

## Retour de la marchandise – Etape par étape

### 1. Prendre contact

Vous pensez avoir reçu une **marchandise défectueuse** ou bien vous voulez tout simplement faire usage de votre **droit de rétractation** ? Notre service support vous aidera à analyser les erreurs et vous exposera les démarches à suivre. Vous pouvez nous joindre par téléphone au: **+49-6051 916679 0** ou par e-Mail: [service@stark-power.de](mailto:service@stark-power.de).

Si vous souhaitez faire usage de votre **droit de rétractation**, veuillez à respecter le **délai de 14 jours** pour le faire. Vous trouverez dans le point 5 des CGV (Conditions Générales de Vente) les détails concernant votre droit de rétractation.

### 2. Emballer et retourner la marchandise

Emballer la marchandise de sorte qu'elle reste stable et soit bien protégée, par exemple, en utilisant l'emballage d'origine. Pour l'expédition, nous vous conseillons de choisir un mode d'**envoi sécurisé**<sup>1</sup>. Faites-nous parvenir votre paquet bien emballé et dûment affranchi à l'adresse suivante:

#### **STARK Power GmbH**

Gewerbepark Birkenhain 21  
63579 Freigericht  
Allemagne

Veillez à joindre à votre envoi une **description détaillée des anomalies** détectées (Cf. Verso de cette page) ou le **formulaire de rétractation** de la commande ainsi qu'une **photocopie de la facture**.

### 3. Contrôle de la marchandise

Dès que votre paquet arrive en nos bureaux, nos techniciens commencent le contrôle des produits. Généralement, on compte 5 jours ouvrables jusqu'à ce que le contrôle soit terminé. Nous vous informerons des résultats de ce contrôle. Si le produit est défectueux, soit nous le réparons gratuitement, soit nous le remplaçons. Nous vous ferons parvenir le produit par envoi postal.

Dans le cas où vous avez fait usage de votre droit de rétractation, nous vous rembourserons le montant de l'achat sous 14 jours après envoi de la rétractation. (Cf. CGV § 5.2: La rétractation et ses suites) [www.liontecshop.fr](http://www.liontecshop.fr).

---

<sup>1</sup> Veillez à conserver le bon de livraison! Il servira de preuve concernant les frais d'expédition. Dans le cas de prise en considération de la garantie, nous vous rembourserons les frais d'expédition.

## Description des anomalies – Retour de marchandise

Numéro de téléphone<sup>2</sup>:

Portable<sup>2</sup>:

E-Mail<sup>2</sup>:

**Cochez les éléments correspondant à votre cas:**

- Distance parcourue trop courte oor range
- L'accumulateur ne peut être chargé / déchargé
- Verrou défectueux
- Lampe LED défectueuse
- Pas de communication
- La performance s'arrête net
- Erreur mécanique
- Coffret endommagé
- Chargeur défectueux
- Aérateur / ventilateur défectueux (ex: trop sonore)
- Lampes LED du chargeur défectueux

**Description détaillée des anomalies:**

<sup>2</sup> Afin que nous puissions vous contacter et pouvoir discuter ensemble des résultats.

