

Politique de Retours et remboursements

1. Notre garantie « satisfait ou remboursé » — 30 jours

Vous disposez de trente (30) jours à compter de la réception de votre commande pour nous retourner un produit qui ne vous convient pas et demander un échange ou un remboursement. Le produit doit être retourné complet, non endommagé au-delà d'un essai normal. Cette garantie commerciale s'ajoute à vos droits légaux (sections 7 et 9) et ne les remplace jamais.

2. Votre droit légal de rétractation — 14 jours

Indépendamment de la garantie ci-dessus, vous bénéficiez du droit légal de vous rétracter, sans avoir à motiver votre décision, dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la réception de votre commande (articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation).

Pour l'exercer, trois moyens au choix : la fonction en ligne « [Renoncer au contrat ici](#) » (accessible en pied de page — un accusé de réception daté vous est envoyé immédiatement), le formulaire type de rétractation disponible sur la [page dédiée](#), ou toute déclaration claire par e-mail. Les modalités complètes (retour sous 14 jours, remboursement incluant les frais de livraison standard, exceptions) figurent à l'article 7 des CGV.

3. Comment retourner un produit

1. **Prévenez-nous** par e-mail à [contact@\[nomdedomaine\].com](mailto:contact@[nomdedomaine].com) ou par téléphone au [TÉLÉPHONE], en indiquant votre numéro de commande, le produit concerné et votre choix (échange ou remboursement).
2. **Nous vous confirmons** la marche à suivre sous [72] heures ouvrées.
3. **Expédiez le produit**, complet, à : [ADRESSE PHYSIQUE RÉELLE DE RETOUR — jamais de boîte postale]. Le délai de retour court à compter de votre demande ; nous vous recommandons un envoi avec suivi.
4. **Remboursement ou échange** dès réception (ou preuve d'expédition) : voir section 10.

Frais de renvoi : à votre charge (rétractation légale : à votre charge, article 7 des CGV). Aucuns frais de restockage ne sont appliqués, quel que soit le motif du retour.

4. Colis jamais reçu, produit endommagé ou erroné

Ces trois situations sont couvertes intégralement et **sans aucun frais pour vous** : commande jamais reçue, produit arrivé endommagé ou défectueux, produit différent de celui commandé. Contactez-nous (e-mail ou téléphone) avec, si possible, une photo : nous vous proposons immédiatement le renvoi du bon produit à nos frais ou le remboursement intégral, à votre choix. Vos garanties légales (conformité 2 ans, vices cachés — article 8 des CGV) s'appliquent en toute hypothèse.

5. Remboursements

Le remboursement s'effectue sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande, sans frais, sous (7) jours ouvrés après réception du produit retourné (ou preuve de son expédition) — et en tout état de cause dans les délais légaux. Selon votre banque, comptez 3 à 5 jours ouvrés supplémentaires pour voir le montant apparaître. En cas de rétractation légale, le remboursement inclut les frais de livraison initiaux (mode standard).

6. Une question ?

Service client : [contact@\[nomdedomaine\].com](mailto:contact@[nomdedomaine].com) — [\[TÉLÉPHONE\]](#) — [\[HORAIRES, identiques à la page contact\]](#).

Réponse sous **72** heures ouvrées. Voir aussi notre [FAQ](#) et nos [CGV](#) (articles 5 à 8).

Page mise à jour le [\[DATE DE PUBLICATION\]](#).