Atelier des Drôles de bois : *Atelier Artisanal de Tournage sur Bois*

Politique de retours et de remboursements

En vigueur depuis le 21 novembre 2026

1. Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de votre commande pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

Pour exercer ce droit, contactez-nous par e-mail à :

boutique@drolesdebois.fr

en indiquant votre nom complet et votre numéro de commande.

> ⚠️ *Exception légale (art. L.221-28 du Code de la consommation) : le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (gravure, dimensions sur mesure, essence de bois choisie spécifiquement). Cette caractéristique est systématiquement indiquée sur la fiche produit concernée.*

2. Conditions de retour

Pour être accepté, le retour doit impérativement respecter les conditions suivantes :

- L'article doit être retourné dans son état d'origine, non utilisé, non endommagé.
- Il doit être soigneusement emballé pour protéger la pièce pendant le transport.
- Le retour doit être effectué dans les 14 jours suivant votre notification de rétractation.
- Les frais de retour sont à la charge du client, sauf erreur de notre part ou défaut avéré.

3. Modalités de remboursement

Dès réception et vérification du colis retourné, le remboursement est effectué dans un délai maximum de 14 jours, par le même moyen de paiement utilisé lors de la commande (carte bancaire ou virement bancaire).

En cas de dépréciation du bien résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir sa nature et ses caractéristiques, une réduction du montant remboursé peut être appliquée.

4. Produits défectueux ou non conformes

Chaque pièce est fabriquée artisanalement et vérifiée avant expédition. Si toutefois vous constatez un défaut ou une non-conformité :

- Contactez-nous dans les 48 heures suivant la réception, par e-mail, avec des photos à l'appui.

- Selon la nature du problème, nous vous proposerons : le renvoi d'une pièce de remplacement, un avoir, ou un remboursement intégral.
- Dans ce cas, les frais de retour sont entièrement à notre charge.

La garantie légale de conformité (art. L.217-4 et suivants du Code de la consommation) et la garantie contre les vices cachés (art. 1641 du Code civil) s'appliquent pleinement.

5. Nature artisanale des produits

Le bois est un matériau naturel et vivant. Chaque pièce Drôles de Bois est unique : les variations de teinte, de veinure, de texture ou les légères irrégularités inhérentes au matériau naturel ne constituent pas des défauts. Ces caractéristiques sont la signature des objets artisanaux et ne donnent pas droit à retour ni à remboursement.

> ⚠️ *Des photos réelles de chaque pièce sont publiées sur le site afin de vous permettre d'apprécier ces singularités avant achat.*

6. Procédure de retour — étapes

1. Envoyez un e-mail à **boutique@drolesdebois.fr** avec : nom, numéro de commande, motif du retour.
2. Vous recevez une confirmation et l'adresse de retour sous 48 h ouvrées.
3. Expédiez le colis en recommandé ou avec numéro de suivi (conservez le justificatif).
4. Le remboursement est effectué dans les 14 jours après réception du colis.

7. Contact et médiation

Pour toute question relative à un retour ou remboursement :

boutique@drolesdebois.fr

En cas de litige non résolu à l'amiable, vous pouvez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Pour contacter la Société de Médiation Professionnelle, vous pouvez vous rendre sur leur site internet : https://www.mediateur-consommation-smp.fr ou leur écrire à l'adresse suivante : Société de la Médiation Professionnelle – Médiateur de la consommation, Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez.