



Politique de retours et de remboursements

1. Champ d'application

La présente politique de retours et de remboursements s'applique à l'ensemble des produits vendus sur le site ELM Formaction, à destination de clients particuliers et professionnels.

2. Droit de rétractation (Clients particuliers)

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client particulier dispose d'un délai de **14 jours calendaires** à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Pour exercer ce droit, le client doit adresser une demande écrite par email à l'adresse indiquée dans les mentions légales.

Les produits doivent être retournés :

- Dans leur état d'origine
 - Complètes
 - Non utilisés
 - Dans leur emballage d'origine
-

3. Produits exclus du droit de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- Les produits personnalisés
- Les produits ouverts ne pouvant être retournés pour des raisons d'hygiène ou de sécurité
- Les contenus numériques fournis après téléchargement ou activation



4. Modalités de retour

Les frais de retour sont à la charge du client, sauf en cas d'erreur imputable à ELM Formation.

Le retour doit être effectué dans un délai maximum de 14 jours suivant la notification de rétractation.

L'adresse de retour est communiquée au client lors de la demande.

5. Remboursement

Le remboursement intervient dans un délai maximum de **14 jours** à compter de la réception des produits retournés ou de la preuve d'expédition.

Le remboursement est effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord contraire.

6. Produits défectueux ou erreur de commande

En cas de produit défectueux ou d'erreur dans la commande :

- Le client doit contacter le service client dans un délai de 48 heures après réception
- Une preuve (photo) pourra être demandée
- Les frais de retour seront pris en charge par ELM Formation

7. Contact

Pour toute question relative aux retours et remboursements, le client peut contacter :

ELM Formation

Email : contact@elm-formation.fr

Téléphone : 06.03.49.30.22