

Service après-vente/Politique de retour et d'échange

Afin de garantir un service après-vente simple et efficace, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir respecter les consignes de notre politique de retour/échange décrites ci-dessous. Ces consignes s'appliqueront automatiquement au retour/remplacement à compter du 2 juin 2021.

Conditions de retour et remboursement:

A. Vous pouvez faire une demande de remboursement dans les 30 jours calendaires à compter de la date de livraison du produit dont la commande a été passée sur le site de vente en ligne de Xencelabs **UNIQUEMENT**. Tous les produits doivent être retournés dans la région où ils ont été achetés.

B. Tous les produits retournés seront minutieusement inspectés dès leur réception par Xencelabs et devront impérativement inclure les éléments suivants:

1. Etat d'origine, sans aucun dommage physique (à l'exception d'éventuels dommages subis pendant le transport)
2. Tous les accessoires, manuels, carte de garantie, etc
3. Le numéro de commande d'origine ou le reçu (le reçu doit indiquer la date, la référence du produit commandé, et le montant payé)

Sans ces éléments, le retour produit ne sera pas traité.

Frais d'expédition du retour produit:

1. Si vous recevez un produit défectueux, veuillez d'abord contacter notre assistance technique. Dans les 30 jours suivants la réception du produit, Xencelabs paiera les frais de renvoi en vous envoyant par email une étiquette de retour.
2. Au-delà de 30 jours suivants la date de réception, les frais de retour seront à votre charge. Après avoir vérifié l'état du produit retourné, Xencelabs paiera les frais d'expédition pour vous renvoyer le produit.
3. Si vous décidez de retourner le produit passé le délai de 30 jours après la date de réception, quelle qu'en soit la raison, les frais de retour seront à votre charge.

Annuler une commande dans l'heure suivant un achat:

Vous pouvez annuler une commande jusqu'à une heure après l'avoir passée. Pour cela, vous devez vous connecter à votre compte client eStore et [1] sélectionner Commandes> [2] la commande que vous souhaitez annuler > [3] cliquer sur le bouton Annuler la demande de commande.

Si le bouton Annuler la demande ne s'affiche pas, c'est parce que le délai d'annulation d'une heure est écoulé.

Attention : si vous avez quitté en tant qu'invité sans créer de compte client, vous ne pourrez pas annuler votre commande.

Si vous ne pouvez pas annuler la commande, ou si vous n'avez pas de compte, veuillez contacter notre service client en envoyant un mail à onlinesupport@xencelabs.com avec les informations suivantes:

- Copie de la facture ou du reçu (indiquant la date d'achat et le produit acheté)
- Adresse de livraison
- Numéro de téléphone
- Numéro de série du produit qui se situe à l'arrière de la tablette
- Photos du défaut et du produit
- Toute capture d'écran qui nous aidera à mieux comprendre le problème
- Photos de l'emballage s'il y a eu des dommages pendant le transport
- Une description et une vidéo du problème rencontré avec le produit

Contactez-nous

Support client: onlinesupport@xencelabs.com (recommandé)

Lien d'assistance: www.xencelabs.com/support/

Suivez-nous @xencelabs sur Facebook, Instagram et Twitter.