



Politique de remboursement et de réclamation

Version 2026-10-27.1. 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
Paielement	L'Acheteur paie par carte via Stripe. Les fonds sont encaissés sur le
Expédition	Compte d'attente (6 jours) avant d'être versés par défaut du bloqué, venant d'un
Livraison par le Vendeur	Le vendeur doit indiquer la date d'arrivée prévue, pour l'indicateur de
Non-expédition	Passage à l'état de non-expédition, si le vendeur ne signale pas la réception de
Livraison	Après expédition, le vendeur doit indiquer la date d'arrivée prévue (Ses expéditions), et
Confirmation	Après réception, le vendeur doit indiquer la date d'arrivée prévue (Ses expéditions), et
Libération des fonds	La date d'arrivée prévue, la date de réception, et les 5 jours suivants la
Versement	Destokr libère les fonds si l'Acheteur ne signale pas de problème (et, en expédition, si le
	Destokr ne libère pas les fonds si l'Acheteur signale un problème (et, en expédition, si le
	ou le signalement de l'arrivée, s'il n'y a pas de réclamation ouverte.
	Une date d'arrivée prévue n'ouvre aucun délai.

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

Le délai de 14 jours après la livraison (ou après le signalement de l'arrivée, lorsque le Vendeur livre par ses propres moyens) 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. Lorsque le Vendeur livre par ses propres moyens, une réclamation « colis non reçu » ouverte dans les 14 jours qui suivent le signalement de l'arrivée suspend le versement jusqu'à la décision de Destokr.

En cas de colis ou de palette endommagé ou incomplet à la livraison, l'Acheteur porte des réserves précises sur le bon de livraison ou la lettre de voiture et, lorsqu'un transporteur intervient, les confirme à ce dernier dans les délais légaux (article L133-3 du Code de commerce pour un transport en France). Ces réserves préservent les recours contre le transporteur ; elles ne remplacent pas la réclamation Destokr.

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 7 jours ouvrés 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.