Commandes et retours

1. Vous pouvez commander des biens sur cette boutique en ligne en sélectionnant les articles souhaités, en les ajoutant à votre panier et en finalisant le processus de commande.

2. Le paiement doit être effectué avant l'expédition au moyen d'iDEAL, d'une carte bancaire, de Bancontact/Mr Cash, de Giropay ou de SOFORT Banking.

3. Dès réception de votre commande et de son paiement, une confirmation de commande vous sera adressée et les biens seront expédiés dans les meilleurs délais raisonnables. Vous recevrez ensuite une confirmation d'expédition comprenant un numéro de suivi PostNL, vous permettant de suivre l'acheminement de votre envoi sur le site de PostNL.

4. Les frais de livraison aux Pays-Bas (à l'exclusion des îles) sont calculés sur la base des tarifs applicables de PostNL. Des frais de livraison supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction du poids du colis. Les frais de livraison sont calculés automatiquement lors du processus de commande.

5. Dès réception de votre commande, nous vous invitons à vérifier sans délai que celle-ci est complète et que les biens livrés sont exempts de dommages. Si des biens sont endommagés ou manquants, veuillez nous contacter dès que possible à l'adresse suivante : webshop@peacepalace.org.

6. **Droit de rétractation.** Si les biens commandés ne répondent pas entièrement à vos attentes, vous pouvez exercer votre droit de rétractation et les retourner. La rétractation doit être notifiée dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des biens. Les biens doivent être retournés, en parfait état, à la **Fondation Carnegie, Centre des visiteurs du Palais de la Paix, Carnegieplein 2, 2517 KJ La Haye, Pays-Bas**, ou, lorsque cela est possible, déposés directement au Centre des visiteurs. Le colis retourné doit être accompagné d'un formulaire de rétractation dûment complété. Un modèle de formulaire de rétractation est disponible ici. Nous vous recommandons de conserver une copie de votre notification de rétractation ainsi qu'une preuve d'envoi. Les frais directs de retour des biens sont à la charge du consommateur. Certaines exceptions au droit de rétractation s'appliquent, notamment aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. En cas d'utilisation ou de détérioration des biens allant au-delà de ce qui est nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement (voir l'article 6, paragraphe 6, des Conditions générales), une indemnité correspondant à la dépréciation subie pourra être déduite du remboursement.

7. En cas d'exercice valable du droit de rétractation, la Fondation Carnegie remboursera tous les paiements reçus du consommateur, y compris les frais de livraison standard

éventuellement facturés, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la notification de rétractation. Les frais directs de retour des biens restent à la charge du consommateur. Le remboursement sera effectué au moyen du même mode de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès contraire.

8. Nous apportons le plus grand soin à la sélection et à l'expédition de nos biens. Si vous avez néanmoins des questions, observations ou réclamations, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse suivante : webshop@peacepalace.org.