

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

En vigueur le 07/08/2025

Cette politique de remboursement est trouvable sur [le site roseromance.fr](http://le_site_roseromance.fr) et est téléchargeable.

Article 1 - Billetterie

1.1 Rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation, les billets pour les événements tels que les festivals littéraires ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est ferme et définitive.

L'annulation de la présence d'un.e exposant.e, ou d'une activité ne permet pas d'accéder à un remboursement, même partiel.

1.2 Annulation de l'événement

En cas d'annulation de l'événement de la part de l'Organisateur, le Client sera remboursé dans un délai de 30 jours suivant l'annonce.

En cas de report de l'événement de la part de l'Organisateur, le Client aura 14 jours suivant l'annonce de la nouvelle date pour décider s'il souhaite un remboursement ou conserver son ticket qui restera valide.

1.3 Revente

La plateforme de revente [Ticketswap](#) est disponible en cas de revente. Elle assure au Revendeur de recevoir son argent, et au Nouvel Acheteur d'obtenir un billet qui fonctionne. Les visiteurs évitent ainsi les arnaques.

En cas de vente en-dehors de la plateforme, le Revendeur et le Nouvel Acheteur ne sont pas protégés et sont responsables de leurs propres décisions.

L'Organisateur n'est pas responsable des reventes et ainsi, ne pourra être d'aucune aide. En cas de problème, merci de contacter directement [Ticketswap](#) ou le Revendeur. Il sera proposé d'acheter sur le site Internet ou à l'entrée un nouveau ticket.

1.4 Offre promotionnelle

En cas d'une mise en place d'une offre promotionnelle, qu'elle soit temporaire ou définitive, aucun remboursement d'un achat effectué avant celle-ci ne sera possible, même pour un rachat immédiat.

Article 2 - Boutique

2.1 Article défectueux

En cas de Produit défectueux, le Client doit contacter le Vendeur pour faire une demande de remboursement. Il devra remplir le formulaire de retour, l'envoyer par email : contact@roseromance.fr, avec des preuves photos et vidéos à l'appui.

Le Vendeur recontactera le Client dans les 30 jours avec un bordereau prêt à l'emploi. Le Client devra renvoyer l'article dans les 7 jours suivant la réception du bordereau. Une fois reçu, le Vendeur procédera au remboursement dans les 14 jours.

2.2 Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L221-23 à L221-25, soit les frais de retour.

Pour bénéficier de son droit de rétractation, le Client doit contacter le Vendeur dans un délai de 14 jours suivant la réception. Il devra remplir le formulaire de rétractation et l'envoyer par email : contact@roseromance.fr.

Le Vendeur recontactera le Client dans un délai de 7 jours pour valider la demande. Le Client devra renvoyer l'article dans les 7 jours suivant la confirmation. Une fois reçu, le Vendeur procèdera au remboursement dans les 14 jours.

Le produit doit être renvoyé dans son emballage d'origine et devra être neuf, non-utilisé et propre à la revente.

En cas de retour d'un produit abîmé, endommagé ou sali, entraînant une dépréciation de sa valeur, nous nous réservons le droit de réduire le montant du remboursement proportionnellement à la diminution de la valeur du produit.

Si l'état du produit retourné est tel qu'il n'est plus revendable, un remboursement total peut être refusé. Dans ce cas, nous vous fournirons une évaluation détaillée de la dépréciation et des raisons du refus de remboursement total.

2.3 Adresse de retour

Tout retour devra être adressé à l'adresse suivante :

Rose Romance

79 Avenue Jean Baylet

31100 TOULOUSE

Le colis devra contenir le Produit concerné ainsi que le formulaire de retour/rétractation. Le Client doit noter que si le formulaire n'est pas inclus, la procédure pourra être rallongée.