**\*\*KP Votre Chef Pâtisserie\*\* : --- ### Politique de livraison, retour et remboursement ####**

**Livraison**

1. \*\*Zones de livraison\*\* : Nous livrons dans la grande région de la ville de Québec. Si vous habitez à l’extérieur de cette zone, veuillez nous contacter pour vérifier la possibilité d'une livraison spéciale.

2. \*\*Frais de livraison\*\* : Les frais de livraison varient selon la distance et seront calculés au moment de la commande. La livraison est gratuite pour toute commande supérieure à 75$.

3. \*\*Délais de livraison\*\* : Pour les commandes commandées avant 12h, les livraisons sont effectuées le jour même du lundi au vendredi entre 18h et 20h. Le samedi et dimanche entre 16h et 18h, selon la disponibilité des produits commandés. Pour une livraison en dehors de ces heures, veuillez-nous contactez. Les horaires de livraisons sont sujets à changements

4. \*\*Réception des produits\*\* : Il est important qu'une personne soit présente pour recevoir la livraison, surtout pour les produits frais. Si personne n'est disponible, le client doit nous en informer à l'avance pour convenir d’une nouvelle heure de livraison. En cas d'absence lors de la livraison, des frais supplémentaires pourront s'appliquer.

**Politique de retour**

1. \*\*Produits non conformes\*\* : Si un produit reçu est endommagé ou ne correspond pas à votre commande, veuillez nous contacter dans les 24 heures suivant la livraison avec des photos à l'appui. Sur approbation du responsable, nous nous engageons à corriger l'erreur en vous offrant un remplacement ou un crédit sur une future commande.

2. \*\*Produits périssables\*\* : En raison de la nature de nos produits (produits frais et périssables), nous n'acceptons pas les retours, sauf en cas d'erreur de notre part (produit non conforme ou endommagé).

**Politique de remboursement**

1. \*\*Annulation de commande\*\* : Les commandes peuvent être annulées sans frais jusqu'à 48h avant la date de livraison prévue pour les produits réguliers et 4 jours sur les produits personnalisées. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera possible, car la préparation des produits sera déjà en cours.

2. \*\*Remboursement en cas d'erreur\*\* : Si un produit ne correspond pas à ce qui a été commandé ou est endommagé, un remboursement ou un crédit pourra être accordé après examen de la réclamation. Nous ne procédons pas à des remboursements pour des produits périssables en parfait état, mais nous pouvons offrir des solutions alternatives.