

Politique de remboursement, retour et rétractation

Dernière mise à jour : 01/01/2025

Chez **Noir & Or**, votre satisfaction est notre priorité. Cette page détaille les conditions dans lesquelles vous pouvez retourner un produit, demander un échange ou obtenir un remboursement.

1. Droit de rétractation

Conformément à la législation en vigueur, 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 justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Pour exercer ce droit, il vous suffit de nous notifier votre décision par email à **contact@noiretor.store**, en indiquant :

- votre numéro de commande ;
 - le(s) produit(s) concerné(s) ;
 - votre nom et coordonnées.
-

2. Conditions de retour

Pour être accepté, le produit retourné doit respecter les conditions suivantes :

- être **inutilisé, non porté et non lavé** ;
- être dans son **emballage d'origine**, étiquettes attachées ;
- être accompagné de la **preuve d'achat** (facture ou numéro de commande).

Tout produit retourné endommagé, incomplet ou présentant des signes d'usage pourra être refusé ou donner lieu à un remboursement partiel.

3. Comment retourner un article

1. **Contactez-nous** à contact@noiretor.store dans un délai de 14 jours après réception, en précisant le motif du retour.
 2. Nous vous confirmons l'adresse de retour et, le cas échéant, la marche à suivre.
 3. **Emballez soigneusement** l'article avec tous ses accessoires d'origine.
 4. **Expédiez le colis** à l'adresse indiquée. Les frais de retour sont à la charge du client, sauf en cas d'erreur de notre part (produit défectueux ou non conforme).
-

4. Délais et modalités de remboursement

Une fois le retour reçu et contrôlé, vous recevrez une confirmation par email.

- Le remboursement est effectué sous **14 jours ouvrés** maximum après réception et validation du produit retourné.

- Le remboursement s'effectue via le **même moyen de paiement** utilisé lors de la commande, sauf accord contraire de votre part.
 - Les frais de livraison initiaux ne sont remboursés que si le retour est dû à une erreur de notre part ou à un produit défectueux.
-

5. Produit défectueux ou non conforme

Si vous recevez un produit endommagé, défectueux ou différent de votre commande :

- contactez-nous **dans les 48 heures** suivant la réception, photos à l'appui, à contact@noiretor.store ;
 - nous prenons en charge les frais de retour ;
 - selon votre préférence, un **échange**, un **avoir** ou un **remboursement intégral** vous sera proposé.
-

6. Échanges

Vous souhaitez une autre taille ou un autre coloris ? Contactez-nous à contact@noiretor.store : nous vous indiquerons la marche à suivre pour un échange, sous réserve de disponibilité du produit souhaité.

7. Contact

Pour toute question relative à un retour ou un remboursement :

- **Email** : contact@noiretor.store
- **Téléphone** : +221 350 85 33

Notre équipe s'engage à vous répondre sous 48 heures ouvrées.