

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 ±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 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 pour toute question concernant les remboursements et les retours.