.
- Pour être éligible à un retour, l'article doit être dans le même état que celui où vous l'avez reçu, non porté et non utilisé, et dans son emballage d'origine.
- Pour obtenir l'étiquette de retour, veuillez remplir le formulaire de demande de retour [ICI](#). Si vous avez réglé en tant qu'invité, veuillez envoyer un e-mail à [returns@wildthang.co.uk](mailto:returns@wildthang.co.uk) en indiquant les raisons de votre retour, votre nom ainsi que le numéro de commande (sans celui-ci, nous ne serons pas en mesure de vous aider). Si votre demande de retour est acceptée, la procédure à suivre ainsi que l'adresse à laquelle renvoyer le colis vous seront adressées par e-mail.
- Les articles renvoyés sans demande de retour préalable ne seront pas acceptés.
- Vous devez nous retourner les articles si vous souhaitez un remboursement ou un échange. En cas d'erreur de notre part (par exemple, si l'article envoyé est défectueux ou n'est pas celui que vous avez commandé) ou si la commande est perdue pendant le transport, celle-ci sera bien évidemment remplacée à nos frais ou entièrement remboursée. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou d'endommagement des articles qui nous sont retournés. Si cela devait arriver, cela invaliderait votre éligibilité à un remboursement. Pour cette raison, nous vous recommandons de l'envoyer en courrier recommandé ou suivi. Dans un tel cas, veuillez nous contacter via (insérer le lien de contact de la page) en détaillant le problème et en fournissant des images.
- Veuillez noter que nous ne pouvons accepter les retours remis en mains propres. Vous devez donc veiller à tout renvoyer par livraison.

### REMBOURSEMENTS

- Le remboursement sera émis vers votre méthode de paiement initiale.
- Si vous avez fermé le compte entre temps, votre banque pourra vous aider à obtenir le remboursement, car il ne nous est pas possible de le rembourser sur une autre carte. Veuillez vous adresser directement à votre banque.
- Nous nous efforçons de traiter votre remboursement dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre retour.
- Nous procéderons à votre remboursement une fois que nous aurons reçu vos articles. Comptez cinq à dix jours ouvrables avant que celui-ci apparaisse sur votre relevé de carte ou de compte bancaire.
- Si vous avez d'autres questions, vous pouvez toujours nous contacter à l'adresse <https://www.pokerstars.store/fr/contactus>
- Nous nous réservons le droit de refuser un remboursement si les articles nous arrivent endommagés ou dans un état ne permettant pas de les revendre.

### DOMMAGES ET PROBLEMES

Veuillez vérifier votre commande à réception et nous contacter immédiatement si l'article est défectueux, endommagé ou si vous recevez le mauvais article pour nous informer du problème et nous permettre d'y remédier.

Veillez nous contacter à <https://www.pokerstars.store/fr/contactus>

Des preuves photographiques vous seront demandées.

#### **EXCEPTIONS/ARTICLES NON RETOURNABLES**

Certains types d'articles ne peuvent être retournés, tels que les produits personnalisés (comme les commandes spéciales ou les articles personnalisés). Veuillez nous contacter si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de votre article spécifique.

Malheureusement, nous ne pouvons accepter les retours d'articles soldés (sauf s'ils sont endommagés et non déclarés comme tel) ou les cartes-cadeaux.

#### **CADEAUX OFFERTS**

Si vous achetez un article donnant droit à un cadeau offert et que vous décidez de renvoyer la commande, vous devez retourner le cadeau offert également. À défaut, la valeur du cadeau offert sera déduite de votre remboursement.