

## FORMULAIRE DE RETRACTATION ET DE RECLAMATION

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 ?

#### ■ RETRACTATION

Rétractation

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

#### ■ RECLAMATION

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 n'ai pas reçu mon colis et désire :

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

Je désire :

- Un nouvel envoi du produit
- 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*

## BOUTIQUE DS AUTOMOBILES LIFESTYLE

Merci d'envoyer ce formulaire :

- par email à [accueil-client@staci.com](mailto:accueil-client@staci.com)
- ou par voie postale à :

**PUBLIDISPATCH  
SERVICE CLIENT AUTOMOBILES  
DS AUTOMOBILES LIFESTYLE  
ZI DU MOIMONT II  
1 RUE EUGENE POTTIER  
95670 MARLY-LA-VILLE**

\* champs obligatoires

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://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com/app/ask>.

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](http://www.cnil.fr).