

DROIT DE RÉTRACTATION ET POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception des Produits ou de la conclusion du contrat pour les Services pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de pénalités.

Procédure de rétractation

Le Client doit informer LUUME de sa décision d'exercer son droit de rétractation en remplissant le formulaire dédié disponible directement sur le Site, ou en envoyant une déclaration claire par email à support@luume.fr.

À réception de la demande, LUUME confirmera au Client par email la prise en compte de la rétractation et lui fournira les instructions pour le renvoi des Produits.

Le Client dispose ensuite de quatorze (14) jours supplémentaires pour retourner les Produits concernés. Les frais de retour sont à la charge exclusive du Client, sauf accord explicite contraire de LUUME ou en cas d'erreur manifeste imputable à LUUME.

Conditions de remboursement

Les Produits retournés doivent impérativement être dans leur état d'origine, non ouverts, non utilisés, et avec un emballage intact. LUUME se réserve le droit de refuser ou de réduire le remboursement si les Produits présentent une dépréciation résultant d'une manipulation autre que nécessaire pour établir leur nature, caractéristiques et bon fonctionnement (par exemple : emballage ouvert, opercule retiré, blister percé, etc.). En cas de refus, les Produits seront retournés au Client à ses frais.

Pour les commandes incluant des Services numériques (formations, vidéos éducatives, contenus accessibles immédiatement après commande), le Client accepte expressément que le droit de rétractation ne peut être exercé dès lors que ces services ont été consommés ou utilisés pendant le délai légal de rétractation. LUUME pourra déduire du remboursement un montant proportionnel à l'usage des Services.

Délai et modalités de remboursement

En cas de rétractation valide, LUUME s'engage à rembourser au Client la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux standard, dans un délai maximal de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception effective des Produits retournés ou de la preuve de leur expédition fournie par le Client, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement sera effectué via le même moyen de paiement utilisé lors de la commande initiale par le Client, sauf accord exprès contraire du Client, et ne donnera lieu à aucun frais supplémentaire.

Pour toute question complémentaire relative à l'exercice du droit de rétractation ou au remboursement, contactez notre service client à l'adresse email : support@luume.fr.