

# **Politique de Retour et de Remboursement de Passion Football**

## **1. Introduction**

Chez Passion Football, votre satisfaction est notre priorité. Si pour une quelconque raison vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre achat, nous avons mis en place une politique de retour et de remboursement simple pour vous offrir une expérience client sans souci.

## **2. Droit de Rétractation**

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit de rétractation de **14 jours** à compter de la réception de votre commande. Durant cette période, vous pouvez nous retourner les produits achetés sans avoir à fournir de justification.

### **2.1 Conditions d'exercice du droit de rétractation**

- Vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter dans un délai de 14 jours suivant la réception de votre commande. Pour ce faire, vous pouvez nous contacter par e-mail à [contact.passionfootball@gmail.com](mailto:contact.passionfootball@gmail.com) en précisant votre numéro de commande et le(s) produit(s) concerné(s).
- Une fois votre rétractation signalée, vous avez un délai de **14 jours supplémentaire** pour nous renvoyer les produits.

## **3. Conditions de Retour**

Pour être éligible à un retour, les produits doivent remplir les conditions suivantes :

- Le produit doit être dans **son état d'origine**, non porté, non lavé, et non endommagé ;
- Le produit doit être retourné dans son **emballage d'origine** (y compris étiquettes, accessoires, etc.) ;
- Les articles doivent être accompagnés de la **preuve d'achat** (numéro de commande, facture).

**Exceptions :**

- Les articles personnalisés (comme les maillots floqués avec un nom ou un numéro) ne sont pas éligibles au retour, sauf en cas de défaut ou d'erreur de notre part.

## 4. Procédure de Retour

### 4.1 Étapes pour retourner un produit :

1. **Contactez-nous** à [contact.passionfootball@gmail.com](mailto:contact.passionfootball@gmail.com) pour signaler votre intention de retourner un produit en indiquant votre numéro de commande et les détails du produit.
2. Nous vous fournirons une adresse de retour et toutes les informations nécessaires pour procéder.
3. **Envoyez le produit** en utilisant un service de livraison avec un numéro de suivi afin de garantir une bonne réception du retour. Les frais de retour sont à la charge du client, sauf si le produit est défectueux ou non conforme à la commande.

## 5. Remboursements

### 5.1 Conditions de remboursement

Une fois que nous aurons reçu et inspecté le(s) produit(s) retourné(s), nous vous informerons par e-mail de la réception du colis et de l'approbation ou du rejet de votre remboursement.

- Si le retour est approuvé, nous procéderons au remboursement de la totalité du prix des articles retournés (hors frais de livraison initiaux) via le même mode de paiement utilisé lors de la commande.
- Le remboursement sera effectué dans un délai de **14 jours** après réception et validation du retour.

### 5.2 Articles défectueux ou non conformes

Si un produit reçu est défectueux ou ne correspond pas à la description, veuillez nous contacter immédiatement à [contact.passionfootball@gmail.com](mailto:contact.passionfootball@gmail.com) en incluant des photos du produit et une description du problème. Nous vous fournirons des instructions pour retourner le produit, et les frais de retour seront à notre charge.

## 6. Échanges

Nous n'offrons pas d'échanges standard. Si vous souhaitez un autre produit, une autre taille ou un autre modèle, vous devrez retourner l'article acheté pour obtenir un remboursement, puis passer une nouvelle commande pour le produit souhaité.

## **7. Frais de Retour**

Les frais de retour sont à la charge du client, sauf en cas de produit défectueux ou non conforme à la commande. Passion Football n'est pas responsable des colis perdus ou endommagés lors du transport retour. Nous vous recommandons d'utiliser un service de livraison avec suivi et assurance.

## **8. Contact**

Pour toute question concernant notre politique de retour et de remboursement, veuillez nous contacter :

- **Email** : contact.passionfootball@gmail.com