

REDCOON EST FERMÉ



Voici la procédure pour le Service Après-Vente

Comment contacter le service client?

Vous pouvez contacter le service client redcoon par e-mail à service@redcoon.fr ou par téléphone au 01.48.63.96.25 du lundi au vendredi de 10h à 16h.

Je souhaite retourner un article durant la période légale de rétractation ?

Si vous souhaitez retourner un article vous bénéficiez d'un délai de 14 jours francs à compter de la date de réception de la marchandise pour faire votre demande.

- 1) Contactez notre service après-vente par email à service@redcoon.fr
- 2) Notre Service après-vente enregistrera votre dossier et vous fera parvenir par email un formulaire de Retour de Marchandise avec Accord Préalable (RMA). Veuillez l'imprimer et le joindre impérativement à votre colis. Attention sans formulaire RMA votre demande ne pourra être traitée.
- 3) Le retour devra se faire dans les 14 jours francs suivant la date d'émission du formulaire RMA par nos services. Vous devez nous retourner la marchandise complète dans son emballage d'origine intact.
- 4) Les retours s'effectuent à l'adresse suivante :
Service Retours SAS Redcoon France BP 65101 Paris Nord 2 95975 Roissy CDG CEDEX
- 5) A réception de votre colis, celui-ci sera contrôlé afin de vérifier que les conditions de retour sont respectées.
 - a. Dans le cas d'une demande de remboursement, vous serez crédité des sommes dépensées au plus tard 14 jours après la réception par notre service logistique de la marchandise retournée.
 - b. Dans le cas d'une demande d'échange, un nouveau produit vous sera envoyé dans les meilleurs délais.

Que devient la garantie de mon produit ?

Nos produits sont sous la garantie constructeur. La prise en charge des produits sous garantie reste maintenue. Pour un traitement plus rapide veuillez adresser votre demande directement au constructeur.

En cas de refus de prise en charge par la marque, veuillez contacter le Service Après Vente redcoon par e-mail à service@redcoon.fr.

Que faire si mon appareil tombe en panne ?

Si votre appareil est sous garantie :

Contactez le constructeur en priorité pour une prise en charge plus rapide.

Si vous préférez, vous pouvez envoyer votre demande au SAV redcoon à service@redcoon.fr

- 1) Notre service après-vente enregistrera votre dossier et vous fera parvenir par e-mail un formulaire de retour de marchandise avec accord préalable (RMA) indispensable au traitement de votre demande.
- 2) Une fois le formulaire RMA complété, veuillez l'imprimer et le joindre impérativement à votre colis. **Attention sans formulaire RMA votre demande ne pourra être traitée.**
- 3) Le colis est à envoyer à l'adresse suivante :
SAS Redcoon France BP 65101 Paris Nord 2 95975 Roissy CDG CEDEX
- 4) Le produit sera ensuite expédié dans un centre agréé par le constructeur ou directement dans nos ateliers selon la procédure.
 - a. Le produit vous sera retourné réparé dans les meilleurs délais.
 - b. Si le produit n'est pas réparable il vous sera remboursé ou échangé.

Si votre appareil n'est plus sous garantie :

Veuillez contacter directement le constructeur qui vous indiquera la procédure à suivre.

J'ai un produit actuellement en SAV, que faire?

Pour suivre votre dossier SAV veuillez contacter le service après-vente par e-mail à service@redcoon.fr. Un fois votre produit réparé il vous sera retourné conformément à la procédure.

J'ai passé une commande pour un article qui n'était pas en stock, que va devenir ma commande?

Toute commande d'un article non disponible au 19 septembre sera annulée. Le montant de la commande vous sera alors intégralement remboursé.

J'ai une carte cadeau / bon d'achat que je n'ai pas encore utilisé, comment faire ?

Les cartes cadeaux et les bons d'achats qui n'auront pas été utilisés avant le 19 septembre 12h00 seront perdus.

Je suis en attente d'un remboursement, comment faire?

Veuillez contacter le service client redcoon par email à service@redcoon.fr.

Chères clientes, chers clients, chers visiteurs,

Notre boutique en ligne redcoon.fr, filiale du groupe européen redcoon.com, a fermé ses portes.

Les 5 dernières années passées à vos côtés ont été un incroyable défi, toujours motivé par la volonté de vous trouver les meilleures offres aux meilleurs prix. Merci de nous avoir accompagnés tout au long de ces années et de nous avoir accordé votre confiance.