

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Version 1.0 – Dernière mise à jour le 18 juillet 2026. Seule la version publiée sur la Plateforme à la date de la commande fait foi entre les Parties.

Préambule

La présente Politique de remboursement complète les Conditions Générales de Vente de la Plateforme **PassePrendre** et en fait partie intégrante.

Elle a pour objet de présenter de manière claire et détaillée les règles applicables aux annulations, remboursements, non-retraits de commandes, exclusions du droit de rétractation ainsi qu'aux gestes commerciaux accordés par les Producteurs.

En cas de contradiction entre la présente Politique de remboursement et les Conditions Générales de Vente, ces dernières prévalent.

La validation d'une commande emporte acceptation pleine, entière et sans réserve de la présente Politique.

Article 1 – Taux de remboursement et frais de la Plateforme

Un taux de remboursement peut être affiché par le Producteur sur la fiche produit.

Ce taux correspond à un pourcentage du prix du ou des produits concernés avant prise en compte des frais de la Plateforme.

En cas d'annulation, le remboursement est calculé en appliquant le taux de remboursement au prix du ou des produits concernés.

Selon les cas prévus par la présente Politique de remboursement, les frais de la Plateforme demeurent à la charge soit du Client, soit du Producteur.

Les frais de la Plateforme correspondent à une commission de **10 % TTC** calculée sur le montant TTC de la commande ainsi qu'à un frais fixe de **0,25 € TTC** par commande.

En cas d'annulation de la commande par le Client dans les conditions prévues à l'article 2.1 de la présente Politique, les frais de la Plateforme, tels que définis au présent article demeurent à la charge du Client et sont déduits du montant remboursé.

En cas de remboursement total ou partiel décidé par le Producteur, que ce soit en application de la présente Politique ou à titre purement commercial, les frais de la Plateforme correspondant au montant remboursé demeurent à la charge du Producteur.

Le Client reconnaît expressément que le montant effectivement remboursé peut être différent du simple taux de remboursement affiché, en raison des règles relatives aux frais de la Plateforme prévues par la présente Politique.

Le Producteur demeure seul responsable de la fixation du taux de remboursement applicable à chacun de ses produits.

Sauf disposition contraire de la présente Politique, tout remboursement dû au Client est effectué dans un délai de 5 à 10 jours ouvrés à compter de la décision d'annulation ou de remboursement, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

Les frais de la Plateforme demeurant à la charge du Client en cas d'annulation correspondent à la rémunération du service de mise en relation, de traitement sécurisé du paiement et d'intermédiation technique déjà rendu par la Plateforme au moment de la commande, indépendamment du retrait effectif de celle-ci.

Les règles de frais énoncées au présent article s'appliquent aux annulations portant sur des produits périssables ou confectionnés à la demande, dans les conditions de l'Article 2.1. Pour les rétractations régulièrement exercées sur des produits non périssables, les règles de frais applicables sont celles prévues à l'Article 2.5 de la présente Politique.

Article 2 – Annulation – Remboursement – Non-retrait

Article 2.1 – Annulation par le Client

Le Client peut demander l'annulation de sa commande jusqu'à vingt-quatre (24) heures après la date et l'heure prévues pour le retrait, à condition que la commande n'ait pas déjà été retirée et que le code de retrait n'ait pas été validé.

Le remboursement est calculé en appliquant le taux de remboursement fixé par le Producteur au prix du ou des produits concernés.

Les frais de la Plateforme, tels que définis à l'article 1 demeurent à la charge du Client et sont déduits du montant remboursé.

Le Producteur demeure libre d'accorder au Client, à titre commercial, un remboursement total ou partiel supérieur au taux de remboursement affiché, ou toute autre mesure commerciale.

Cette décision constitue un geste purement commercial et ne crée aucun droit acquis au profit du Client.

La validation ou la communication du code de retrait vaut remise définitive de la commande au Client et exécution de la vente.

À compter de cette validation, le Client ne peut plus demander l'annulation de sa commande.

Article 2.2 – Non-retrait ou retrait avec validation du code de retrait

Dès la validation du code de retrait, ou à l'expiration d'un délai de vingt-quatre (24) heures suivant la date et l'heure prévues pour le retrait lorsque la commande n'a pas été retirée, le Client ne bénéficie plus d'aucun droit à annulation.

Le Producteur conserve toutefois la faculté, à sa seule discrétion et sans y être tenu, de procéder à l'une des mesures suivantes :

- ne procéder à aucun remboursement ;
- accorder un remboursement total ;

- accorder un remboursement partiel ;
- procéder à une annulation totale ;
- procéder à une annulation partielle ;
- accorder un avoir ;
- accorder une remise ;
- remplacer un produit ;
- ou accorder toute autre mesure commerciale.

Lorsqu'il procède à une annulation totale ou partielle, le remboursement est calculé en appliquant le taux de remboursement au prix du ou des produits concernés.

Les frais de la Plateforme, tels que définis à l'article 1 demeurent à la charge du Client.

Lorsqu'il accorde un remboursement total ou partiel, les frais de la Plateforme correspondant au montant remboursé demeurent à la charge du Producteur.

Cette faculté constitue un geste purement commercial du Producteur et ne crée aucun droit acquis au profit du Client.

Le retrait de la commande est réputé réalisé dès lors que le code de retrait, communiqué exclusivement au Client par la Plateforme, est présenté ou communiqué par celui-ci au Producteur puis validé par ce dernier, ou par tout autre procédé électronique mis à disposition par la Plateforme permettant de constater la remise effective de la commande.

Le code de retrait est strictement personnel et n'est connu que du Client jusqu'à sa communication volontaire au Producteur au moment du retrait de la commande.

La validation de ce code constitue la preuve de la remise de la commande au Client et de la bonne exécution de la vente. Elle fait foi entre les Parties jusqu'à preuve contraire.

À compter de cette validation, la commande est réputée retirée et exécutée.

Le Client ne peut plus solliciter l'annulation de la commande.

Cette disposition ne fait toutefois pas obstacle à la faculté du Producteur d'accorder, à sa seule discrétion et à titre commercial, une annulation totale ou partielle, ou un remboursement total ou partiel, dans les conditions prévues par la présente Politique.

Par exception, lorsque le non-retrait résulte d'un cas de force majeure ou d'une circonstance grave et dûment justifiée (maladie, accident, hospitalisation ou empêchement analogue, sur présentation d'un justificatif), le Client peut solliciter auprès du Producteur, dans les meilleurs délais, un réexamen de sa situation en vue d'un remboursement total ou partiel. Le Producteur examine cette demande de bonne foi, sans que cet examen ne constitue une obligation de résultat ni ne crée de droit acquis au profit du Client.

Article 2.3 – Produits périssables – Exclusion du droit de rétractation

Conformément à l'article **L221-28 du Code de la consommation**, le droit de rétractation ne s'applique notamment pas :

- aux produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- aux produits confectionnés selon les spécifications du Client ;
- aux produits nettement personnalisés ;
- plus généralement, à tous les produits pour lesquels la loi exclut le droit de rétractation.

Le Client reconnaît expressément que les produits proposés sur la Plateforme peuvent relever de ces exceptions légales.

Les dispositions du présent Article 2.3 ne s'appliquent qu'aux produits périssables, préparés ou confectionnés à la demande. Pour les produits non périssables proposés, le cas échéant, sur la Plateforme, le Client consommateur bénéficie du droit de rétractation de 14 jours prévu à l'Article 4 bis des Conditions Générales de Vente, auquel il convient de se reporter.

Article 2.4 – Liberté commerciale du Producteur

Le Producteur demeure entièrement libre de définir sa politique commerciale envers ses Clients.

À ce titre, il peut, à sa seule discrétion et sans y être tenu, accorder tout geste commercial ou toute mesure commerciale qu'il juge approprié(e), notamment sous la forme :

- d'un remboursement total ;
- d'un remboursement partiel ;
- d'une annulation totale ;
- d'une annulation partielle ;
- d'un avoir ;
- d'une remise ;
- du remplacement d'un produit ;
- ou de tout autre avantage commercial.

La Plateforme n'intervient pas dans ces décisions, qui relèvent exclusivement du Producteur.

Lorsqu'un remboursement est accordé, Les frais de la Plateforme, tels que définis à l'article 1 demeurent à la charge du Producteur conformément aux Conditions Générales de Vente.

Lorsqu'une annulation totale ou partielle est décidée par le Producteur, les frais de la Plateforme correspondant au montant annulé demeurent à la charge du Client conformément aux Conditions Générales de Vente.

Aucun geste commercial accordé par le Producteur ne crée un droit acquis au profit du Client et ne saurait être invoqué pour obtenir un traitement identique lors d'une commande ultérieure.

Article 2.5 – Rétractation – Produits non périssables

Pour les produits non périssables ouvrant droit à rétractation dans les conditions prévues à l'Article 4 bis des Conditions Générales de Vente, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception du produit pour exercer ce droit, selon les modalités décrites audit article.

Lorsque ce droit est régulièrement exercé, le remboursement porte sur l'intégralité des sommes versées par le Client, y compris les frais de la Plateforme. Par exception aux règles prévues à l'Article 1 de la présente Politique pour les annulations de produits périssables, les frais de la Plateforme correspondant à la commande rétractée demeurent, dans ce cas, à la charge du Producteur et ne sont pas déduits du montant remboursé au Client.

Le remboursement est effectué dans les conditions et délais prévus à l'Article 4 bis des Conditions Générales de Vente.

Article 2.6 – Commandes comportant des produits périssables et non périssables

Lorsqu'une même commande comporte à la fois des produits périssables et des produits non périssables, les règles applicables sont appréciées produit par produit.

Les produits non périssables bénéficiant du droit de rétractation sont remboursés conformément à l'Article 2.5 de la présente Politique.

Les produits périssables demeurent soumis aux dispositions des Articles 2.1 à 2.4 de la présente Politique.

Les frais de la Plateforme, correspondant à une commission de 10 % TTC du montant de la commande ainsi qu'à un frais fixe de 0,25 € TTC par commande, sont imputés en priorité sur la part remboursable correspondant aux produits périssables. Ils demeurent, à ce titre, à la charge du Client et sont déduits du montant remboursé au titre de ces produits.

Si la commande ne comporte aucun produit périssable remboursable, les règles applicables aux produits non périssables prévues à l'Article 2.5 s'appliquent intégralement.

Article 3 – Résumé des règles de remboursement

✓ Le Producteur fixe librement le taux de remboursement applicable à chacun de ses produits.

✓ En cas d'annulation, le remboursement est calculé en appliquant le taux de remboursement au prix du ou des produits concernés.

✓ En cas d'annulation effectuée dans les conditions prévues à l'article 2.1, Les frais de la Plateforme, tels que définis à l'article 1 demeurent à la charge du Client et sont déduits du montant remboursé.

✓ Après validation du code de retrait ou après retrait de la commande, aucune annulation ne peut être demandée par le Client.

✓ En cas de non-retrait de la commande, aucun remboursement n'est garanti, sauf cas de force majeure ou circonstance grave dûment justifiée. Le Producteur demeure par ailleurs libre d'accorder, à titre commercial, un remboursement, une annulation, un avoir ou toute autre mesure commerciale.

✓ Lorsqu'un remboursement total ou partiel est accordé par le Producteur, les frais de la Plateforme correspondant au montant remboursé demeurent à la charge du Producteur.

✓ Lorsqu'une annulation totale ou partielle est décidée par le Producteur, Les frais de la Plateforme, tels que définis à l'article 1 demeurent à la charge du Client.

✓ Les produits périssables ou confectionnés à la demande ne bénéficient pas du droit de rétractation, dans les conditions prévues par la loi ; les produits non périssables bénéficient, quant à eux, d'un délai de rétractation de 14 jours (voir Article 4 bis des CGV).

✓ En cas de rétractation régulièrement exercée sur un produit non périssable, le Client est intégralement remboursé, frais de la Plateforme inclus, ces derniers demeurant à la charge du Producteur (voir Article 2.5).

✓ Tout remboursement dû au Client est effectué sous 5 à 10 jours ouvrés à compter de la décision, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

✓ La validation du code de retrait constitue la preuve de la remise de la commande au Client et de la bonne exécution de la vente.

Article 4 – Médiation et voies de recours

En cas de litige non résolu à l'amiable relatif à l'application de la présente Politique de remboursement, le Client consommateur est informé qu'il peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné à l'Article 12 des Conditions Générales de Vente, auquel il convient de se reporter pour les coordonnées du médiateur et les modalités de saisine.

Le Client peut également recourir, le cas échéant, à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.