

Politique de retour et de remboursement

Chez **Milou Bijoux**, nous nous engageons à vous offrir des bijoux de qualité et une expérience d'achat irréprochable. Cependant, si votre commande ne vous apporte pas entière satisfaction, nous avons mis en place une politique de retour et de remboursement claire, transparente et conforme à la législation française.

1. Conditions de retour

1.1. Délai de rétractation

Conformément à l'article L221-18 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 pénalité.

1.2. Procédure de retour

Pour effectuer un retour, veuillez contacter notre service client par e-mail à :

 miloubijoux0@gmail.com

Indiquez votre **numéro de commande**, les **articles concernés** et le **motif du retour**.

Notre équipe vous indiquera la marche à suivre pour le renvoi de votre colis.

1.3. Conditions d'acceptation du retour

Pour être accepté, l'article doit :

- Être dans son **état d'origine** (non porté, non endommagé, non personnalisé) ;
- Être retourné dans son **emballage d'origine complet** (pochette, boîte, étiquettes, accessoires inclus) ;
- Être accompagné d'une **preuve d'achat** (facture ou e-mail de confirmation).

Tout article ne respectant pas ces conditions sera refusé et réexpédié à l'expéditeur à ses frais.

1.4. Offres promotionnelles

Si votre commande comportait une offre promotionnelle du type "**3 bijoux achetés = le 4e offert**" ou **bijou offert dès 80 € d'achat**, et que votre retour partiel fait passer le total en dessous du montant requis, **la valeur du bijou offert sera déduite de votre remboursement**, sauf si ce dernier est également retourné en parfait état.

1.5. Responsabilité du retour

Les frais et risques liés au retour sont à la charge du client.

Nous recommandons un envoi **suivi** (avec preuve de dépôt et numéro de suivi).

Milou Bijoux ne saurait être tenue responsable des **colis perdus, volés ou endommagés**.

lors du retour.

Tout retour effectué après le délai légal de 14 jours ne pourra donner lieu à un remboursement.

2. Exceptions au droit de retour

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, **certains articles ne peuvent être repris pour des raisons d'hygiène et de sécurité**, notamment :

- Les **boucles d'oreilles** ;
- Les **articles personnalisés ou sur mesure**.

Ces produits ne sont donc **ni repris ni échangés**.

3. Remboursements

3.1. Validation du retour

Une fois le produit reçu et inspecté, nous vous enverrons un e-mail confirmant la bonne réception du retour.

Si le produit répond à nos critères, le remboursement sera traité dans un délai de **7 jours ouvrables** après réception.

3.2. Modalités de remboursement

Le remboursement sera effectué via le **même mode de paiement** que celui utilisé lors de la commande initiale.

Aucun remboursement ne sera effectué sur un autre moyen de paiement.

4. Échanges

Si vous souhaitez échanger un article, merci de le préciser lors de votre demande de retour.

L'échange sera possible sous réserve de la **disponibilité des stocks**.

En cas d'indisponibilité, un **remboursement** sera effectué selon les conditions ci-dessus.

5. Service clientèle

Notre équipe reste à votre disposition pour toute question relative à un retour, un échange ou un remboursement.

 miloubijoux0@gmail.com

6. Engagement qualité

Chez **Milou Bijoux**, nous mettons un point d'honneur à garantir votre satisfaction.

Chaque bijou est contrôlé avec soin avant expédition.

Votre confiance est précieuse, et nous vous remercions de choisir Milou Bijoux pour vos moments précieux. ✨