Gerstaecker

Informations sur les dommages, les erreurs de livraison et les retours

Dommage de transport postal
Veuillez photographier les dommages. Envoyez les photos avec votre numéro de client·e et les numéros des articles endommagés à info@gerstaecker.ch. Nous vous contacterons le plus rapidement possible.

Article(s) manquant(s) / incorrect(s)
Pour vérifier l'intégralité/l'exactitude de la livraison, veuillez-vous référer au bon de livraison qui se trouve dans le colis.

- Veuillez d'abord vérifier que toutes les positions sont correctes et livrables (éventuellement en attente).
- Une commande peut être composée de plusieurs colis. Il se peut que ceux-ci ne soient pas tous livrés le même jour.
- En cas d'articles manquants, veuillez noter ce qui suit :
    - Les petits objets peuvent facilement se perdre dans le matériel d'emballage.
    - Dans certains cas, des petits objets sont joints à l'emballage d'un autre article.

En cas d'erreur de livraison, n'hésitez pas à nous appeler ou à nous envoyer un e-mail. Les coordonnées sont indiquées ci-dessous. Nous nous en occuperons le plus rapidement possible.

Si vous souhaitez faire usage de votre droit de retour (https://www.gerstaecker.ch/fr/Droit-de-retour/) et nous retourner les marchandises dans les 14 jours suivant leur réception, veuillez nous communiquer les informations suivantes en plus de votre numéro de client·e et de commande :

Numéro d'article	Désignation de l'article	Quantité	Motif du retour

Prénom / Nom	Numéro de client·e	Numéro de commande

Faites-nous savoir si vous souhaitez un crédit sur votre compte client·e ou un remboursement (pour les articles déjà payés). Le remboursement se fait par le moyen de paiement choisi initialement. Si vous avez payé par facture/e-banking, nous avons besoin de votre numéro IBAN.

Contact:
Gerstaecker Schweiz AG, Engelbergstrasse 41, 4600 Olten
E-mail : info@gerstaecker.ch | Hotline : 062 206 00 06 (lundi au vendredi : 09h00-17h00)

Veuillez également consulter nos CGV et la FAQ, qui sont mises en ligne sur notre site Internet.