

La reprise et le remboursement de vos produits

Modalités

Vous pouvez vous faire **rembourser** tout **produit acheté** dans l'un de nos Magasins Castorama situés en France métropolitaine ou sur notre Site Internet www.castorama.fr (**hors marketplace**) :

- dans un délai de **365 jours suivant l'achat**, sur présentation du ticket de caisse (ou facture) original(e) ou ;
- dans un délai de **3 ans si vous avez présenté votre carte de fidélité** (c-casto ou c-casto Max) lors de votre achat.

Le produit doit être restitué dans son **état d'origine**, sans aucun signe d'utilisation ou de dommage, sans pièces manquantes, et accompagné de tous les accessoires et notices éventuels. L'emballage doit être **intact, non ouvert**, permettant sa remise en vente en l'état.

Pour obtenir le remboursement d'un produit, vous avez deux possibilités :

- Vous pouvez vous rendre dans le magasin Castorama de votre choix ;
- Si l'achat a été effectué sur notre Site Internet, vous pouvez nous retourner le produit par voie postale ou via un transporteur, après avoir contacté notre service client par email à l'adresse commande@castorama.fr ou par téléphone au **09 74 75 01 74** (du lundi au samedi, de 8h à 20h, coût d'un appel local).

Les frais et les risques liés au retour du produit sont à votre charge.

Exceptions à la politique de reprise et de remboursement de vos produits :

Tous les produits achetés en magasin ou sur notre Site internet (**hors marketplace**) sont concernés par notre offre de reprise et remboursement, sauf :

- Les produits confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés, notamment :
 - La découpe : chaîne, corde, tuyaux d'arrosage, câble électrique, tubage de cheminée, bois, verre, plan de travail, etc.
 - La peinture teintée à la demande du client
 - D'une façon générale tout article réalisé sur mesure, c'est-à-dire redimensionné et/ou personnalisé pour le client (menuiserie : fenêtre, porte de placard, etc.)
- Les produits dont la date de péremption est dépassée
- Les produits vendus en vrac (visserie, sable, gravillons, etc.)
- Les produits ne pouvant être revendus pour des raisons d'hygiène, de santé ou de sécurité, notamment :
 - Les EPI (gants, protections respiratoires, lunettes) : ils ont pu être en contact de substances dangereuses
 - Les tuyaux de gaz (ils ont pu être remplacés ou endommagés)
 - Les serrures et cylindres (les clés ont pu être copiées)
 - Les produits en pâte / poudre / liquide / gaz (ils ont pu être altérés ou substitués)
 - Les piles

Modalités de remboursement :

Si vous remplissez toutes les **conditions d'éligibilité** pour le **remboursement**, les **délais et modes de remboursement** dépendent du **mode de paiement initial** :

- **Païement en espèces** : Le montant de votre achat vous sera remboursé sous forme d'un avoir* ou en espèces.
- **Païement par carte bancaire ou via un portefeuille électronique** : Le montant de votre achat vous sera remboursé sous forme d'un avoir* ou en créditant votre carte bancaire utilisée lors de l'achat sous réserve de sa validité ou votre portefeuille électronique.
- **Païement par chèque** : Le montant de votre achat vous sera remboursé sous forme d'un avoir* ou par chèque ou par virement dans un délai de 30 jours à compter de la date de demande de remboursement. Il est toutefois précisé que le remboursement ne pourra être effectué qu'après l'encaissement et la validation du chèque, ce qui correspond à un délai minimum de 45 jours à compter de la date d'achat. L'avoir sera à retirer à l'accueil du magasin dans lequel vous avez demandé le remboursement. Le chèque vous sera envoyé par courrier à l'adresse que vous nous indiquerez. Le virement sera effectué sur le RIB que vous nous aurez remis.
- **Païement par Carte Cadeau / Chèque Cadeau / Chèque Multi-Enseigne / Avoir (etc.)** : le montant de votre achat vous sera obligatoirement remboursé sous forme d'un avoir*
- **Païement par crédit/en plusieurs fois** : Notre Service Clients contactera notre partenaire financier pour annuler votre financement et procéder à la régularisation des sommes déjà prélevées. Notez que si vous avez réglé vos achats avec votre carte Mastercard Castorama, vous pouvez annuler votre financement directement sur le terminal de paiement en caisse. Laissez-vous guider ! Notre partenaire Sofinco régularisera la situation afin que vous soyez remboursé des prélèvements déjà engagés.

** L'avoir est utilisable dans nos magasins Castorama situés en France métropolitaine et est **valable 3 mois** à compter de son émission. L'avoir ne peut être ni échangé, ni revendu, ni remboursé même partiellement, ni porté au crédit d'un compte, ni faire l'objet d'un escompte. Aucun rendu de monnaie ne sera effectué. Il ne peut pas être remplacé en cas de perte, de vol ou de fin de validité. Aucune opposition ne peut être faite sur l'avoir, y compris en cas d'utilisation frauduleuse.*

Il est toutefois précisé que les avoirs émis dans les magasins Castorama de Lormont ou de Villabé ne sont valables que dans ces magasins respectifs. De même, les avoirs délivrés dans les autres magasins Castorama ne pourront pas être utilisés à Lormont ou à Villabé.

Notre engagement « la reprise et le remboursement de vos produits » s'inscrit dans une démarche commerciale volontaire et ne remet en aucun cas en cause les droits légaux des consommateurs. Il s'ajoute aux dispositions prévues par le Code de la consommation qui précise notamment que tout consommateur ayant effectué un achat à distance (notamment via notre site internet) bénéficie d'un délai légal de 14 jours à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation, sous réserve des conditions prévues par les articles L221-18 à L221-28 du Code de la consommation.