



# RETOUR ET REMBOURSEMENT

Malgré tous les soins et le sérieux que Thiriet Suisse apporte à la qualité de ses produits et à la préparation des commandes, dans le cadre d'une erreur de livraison sur la commande d'un ou plusieurs produits (produit non commandé, produit défectueux ou détérioré) il sera proposé au client de reprendre le ou les produits et d'en effectuer le remboursement.

## 1. MOTIFS DE LA DEMANDE

Le client peut effectuer une demande de Retour et Remboursement dans le cadre de :

- Un produit non commandé (erreur de commande).
- Un produit détérioré ou périmé.

## 2. DÉLAI DE LA DEMANDE

Le client peut effectuer une demande de Retour et Remboursement dans un délai de 24Heures suivant le jour de la livraison de la marchandise. Au-delà de ce délai aucune réclamation ne pourra être effectuée.

## 3. CONFORMITÉ DE LA DEMANDE

La demande de Retour et Remboursement est traitée par notre département qualité et une réponse est apportée au client dans les 48 heures en jours ouvrables à compter de la réception de la demande.

## 4. DÉLAI DE RETOUR (REPRISE) PRODUIT(S) :

Dans le cas où la réclamation du client est jugée justifiée, Thiriet Suisse organisera le retour (reprise) du/des produit(s) gratuitement selon les modalités suivantes :

- Soit le jour de la livraison, le représentant retire de la livraison et de la facture le ou les produits visés.
- Soit lors du prochain passage du représentant Thiriet Suisse chez le client (30 jours).

En tout état de cause, le délai de retour ne pourra pas excéder les 30 Jours.

## 5. DÉLAI DE REMBOURSEMENT :

Dans le cas où la réclamation du client parvient dans un délai de 24h00 après livraison et que celle-ci est jugée justifiée, Thiriet Suisse proposera au client d'effectuer le remboursement total du ou des produits visés en espèces ou par virement bancaire.

- Soit directement le jour de la livraison en supprimant le montant du/des produits de la facture.
- Soit en espèce ou par virement bancaire lors de la reprise de la marchandise.

Note : Pour un virement bancaire, un délai de 24 à 48 heures pourra être applicable.

En tout état de cause, le délai de remboursement ne pourra pas excéder les 30 jours.

## 6. MODALITÉS DE LA DEMANDE

Le client peut effectuer une réclamation dans un délai de 24h00 suivant la livraison directement auprès de son représentant régulier Thiriet Suisse lors de la livraison, par téléphone auprès de notre standard 021 903 03 50 (de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00), par email via [admin@thiriet.ch](mailto:admin@thiriet.ch), via notre formulaire de contact sur <https://thiriet.ch/b16.html> ou par courrier postal à :

AGEMO SA  
Route de Carrouge 10  
1509 Vucherens  
Suisse.