

Politique de Rétractation et de Remboursement

La présente politique s'applique lorsque vous avez conclu un Contrat de Stockage avec nous et, le cas échéant, que vous payez en utilisant l'une des méthodes de paiement en ligne disponibles sur notre plateforme e-Rental.

(1) Politique de rétractation

Cette section s'applique si vous êtes un consommateur, c'est-à-dire si vous avez conclu un Contrat de stockage à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle.

En tant que consommateur, vous avez toujours un droit de rétractation de votre Contrat de Stockage, sans avoir à justifier d'un motif, pour autant que vous exerciez ce droit durant la période de rétractation ; ce délai de rétractation expirant après 14 jours à compter de la date de conclusion du Contrat de Stockage.

Pour exercer un tel droit de rétractation, vous devez communiquer à Shurgard votre décision de se rétracter de votre contrat de stockage de manière non ambiguë. Vous pouvez utiliser à cet effet le [formulaire de rétractation](#) joint en annexe I aux Conditions générales de votre contrat de stockage, mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également nous contacter par courrier (Shurgard Belgium CVA, Zuiderlaan 14 Bus 14, 1731 Zellik), envoyer un e-mail à votre magasin ou nous contacter par téléphone (+32 800 500 08).

Pour satisfaire au délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer la notification relative à l'exercice de votre droit de rétractation avant la fin de la période de rétractation de quatorze (14) jours.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre Contrat de Stockage, nous vous rembourserons, sous réserve des modalités applicables, tous les charges et frais perçus auprès de vous et ce dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle vous nous avez notifié votre décision de rétractation. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez choisi lors de la conclusion initiale du Contrat de stockage ; et en aucun cas vous n'aurez à supporter de frais au titre de ce remboursement.

Si vous demandez que l'unité de stockage soit mise à votre disposition avant la fin du délai de rétractation et que le contrat de stockage a été intégralement exécuté, vous perdez votre droit de rétractation. Si vous exercez votre droit de rétractation après le début de l'exécution du contrat de stockage, vous nous êtes redevable des frais et indemnités de stockage dus, pour un montant proportionnel à la durée effective d'utilisation de l'unité de stockage jusqu'à la date à laquelle vous nous avez informés de votre décision de vous rétracter.

(2) Politique de remboursement

Cette section s'applique dans les cas non couverts par la section (1) ci-dessus et/ou si vous êtes un client professionnel. Conformément aux Conditions Générales applicables à votre relation avec nous et qui peuvent être consultées sur notre site web à l'adresse www.shurgard.com/fr-be/legal, vous pouvez, dans certaines circonstances, avoir droit à un remboursement de notre part.

Si vous pouvez prétendre à un tel remboursement, nous créditerons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé au moment de la conclusion initiale du Contrat de Stockage, sans que vous ayez à supporter le moindre frais. Le remboursement sera effectué via le(s) moyen(s) de paiement enregistré(s), et ce au plus vite et, en définitive, dans un délai de trente (30) jours à compter de votre demande de remboursement.

Si toutefois vous deviez être en désaccord avec le montant que nous avons débité de votre moyen de paiement et que vous estimez avoir des motifs raisonnables de le faire, vous pouvez toujours nous contacter par e-mail à l'adresse info@shurgard.be ou par courrier à l'adresse **Shurgard Belgium CVA**, Zuiderlaan 14 Box 14, 1731 Zellik. Vous devez nous contacter dans un délai de 8 semaines à compter de la date à laquelle le montant contesté, et nous fournir une brève explication des raisons pour lesquelles vous contestez le montant que nous avons prélevé.

Dans tous les cas, vous êtes tenu de nous fournir tous les documents nécessaires prouvant que vous avez droit à un remboursement.

Toutes les demandes de remboursement et/ou les remboursements effectifs effectués par nos soins ou en notre nom, sont entièrement gratuits.

Pour toute question concernant votre droit au remboursement, veuillez nous contacter par e-mail à l'adresse info@shurgard.be ou par courrier à **Shurgard Belgium CVA**, Zuiderlaan 14 Box 14, 1731 Zellik.