

La Maison de l'Olivier

165 Chemin de la Filature • 30500 Saint-Ambroix
maisoncampani@gmail.com • 07.86.85.00.53
www.maisondelolivier.fr

POLITIQUE DE RETOUR ET REMBOURSEMENT

En vigueur à compter du 21 avril 2026

1. Préambule

La Maison de l'Olivier, producteur-transformateur d'olives depuis trois générations, s'engage à vous proposer des produits de qualité supérieure. La présente politique de retour s'applique à toutes les commandes passées sur notre site internet www.maisondelolivier.fr.

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, vous bénéficiez d'un droit de rétractation et de retour dans les conditions définies ci-après.

2. Produits concernés par la politique de retour

2.1 Produits éligibles au retour

- Huiles d'olive vierge extra (Picholine, fruitée, olivière)
- Tapenades et tartinables (tapenade traditionnelle, Cévenole, olivade verte au basilic, anchoiade, tomatonade)
- Olives sous vide (noires à l'ail, noires au piment, Picholine nature, Lucque nature)
- Tout autre produit proposé sur notre boutique en ligne

2.2 Produits non éligibles au retour

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les produits suivants ne peuvent pas faire l'objet d'un retour :

- Produits alimentaires périssables qui ont été ouverts ou dont l'emballage a été descellé après livraison
- Produits personnalisés ou confectionnés selon les spécifications du client
- Produits dont la date limite de consommation est dépassée

3. Délai de rétractation

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.

⚠ Important : Ce délai court à compter du lendemain de la réception du colis. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

4. Procédure de retour

Étape 1 — Nous contacter

Avant tout retour, veuillez nous informer de votre intention par l'un des moyens suivants :

- Par e-mail : maisoncampani@gmail.com
- Par téléphone : 07.86.85.00.53 (du lundi au samedi, selon nos horaires d'ouverture)
- Via le formulaire de contact disponible sur www.maisondelolivier.fr/nous-contacter

Merci de préciser votre numéro de commande, les articles concernés et le motif du retour.

Étape 2 — Préparer le colis

Retournez le ou les produits dans leur emballage d'origine, non ouverts et en parfait état, accompagnés du bon de livraison ou d'une copie de la facture.

Étape 3 — Expédier le colis

Adressez votre retour à l'adresse suivante :

La Maison de l'Olivier — RETOUR165 Chemin de la Filature30500 Saint-Ambroix

Nous vous recommandons d'utiliser un envoi avec numéro de suivi ou avec accusé de réception. La Maison de l'Olivier ne pourra pas être tenue responsable de la perte de colis lors du transport retour.

5. Frais de retour

Produit défectueux ou erreur de notre part

Les frais de retour sont pris en charge par La Maison de l'Olivier. Nous vous fournirons une étiquette de retour prépayée.

Droit de rétractation (achat non souhaité)

Les frais de retour sont à votre charge, conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation.

6. Remboursement

Dès réception et vérification du colis retourné, nous procéderons au remboursement dans un délai maximum de 14 jours.

Le remboursement sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande. Aucun frais supplémentaire ne vous sera facturé.

En cas de retour partiel, seul le montant des articles retournés sera remboursé (hors frais de port initiaux, sauf si la totalité de la commande est retournée).

7. Produit endommagé ou non conforme à la commande

Si vous recevez un produit endommagé lors du transport ou non conforme à votre commande, veuillez nous le signaler dans les 48 heures suivant la réception en nous adressant :

- Une description précise du problème
- Des photos du produit et de son emballage
- Votre numéro de commande

Nous prendrons en charge les frais de retour et procéderons soit à un échange, soit à un remboursement intégral selon votre préférence.

8. Échanges

Nous proposons l'échange de produits dans les mêmes conditions que les retours, sous réserve de disponibilité du produit souhaité. En cas d'indisponibilité, un avoir ou un remboursement vous sera proposé.

9. Contact et réclamations

Pour toute question relative à votre retour ou à votre remboursement, notre équipe est à votre disposition :

E-mail	maisoncampani@gmail.com
---------------	-------------------------

Téléphone	07.86.85.00.53
------------------	----------------

Adresse	165 Chemin de la Filature, 30500 Saint-Ambroix
----------------	--

Horaires	Lun, Mar, Jeu : 10h-12h / 17h-19h — Mer, Ven, Sam : 17h-19h
-----------------	---