Politique de remboursement et de réclamation

Version 2026-10-20.2. Cette politique explique, pour les Acheteurs et les Vendeurs, comment fonctionnent la protection du paiement, les réclamations, les remboursements et la libération des fonds sur Destokr.

1. Parcours d'une commande

Étape	Ce qui se passe
Paiement	L'Acheteur paie par carte via Stripe. Les fonds sont encaissés sur le
Expédition	Le Vendeur paie expédier avec un numéro de suivi dans le délai
Non-expédition	Passé (8 ou 10 ouvrés expédition) : annulation automatique et
Livraison	Le transporteur intégrale l'Acheteur, suivi 17TRACK). La statuée,
Confirmation	L'Acheteur peut confirmer la bonne réception.
Libération des fonds	Immédiate si réception confirmée et suivi « livré » ; sinon 14 jours
Versement	Destokr déclenche le versement ; il n'y a pas de réclamation ouverte.

2. Ce que signifie (et ne signifie pas) le délai de 14 jours

Le délai de 14 jours après livraison est uniquement le déclencheur de la libération des fonds au Vendeur, en l'absence de réclamation.

Il ne constitue pas une renonciation de l'Acheteur à ses droits : les garanties légales, les recours pour non-conformité ou vices cachés et la possibilité d'ouvrir une réclamation subsistent après ce délai. Une réclamation tardive est examinée par Destokr ; sa résolution dépend alors des fonds encore disponibles sur le compte du Vendeur et de la coopération de celui-ci.

3. Ouvrir une réclamation

Depuis l'espace « Commandes », l'Acheteur choisit un motif :

- colis non reçu ;
- réception partielle ;
- marchandise endommagée ;
- produit non conforme à l'annonce ;
- produit non conforme / non réglementaire ;
- quantité manquante ;
- autre (description obligatoire).

Il décrit le problème, indique le cas échéant le nombre de colis manquants et joint des photos ou documents. Une réclamation ouverte avant le versement bloque le versement au Vendeur.

4. Traitement par Destokr

- Destokr ouvre un dossier contradictoire et peut demander à l'Acheteur et/ou au Vendeur tout élément utile. Une réclamation ouverte avant le versement suspend le versement concerné pendant l'examen.
- Sauf urgence particulière ou délai différent raisonnablement indiqué par Destokr, chaque partie sollicitée dispose de 15 jours ouvrés (3 semaines) à compter de la notification pour répondre et produire ses justificatifs. Destokr peut la relancer avant l'échéance. À défaut de réponse dans le délai applicable, Destokr peut statuer au vu des informations disponibles, sans que cette absence vaille reconnaissance automatique de responsabilité.
- Les éléments susceptibles d'être pris en compte comprennent notamment le suivi transporteur, les preuves d'expédition ou de livraison, bons de livraison, photographies, vidéos, documents de conformité ou d'origine, inventaires, échanges réalisés sur Destokr et tout autre document pertinent. Les messages et pièces sont conservés conformément à la Politique de confidentialité.
- Au vu des éléments des deux parties, Destokr rend une décision motivée unique, notifiée aux deux parties : rejet, acceptation partielle ou acceptation intégrale. Cette décision est définitive sur la Plateforme et exécutée dès sa notification : une acceptation déclenche, selon le cas, un remboursement Stripe partiel ou total sur le moyen de

paiement de l'Acheteur, accompagné d'un avoir ; un rejet libère le versement au Vendeur.
- Il n'y a ni réexamen ni seconde procédure interne. Après la décision, chaque partie peut écrire à Destokr depuis la réclamation ou à admin@destokr.com, notamment pour signaler une erreur matérielle ; Destokr lit ce message et peut, s'il constate une erreur, la rectifier ou accorder un remboursement complémentaire, sans rouvrir la réclamation. La décision de Destokr n'est pas une sentence arbitrale et ne prive aucune partie du droit de saisir la juridiction compétente.

Exemple : 10 colis achetés, 5 manquants => remboursement du prix de 5 colis, TVA correspondante incluse.

5. Règles de remboursement

- Un remboursement ne peut jamais dépasser le montant réellement payé.
- Les remboursements sont déclenchés sur le moyen de paiement d'origine. Le délai de crédit effectif dépend notamment de Stripe, du réseau de cartes et de l'établissement bancaire de l'Acheteur ; tout délai éventuellement affiché ou communiqué par Destokr est indicatif et ne constitue pas un délai bancaire garanti.
- Chaque remboursement est enregistré avec son motif et donne lieu à un avoir ; la facture d'origine reste inchangée.
- Lorsque l'annulation ou le remboursement est imputable au Vendeur (non-expédition, non-conformité), la commission Destokr est restituée ; les frais Stripe restent à la charge du Vendeur.
- Aucun frais de traitement n'est déduit du remboursement de l'Acheteur.

6. Litiges bancaires (chargebacks)

Une contestation ouverte par la banque de l'Acheteur est traitée par Stripe et les réseaux de cartes. Elle porte sur le compte de paiement du Vendeur. Destokr rassemble les preuves disponibles (suivi, preuve de livraison, confirmation de réception, échanges, acceptation des conditions) et peut les soumettre. Nous invitons les Acheteurs à utiliser la réclamation Destokr avant toute contestation bancaire : elle est plus rapide et préserve les deux parties.

7. Contact

Pour toute question sur une réclamation ou un remboursement : admin@destokr.com.