

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE ZINZINO SVERIGE AB 2020-07

## PRIX ET PAIEMENT

Tous les prix indiqués incluent la TVA. Au moment de valider le panier (en ligne) et sur le bon de commande, le prix total inclut tous les frais, la TVA ainsi que les frais de port. Zinzino propose le paiement par carte de crédit (0 euro) ou par facture envoyée par e-mail (1 euro). Pour obtenir davantage d'informations, rendez-vous sur [www.zinzino.com](http://www.zinzino.com) sous « Service clients ».

## DROIT DE RÉTRACTATION

Pour cette commande, Zinzino propose un droit de rétractation de 30 jours sans justification. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous (Zinzino) informer de votre décision de vous rétracter du contrat par une déclaration sans équivoque (par ex., lettre envoyée par courrier postal, par fax ou par e-mail). Vous devez communiquer de façon claire le fait que vous changez d'avis. Vous trouverez les coordonnées à la fin des présentes conditions générales.

**REMARQUE !** Si vous êtes un client abonné, d'autres règles peuvent également s'appliquer au droit de rétractation. Pour obtenir davantage d'informations sur les conditions générales, référez-vous à vos conditions générales.

Lorsque vous souhaitez invoquer votre droit de rétractation :

Vous êtes tenu(e) de garder le produit en parfait état. Vous ne devez pas l'utiliser, mais vous êtes bien évidemment autorisé(e) à l'examiner. Si jamais vous endommagez les produits, Zinzino est en droit d'exiger une indemnisation pour la diminution de leur valeur. Si, par votre négligence, les produits venaient à disparaître, vous ne serez alors plus en mesure d'exercer votre droit de rétractation.

## PLAINTES ET GARANTIES

La garantie est régie par les droits du consommateur et les droits d'achat du pays concerné. Les clients privés sont considérés comme des consommateurs. Les partenaires et clients commerciaux sont considérés comme des propriétaires d'entreprise. Pour obtenir plus d'informations, contactez notre Service Clients.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Lorsque vous passez commande auprès de Zinzino, vous fournissez vos données personnelles. En vous enregistrant en tant que client et en passant commande, vous acceptez le fait que nous stockions et exploitons vos données pour pouvoir exécuter le contrat conclu avec vous. Si vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données personnelles, ou si vous avez d'autres questions, contactez notre Service Clients.

## LIVRAISONS

Vous recevrez votre commande dans un délai de deux semaines après que le règlement a été dûment effectué.

## COLIS NON RÉCLAMÉS

Les colis non réclamés nous seront renvoyés. Si vous souhaitez que nous vous réexpédions votre colis, nous vous facturerons les coûts liés au retour. Si vous souhaitez que le colis soit envoyé séparément, nous vous facturerons 30 € pour les frais d'expédition et de manutention. Si vous souhaitez que le colis soit envoyé avec votre prochaine livraison, 15 € vous seront facturés.

## RETOURS CLIENT (concerne également la commande de départ des partenaires indépendants.)

Si vous regrettez votre achat, les frais de retour restent à votre charge. S'il s'avère que les produits sont endommagés ou que nous avons mis les mauvais produits dans le colis, Zinzino prendra alors bien évidemment en charge les frais de retour. Les retours doivent être effectués sous forme de lettres ou de colis. Nous ne paierons pas les frais d'envoi contre remboursement ou en port dû. Si le client le demande, Zinzino enverra une étiquette de retour pour faciliter le renvoi.

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous devez nous renvoyer les produits. Veuillez noter que les produits doivent nous être renvoyés au complet au plus tard 30 jours après leur réception. Joignez un formulaire de retour dûment rempli. Il est important que vous contactiez le Service Clients avant de renvoyer vos produits.

## RETOURS PARTENAIRE INDÉPENDANT (pour la commande de départ ; voir les retours client)

Si vous regrettez votre achat, les frais de retour restent à votre charge. S'il s'avère que les produits sont endommagés ou que nous avons mis les mauvais produits dans le colis, Zinzino prendra alors bien évidemment en charge les frais de retour. Les retours doivent être effectués sous forme de lettres ou de colis. Nous ne paierons pas les frais d'envoi contre remboursement ou en port dû. Si le partenaire le demande, Zinzino enverra des documents de retour pour faciliter le renvoi. Tout autre frais administratif exigible dans le cadre d'un retour pourra être facturé au PI.

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous devez nous renvoyer les produits. Veuillez noter que les produits doivent nous être renvoyés au complet au plus tard 30 jours après leur réception. Il est important que vous contactiez le Service Partenaire avant de renvoyer vos produits.

## SATISFACTION GLOBALE

Nous sommes convaincus que votre achat vous apportera entière satisfaction. Si, contre toute attente, votre achat ne vous satisfait pas, contactez votre revendeur. Si vous n'êtes toujours pas satisfait(e), contactez le Service Clients sur [support.fr@zinzino.com](mailto:support.fr@zinzino.com) ou composez le + 46 (0) 31- 771 71 51. Conformément à notre objectif de satisfaction clients, nous traiterons toutes les demandes des clients dans les 48 heures et tenterons de remédier au problème rencontré dans les plus brefs délais.

Les clients qui demeurent insatisfaits pourront toujours se tourner vers la Fédération du marketing direct. Pour en savoir plus sur le code d'éthique de la Fédération du marketing direct, contactez la Fédération européenne de la vente directe : Adresse : 14 avenue de Tervueren (Metro Merode), B-1040 Bruxelles, Téléphone : +32 (0)2 736 10 14, Fax : +32 (0)2 736 34 97 E-mail : [seldia@seldia.eu](mailto:seldia@seldia.eu), Site Internet : [www.seldia.eu](http://www.seldia.eu)

## COORDONNÉES

Si vous souhaitez communiquer avec nous ou en savoir plus sur Zinzino, contactez-nous par téléphone, courrier ou e-mail.

## Numéros de téléphone et heures de bureau

Services Clients & Assistance Partenaire : +46 31 771 71 51 (horaires d'appel, du lundi au vendredi 9h-17h, heure de Stockholm)

## E-mail

Services Clients & Assistance Partenaire : [support.fr@zinzino.com](mailto:support.fr@zinzino.com)

## Adresse postale

Zinzino Sverige AB  
Hulda Mellgrens gata 5  
421 32 Västra Frölunda  
Suède



*En tant que Partner Zinzino, vous êtes tenu de respecter le code de déontologie élaboré par la SELDIA :  
The European Direct Selling Association ou l'Association de vente directe dans votre pays.*