

## **Politique de retour de le refuge des saveurs**

Merci d'avoir choisi **le refuge des saveurs**. Nous souhaitons que vous soyez entièrement satisfait(e) de votre achat. Si vous n'êtes pas pleinement satisfait(e) de votre commande, nous sommes là pour vous aider. Veuillez lire attentivement notre politique de retour.

### **Conditions d'éligibilité aux retours**

Pour être éligible à un retour, les conditions suivantes doivent être respectées :

1. L'article doit être inutilisé et dans le même état que celui dans lequel vous l'avez reçu
2. L'article doit être dans son emballage d'origine.
3. Vous devez fournir une preuve d'achat (numéro de commande, facture ou reçu).

Veuillez noter que certains articles ne peuvent pas être retournés pour des raisons d'hygiène ou d'autres circonstances spécifiques. Ces articles seront clairement indiqués dans la description du produit.

### **Procédure de retour**

Si vous souhaitez effectuer un retour, veuillez suivre les étapes ci-dessous :

1. Contactez notre service client à l'adresse **[lerefugedessaveurs65@gmail.com]** dans les 24 heures suivant la réception du produit afin de nous informer du retour et de fournir les informations nécessaires, notamment votre numéro de commande et la raison du retour.
2. Après réception de la confirmation de notre service client, emballez soigneusement l'article et renvoyez-le à l'adresse qui vous sera communiquée par notre équipe. Veuillez à ce que l'article soit correctement emballé afin d'éviter tout dommage pendant le transport.
3. Les frais d'expédition pour le retour sont à votre charge, sauf si le retour est dû à une erreur de notre part (par exemple : article incorrect expédié, produit endommagé).
4. Nous recommandons d'utiliser un mode d'expédition avec suivi afin de vous assurer que l'article retourné nous parvienne correctement.

### **Processus de remboursement**

Une fois l'article retourné reçu et inspecté, nous vous informerons du statut de votre remboursement. Si votre retour est approuvé, nous procéderons au remboursement via votre mode de paiement initial. Veuillez noter que le délai de traitement du remboursement peut varier en fonction de votre prestataire de paiement.

### **Échanges**

Si vous souhaitez échanger un article contre un autre, veuillez suivre la même procédure de retour décrite ci-dessus. Après réception et inspection de l'article retourné, nous traiterons l'échange et expédierons l'article de remplacement demandé. Toute différence de prix entre

l'article retourné et l'article de remplacement sera réglée par remboursement ou par paiement complémentaire.

#### **Produits endommagés ou défectueux**

Si vous recevez un produit endommagé ou défectueux, veuillez contacter immédiatement notre service client. Nous pourrons vous demander de fournir des photos ou des vidéos du problème pour examen. Si le produit est confirmé comme étant endommagé ou défectueux, nous vous proposerons un remplacement ou un remboursement intégral, y compris les frais d'expédition du retour.