

Politique de rétractation et de retours

Rue des Plantes

Version en vigueur au 27 août 2026

1. Droit de rétractation

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de **quatorze (14) jours** pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus au point 5 ci-dessous.

Le délai court à compter du jour où le Client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du dernier produit de la commande. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

2. Comment exercer son droit de rétractation

Avant l'expiration du délai de 14 jours, le Client notifie sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par l'un des moyens suivants :

- par e-mail à **commercial@ruedesplantes.com** ;
- par courrier à RDP ECOM, 20 rue Charles de Gaulle, 72200 Bazouges Cré sur Loir, France ;
- via la messagerie de la place de marché lorsque la commande y a été passée.

Le Client peut utiliser le formulaire type figurant au point 8, sans que cela soit obligatoire. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client : nous recommandons de conserver l'accusé de réception ou une preuve d'envoi.

3. Exclusions du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- **les produits descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé** (3° de l'article L. 221-28). Cette exclusion s'applique à tous nos compléments alimentaires, plantes, poudres, gélules, comprimés, teintures mères et extraits liquides dont l'opercule, le film de scellage, la capsule d'inviolabilité ou le sachet a été ouvert ;
- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les biens qui ont été mélangés de manière indissociable avec d'autres articles après leur livraison ;
- les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés.

Un produit dont l'emballage extérieur a été ouvert mais dont le scellé d'inviolabilité de l'unité de vente est intact demeure éligible au retour.

4. Renvoi des produits

Le Client renvoie les produits **au plus tard dans les quatorze (14) jours** suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Adresse de retour :

RDP ECOM, service retours

20 rue Charles de Gaulle, 72200 Bazouges Cré sur Loir, France

Conditions :

- les produits doivent être retournés dans leur état d'origine, complets, non descellés, dans un emballage permettant leur transport sans dommage ;
- joindre une copie de la facture ou le numéro de commande, faute de quoi le traitement du retour ne pourra pas être associé au dossier ;
- ne jamais renvoyer les produits au fabricant.

5. Frais de retour

Les frais directs de renvoi des produits sont à la charge du Client.

Cette information est portée à la connaissance du Client avant la validation de sa commande, conformément à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

Le Client demeure responsable du colis jusqu'à sa réception effective par le Vendeur. Pour tout retour d'une valeur supérieure à 75 euros, il est recommandé d'utiliser un mode d'expédition avec suivi.

6. Remboursement

Le Vendeur rembourse la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison standard initialement payés, **au plus tard dans les quatorze (14) jours** suivant la date à laquelle il est informé de la décision de rétractation.

Précisions :

- si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard proposée, le surcoût n'est pas remboursé ;
- en cas de rétractation partielle, les frais de livraison ne sont pas remboursés dès lors que le reste de la commande est conservé ;
- le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits ;
- le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen et sans frais pour lui ;
- pour les commandes passées sur une place de marché, le remboursement est traité selon les procédures de la plateforme concernée.

7. Dépréciation des produits retournés

La responsabilité du Client peut être engagée en cas de dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement (article L. 221-23 du Code de la consommation). Le montant de la dépréciation constatée est alors déduit du remboursement, et le Client en est informé par écrit avec les motifs.

8. Formulaire type de rétractation

À l'attention de **RDP ECOM**, 20 rue Charles de Gaulle, 72200 Bazouges Cré sur Loir, France,
commercial@ruedesplantes.com

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

Référence(s) du ou des produits :

Numéro de commande :

Commandé le :/...../..... Reçu le :/...../.....

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature (uniquement en cas de notification sur papier) :

Date :/...../.....

9. Produit endommagé, erreur de préparation, produit non conforme

Cette procédure est distincte du droit de rétractation et n'entraîne aucun frais pour le Client.

En cas de colis endommagé, de produit cassé, d'erreur de préparation ou de produit ne correspondant pas à la commande, le Client contacte le service client à **commercial@ruedesplantes.com** dans les meilleurs délais, en joignant :

- le numéro de commande ;
- des photographies du colis reçu, de son calage et du ou des produits concernés ;
- le numéro de lot et la date de durabilité figurant sur l'étiquette lorsque le produit est en cause.

Après vérification, le Vendeur procède selon le choix du Client au renvoi du produit conforme ou au remboursement, et prend à sa charge les éventuels frais de retour.

10. Garanties légales

Le bénéfice du droit de rétractation est indépendant des garanties légales dues par le Vendeur, à savoir la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, deux ans à compter de la délivrance) et la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil, deux ans à compter de la découverte du vice). Ces garanties sont détaillées à l'article 9 des Conditions Générales de Vente.

S'agissant de denrées alimentaires, elles s'appliquent dans la limite de la date de durabilité minimale ou de la date limite de consommation figurant sur l'emballage.

11. Réclamations et médiation

Toute réclamation relative à un retour ou à un remboursement peut être adressée à commercial@ruedesplantes.com. En cas de désaccord persistant, les voies de recours ouvertes au Client sont détaillées à l'article 14 des Conditions Générales de Vente.