

## DROITS DU CONSOMMATEUR

### Mécanisme de résolution extrajudiciaire de litiges

En cas de litige, vous pouvez toujours prendre contact avec STRADIVARIUS par téléphone au 080078398 ou par email à l'adresse [contact@stradivarius.com](mailto:contact@stradivarius.com) afin de trouver une solution.

En tant que consommateur, vous avez le droit, conformément au Règlement (EU) N°524/2013, de rechercher un règlement extrajudiciaire via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Dans la même optique, vous pouvez aussi prendre contact avec l'ombudsman belge pour les consommateurs, le Service de Médiation du Consommateur est disponible à l'adresse <https://consumerombudsman.be/fr> et est situé à North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1, B-1000 Bruxelles.

Vous pouvez le joindre par téléphone au 02 702.52.00, par Fax au 02.808.71.29 et par email à l'adresse [contact@consumerombudsman.be](mailto:contact@consumerombudsman.be).

### Droit légal de rétractation

En tant que consommateur, vous avez le droit de vous rétracter du contrat (à l'exception des produits sur mesure, des produits emballés sous cellophane tels les parfums, les cosmétiques, les CD et DVD ou les produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé et qui ont été descellés après la livraison, pour lesquels le droit de rétractation est exclu), dans les 14 jours à compter du jour où vous avez pris possession physique du produit, sans donner de raison.

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, mais cela n'est pas obligatoire.

Modèle de formulaire de rétractation  
(complétez et retournez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A STRADIVARIUS BELGIQUE S.A., Poligon Berenguer 2, Sallent 08650 (Espagne)  
E-mail : [contact@stradivarius.com](mailto:contact@stradivarius.com)

Je notifie par la présente que je me rétracte de mon contrat de vente pourtant sur les articles suivants :

Commandé le/reçu le (\*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement si le formulaire est envoyé en version papier)

Date:

(\*) supprimez les mentions inutiles

Outre le délai légal, nous vous accordons un délai de 30 jours à compter de la date de la Confirmation d'Expédition pour retourner les produits achetés (à l'exception des produits mentionnés ci-dessus).

Le retour des Cartes cadeaux est régi par les conditions générales de la carte-cadeau.

### **Garantie légale de conformité**

En tant que consommateur, vous bénéficiez d'une garantie légale pour tout défaut de conformité du produit acheté existant lors de la livraison de celui-ci et apparaissant dans un délai de deux ans à dater de la livraison. En cas de non-conformité, vous avez droit, gratuitement, à des mesures correctives.