

Politique de retours et réclamations

Dernière mise à jour : 08/08/2025

Chez **Bastu**, nous faisons tout pour garantir la qualité de nos produits et votre satisfaction. Toutefois, certaines situations exceptionnelles peuvent nécessiter une réclamation.

1. Produits non retournables

Conformément à l'article **L221-28 du Code de la consommation**, les produits alimentaires **périssables ou descellés après la livraison ne peuvent pas être retournés**, pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Par conséquent, nos produits ne sont **ni repris, ni échangés**, sauf en cas d'erreur de notre part ou de produit défectueux à la réception.

2. Produits endommagés ou erronés

Si vous recevez un article :

- endommagé,
- incorrect,
- ou visiblement non conforme à votre commande,

veuillez nous contacter dans un délai de **48 heures** après la réception.

Selon le cas, nous pourrions proposer :

- un renvoi gratuit,
- un remboursement,
- ou une autre solution adaptée.

3. Comment faire une réclamation

Merci de nous fournir :

- votre numéro de commande,
- facture d'achat
- des photos claires du produit et de l'emballage,
- une brève description du problème.

Sans ces informations, nous ne pourrions pas traiter la demande.

4. Délais de traitement

- Réponse sous **2 jours ouvrés**
- Remboursement (le cas échéant) sous **7 jours ouvrés**
- Contact : **contact@bastu.fr**