

# Politique de remboursement

## Politique de retours & remboursements — Nestor Bio

Chez Nestor Bio, premier fabricant de croquettes bio pour chiens et chats en France, nous mettons un point d'honneur à garantir votre satisfaction et le bien-être de vos animaux. Si un produit ne vous convient pas, vous disposez d'un droit de rétractation conformément aux articles L221-18 à L221-28 du Code de la consommation.

### Droit de rétractation (14 jours)

Conformément à l'article L221-18, vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de votre commande pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à motiver votre décision. Pour cela, il vous suffit de nous envoyer une demande par e-mail à [contact@nestorbio.fr](mailto:contact@nestorbio.fr)

Les produits doivent être retournés dans leur état d'origine, non ouverts, complets (emballages, notices, accessoires...) et accompagnés de votre numéro de commande, à l'adresse suivante :

SAUVALE PRODUCTION — 1 rue Nicolas Copernic — 53200 Château-Gontier — France

Les frais de retour sont à la charge du client, conformément à l'article L221-23.

### Remboursement

Une fois les produits reçus et vérifiés, nous procédons au remboursement dans un délai de 14 jours, conformément à l'article L221-24 du Code de la consommation. Le remboursement est effectué via le même moyen de paiement utilisé lors de la commande (hors frais de livraison, sauf erreur de notre part).

### Produit endommagé ou commande incomplète

Si votre colis arrive endommagé ou si un produit est manquant, vous devez nous le signaler dans un délai de 10 jours à compter de la réception, à l'adresse [contact@nestorbio.fr](mailto:contact@nestorbio.fr)

Joignez si possible des photos du colis et des produits pour faciliter le traitement de votre demande. Selon l'article L133-3 du Code de commerce, les réserves doivent être formulées rapidement pour qu'une réclamation soit recevable.

### En cas d'erreur d'adresse ou d'absence à la livraison

En application de l'article L121-20-3 du Code de la consommation, Nestor Bio ne peut être tenu responsable en cas d'erreur dans l'adresse de livraison indiquée par le client (adresse incomplète, erronée ou imprécise).

Si le colis nous est retourné à cause d'une adresse incorrecte ou d'une absence lors de la livraison, les frais de réexpédition seront à la charge du client.