



Le client dispose d'un **délai de quatorze (14) jours francs à compter de la livraison de sa commande** pour exercer son droit de rétractation sans avoir à payer de pénalités, à l'exception, des frais de retour qui sont à sa charge.

Cependant, conformément à l'article L.121-20-2 du Code de la consommation, **les produits personnalisés vendus sur le site (par exemple, les articles avec prénom) ne pourront être ni repris ni échangés.**

L'acheteur qui souhaite retourner un produit devra envoyer un message électronique via le formulaire de contact du site et mentionner les éléments suivants : date et numéro de commande, nom du ou des produits que l'acheteur souhaite retourner (référence du produit). Il pourra également le faire via son compte client sur le site. Pirouettes cc transmettra alors à l'acheteur un numéro de retour qu'il devra joindre à son envoi et lui indiquera l'adresse à laquelle renvoyer le ou les produits.

Vous disposez de quatorze (14) jours supplémentaires à compter de l'envoi de la notification de retour pour retourner le ou les produits concernés. Le remboursement de l'acheteur sera effectué par tout moyen de paiement dans le délai de quatorze (14) jours à compter de la réception par Pirouettes cc de la demande d'exercice du droit de rétractation, et si le produit a bien été reçu par Pirouettes cc pendant ce délai. Si le produit n'a pas été reçu, ce délai de remboursement est différé jusqu'à sa récupération (article L221-24 du Code de la consommation).