

Formulaire de rétractation & réclamation

Pour nous permettre de répondre à votre réclamation dans les meilleurs délais, merci de joindre ce formulaire (de deux pages) à votre demande.

Numéro de commande : _____

Nom et prénom : _____

Adresse e-mail : _____

1) Comment pouvons-nous vous aider ?

■ Rétractation

Rétractation

Annuler et retourner ma commande dans le délai de 14 jours à partir de la date de livraison.

■ Réclamation

J'ai un problème avec le(s) produit(s) :

- Le produit est arrivé abîmé ou cassé*
- Le produit présente un défaut de fabrication
- Le produit ne fonctionne pas
- La taille du produit ne me convient pas
- Je n'ai pas commandé ce produit

Je désire :

- Un nouvel envoi du produit
- Bénéficier d'un remboursement

Je n'ai pas reçu mon colis et désire :

- Un nouvel envoi de la commande
- Bénéficier d'un remboursement

***Pour les produits cassés ou abîmés, merci de joindre une photo permettant de constater la détérioration.**

J'ai seulement reçu une partie de ma commande, je désire:

- Un nouvel envoi du/des produit(s) manquants
- Bénéficier d'un remboursement

2) Ma demande concerne :

- La totalité de ma commande
- Une partie de ma commande (remplir le tableau ci-dessous)

Référence de la commande	Dénomination du produit	Quantité par produit
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Date:

Signature (si le formulaire est en version papier):

Merci d'envoyer ce formulaire par email à citroenlifestyle@staci.com ou par voie postale à

SERVICE CLIENT AUTOMOBILES Citroën Lifestyle- chez PUBLIDISPATCH

ZI du Moimont II

1 rue Eugène Pottier

95670 Marly-la-Ville

* champs obligatoire

Conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de vos données à caractère personnel pour vos propres besoins ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct.

Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à Automobiles Citroën - Service Relation Clientèle, Case YT 227 - 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <https://citroen-fr.fr.custhelp.com/>.

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr.