

Politique de retour et de rétractation

Pros Mobile II

90 Route du Général de Gaulle
C.C. Leclerc, 67300 Schiltigheim
Siret : 82891027300014 • APE : 9512Z

Vous avez commandé un produit sur notre boutique en ligne et il ne vous convient pas ? Conformément au Code de la consommation, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours. Les présentes conditions de retour s'appliquent aux achats effectués à distance sur prosmobile.fr (les achats en boutique n'ouvrent pas droit à rétractation) et complètent nos Conditions Générales de Vente.

Réception du colis

À la réception de votre commande, nous vous invitons à vérifier immédiatement l'état du colis et du produit. En cas d'anomalie (colis endommagé, produit manquant ou cassé), contactez-nous dans les meilleurs délais afin que nous puissions vous accompagner dans vos démarches auprès du transporteur et trouver une solution adaptée.

1 – Droit de rétractation (14 jours)

Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de votre produit pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité (articles L221-18 et suivants du Code de la consommation). Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

2 – Comment exercer votre droit de retour

Pour nous informer de votre décision, contactez-nous avant la fin du délai de 14 jours :

- par e-mail à contact@prosmobile.fr, ou
- par courrier à : Pros Mobile II, 90 Route du Général de Gaulle, C.C. Leclerc, 67300 Schiltigheim, ou
- directement en boutique au 03 88 62 98 01.

Indiquez votre numéro de commande, le produit concerné et vos coordonnées. Vous pouvez utiliser le formulaire type de rétractation figurant au bas de cette page, mais ce n'est pas obligatoire.

3 – Renvoi du produit

Après nous avoir informés, vous disposez de 14 jours pour nous renvoyer le produit à l'adresse indiquée ci-dessus. Le produit doit être retourné :

- complet (accessoires, câbles, notices), dans son emballage d'origine si possible ;
- en parfait état, non endommagé et non utilisé au-delà de ce qui est nécessaire pour en vérifier les caractéristiques.

Votre responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature et son bon fonctionnement.

Les frais de retour sont à votre charge. Nous vous recommandons un envoi suivi : vous restez responsable du colis jusqu'à sa réception par nos soins.

4 – Remboursement

Nous vous remboursons la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison standard initiaux, dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de rétractation. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à réception du produit retourné, ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement est effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès pour un autre moyen. Si vous aviez choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard que nous proposons, seul le coût de la livraison standard vous est remboursé.

5 – Exceptions au droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut notamment pas être exercé pour :

- les produits confectionnés sur mesure ou nettement personnalisés ;
- les produits descellés après la livraison et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les enregistrements audio, vidéo ou logiciels informatiques descellés après la livraison ;
- les prestations de services de réparation pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, avec votre accord préalable.

6 – Produits défectueux et garanties

Indépendamment du droit de rétractation, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité (articles L217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés. Si un produit reçu est défectueux ou non conforme, contactez-nous : le retour et le remboursement (ou le remplacement) sont alors à nos frais. Les réparations effectuées en atelier bénéficient en outre de notre garantie commerciale décrite dans les CGV.

7 – Échanges

Nous ne proposons pas d'échange direct d'un produit contre un autre. Si un article ne vous convient pas, il vous suffit d'exercer votre droit de rétractation (article 1) pour être remboursé sous 14 jours, puis de passer une nouvelle commande pour le produit souhaité. Pour un produit défectueux ou non conforme, reportez-vous à l'article 6 (prise en charge à nos frais).

8 – Médiation de la consommation

En cas de litige non résolu à l'amiable, et après avoir adressé une réclamation écrite à Pros Mobile II (contact@prosmobile.fr), vous pouvez recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant :

CM2C

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Tél : 01 89 47 00 14

Site : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php

E-mail : litiges@cm2c.net

Vous disposez d'un délai de 12 mois à compter de votre réclamation écrite pour saisir le médiateur.

Formulaire type de rétractation

(À compléter et à nous renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de Pros Mobile II, 90 Route du Général de Gaulle, C.C. Leclerc, 67300 Schiltigheim —
contact@prosmobile.fr :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du produit ci-dessous :

- Commandé le / reçu le :
- Numéro de commande :
- Produit(s) concerné(s) :
- Nom du (des) consommateur(s) :
- Adresse du (des) consommateur(s) :
- Date :
- Signature (uniquement en cas de notification papier) :

Dernière mise à jour : juillet 2026 — prosmobile.fr/conditions-de-retour