

# POLITIQUE D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT

POUR LES BILLETS D'ÉVÉNEMENTS (BAL SENSORIEL, ATELIERS, ETC.)

## **Annulation par le client :**

### **Plus de 14 jours avant l'événement :**

- Remboursement intégral (100%)
- Frais de traitement : 10€ retenus pour frais administratifs
- Délai de remboursement : 7 à 14 jours ouvrés

### **Moins de 7 jours avant l'événement :**

- Aucun remboursement possible
- Possibilité de transférer votre billet à un autre couple (sous réserve de validation par Made For Us)

### **Le jour de l'événement ou absence sans prévenir :**

- Aucun remboursement
- Aucun report possible

## **Annulation par Made For Us :**

### **En cas d'annulation de notre fait (force majeure, problème organisationnel) :**

- Remboursement intégral à 100%
- OU report à une date ultérieure (à votre convenance)
- OU avoir valable 12 mois sur toutes nos prestations

**Nous nous engageons à vous prévenir au minimum 7 jours avant l'événement.**

- **Cas particuliers :**
- **Maladie grave, hospitalisation, décès :**
- Sur présentation d'un justificatif médical ou certificat de décès
- Remboursement intégral possible jusqu'à 48h avant l'événement
- Ou report gratuit à une date ultérieure
- **Conditions météorologiques extrêmes (pour événements extérieurs) :**
- Report automatique à une nouvelle date
- Ou remboursement intégral si report impossible pour vous

**Pour les prestations entreprises (Team Building, Séminaires, etc.)**

## **Annulation par le client :**

### **Plus de 30 jours avant la prestation :**

- Remboursement de l'acompte à 80% (20% retenus pour frais administratifs)
- Ou report gratuit à une autre date (dans les 6 mois)

### **Entre 30 et 15 jours avant la prestation :**

- Remboursement de l'acompte à 50%
- Ou report avec supplément de 300€

### **Moins de 15 jours avant la prestation :**

- Aucun remboursement de l'acompte
- Report possible avec supplément de 500€ (si disponibilité)

### **Moins de 7 jours avant la prestation :**

- Aucun remboursement
- Aucun report possible
- Le solde reste dû intégralement

## **Modification du nombre de participants :**

### **Plus de 15 jours avant :**

- Modification gratuite (dans la limite de  $\pm 20\%$  de l'effectif initial)
- Au-delà de 20%, nouveau devis établi

### **Entre 15 et 7 jours avant :**

- Réduction d'effectif : Remboursement partiel selon coûts engagés
- Augmentation d'effectif : Supplément facturé si faisable

### **Moins de 7 jours avant :**

- Aucune modification d'effectif possible
- Facturation sur base effectif initial

## **POLITIQUE DE RETOUR (COFFRETS & PRODUITS)**

### **Droit de rétractation légal (14 jours)**

Conformément à la législation européenne, vous disposez d'un délai de **14 jours** à compter de la réception de votre coffret pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif.

### **Conditions de retour :**

- ✓ Coffret non ouvert, non utilisé

- Emballage intact (film plastique, scellés non brisés)
- Aucun produit consommé ou ouvert
- État neuf permettant une revente

#### ✅ **Procédure de retour :**

1. Envoyez un email à [madeforus.events@gmail.com](mailto:madeforus.events@gmail.com) avec objet "Demande de retour – Commande n°[XXX]"
2. Nous vous envoyons une étiquette de retour prépayée sous 48h
3. Renvoyez le coffret dans son emballage d'origine
4. Remboursement sous 7 jours après réception du colis

#### **Coffrets NON retournables :**

##### ❌ **Coffret ouvert ou partiellement utilisé**

- Pour des raisons d'hygiène (bougies, huiles essentielles)
- Impossible de garantir l'intégrité des produits

##### ❌ **Coffret personnalisé sur-mesure**

- Si le coffret a été créé spécifiquement pour vous (gravure nom, personnalisation)
- Droit de rétractation ne s'applique pas (produit personnalisé)

##### ❌ **Coffret acheté en promotion flash/Black Friday**

- Mention explicite "Ventes finales – Aucun retour" indiquée lors de l'achat
- Remboursement impossible (sauf défaut produit)

#### **Produit défectueux ou endommagé :**

Si le coffret reçu présente un défaut de fabrication ou a été endommagé pendant le transport :

- ✅ Contactez-nous sous **48h** après réception avec photos à l'appui
- ✅ Remplacement gratuit ou remboursement intégral (à votre choix)
- ✅ Frais de retour pris en charge par Made For Us

**Délai de garantie :** 6 mois à compter de la réception

#### **Remboursement :**

##### **Montant remboursé :**

- Prix du coffret payé
- Frais de livraison initiaux NON remboursés (sauf si produit défectueux)

##### **Délai :**

- 7 à 14 jours ouvrés après réception du colis retourné
- Remboursement sur le moyen de paiement utilisé lors de l'achat

## Besoin d'aide ?

Prenez contact avec nous à l'adresse suivante : [madeforus.events@gmail.com](mailto:madeforus.events@gmail.com) pour toute question concernant les remboursements et les retours.