Politique d’annulation et de remboursement

Version 2.0 du 26 octobre 2026 · cosmoria.fr

Cette politique complète les conditions générales de vente. Elle s’applique aux commandes passées auprès des professionnels sur Cosmoria. Les droits légaux du consommateur, notamment le droit de rétractation et les recours en cas d’inexécution, priment toujours sur ces règles.

ARTICLE 01

Principe : vous ne payez que ce qui a lieu

- Consultation immédiate ou sur rendez-vous (téléphone, visio, chat) : une empreinte bancaire est posée à la commande, sans débit. Si la consultation n’a pas lieu, l’empreinte est libérée et rien n’est débité ; il n’y a donc rien à rembourser.
- Consultation à la minute : seules les minutes réellement consommées sont débitées.
- Échange écrit et contenu numérique : le montant est débité à la commande ; il est remboursé dans les cas prévus ci-dessous.

ARTICLE 02

Droit de rétractation

Vous disposez de 14 jours après la commande pour vous rétracter. Si vous avez demandé que la prestation commence immédiatement, le droit de rétractation prend fin une fois la prestation pleinement exécutée ; pour un contenu numérique, dès le début de sa fourniture. Une rétractation pendant une prestation commencée donne lieu au paiement de la part déjà fournie. Détails et formulaire : article « Droit de rétractation » et annexe des CGV.

ARTICLE 03

Annuler un rendez-vous

- Vous pouvez annuler gratuitement jusqu’à 2 heures avant le rendez-vous, depuis la page de la commande. L’empreinte est libérée.
- Moins de 2 heures avant, l’annulation n’est plus possible depuis le site ; contactez le professionnel par le chat de la commande ou signalez un problème.
- Le professionnel peut annuler jusqu’au lancement de la consultation : vous n’êtes jamais débité.

ARTICLE 04

Absence ou retard du professionnel

- Rendez-vous : si le professionnel ne lance pas la consultation au plus tard 15 minutes après l’heure prévue, le rendez-vous est annulé automatiquement et l’empreinte est libérée.
- Consultation immédiate : si la mise en relation n’aboutit pas, rien n’est débité.
- Échange écrit : si la réponse n’est pas livrée dans le délai annoncé, vous pouvez signaler le problème et obtenir une nouvelle date de livraison ou un remboursement.

ARTICLE 05

Absence ou retard du client

Si vous ne répondez pas à l'appel ou ne rejoignez pas la consultation, aucune mise en relation n'a lieu et rien n'est débité. Lors d'un chat au forfait, si vous restez inactif pendant deux minutes consécutives alors que votre réponse est attendue, le professionnel peut clôturer l'échange : la durée non utilisée n'est pas remboursée au prorata, sauf incident technique ou manquement du professionnel.

ARTICLE 06

Coupure technique

En cas de coupure de l'appel, de la visio ou du chat, la consultation peut être relancée pendant une courte fenêtre de reprise. À défaut, la durée réellement fournie et l'origine de l'incident sont examinées : reprise, nouveau rendez-vous, réduction du prix ou remboursement selon la situation. Une consultation à la minute n'est débitée que des minutes réellement fournies.

ARTICLE 07

Échange écrit sur plusieurs jours

- Après la livraison, vous pouvez demander une révision si la formule en inclut, ou valider la prestation.
- Sans réponse de votre part dans les 3 jours suivant la livraison, la prestation est considérée comme validée.
- Si la livraison ne correspond pas à ce qui était annoncé, signalez le problème avant de valider.

ARTICLE 08

Contenu numérique

Le droit de rétractation prend fin dès le début de la fourniture du contenu, si vous l'avez demandé à la commande. En cas de fichier inaccessible, défectueux ou non conforme à sa description, signalez le problème : la garantie légale de conformité des contenus numériques s'applique (remplacement, réduction du prix ou remboursement).

ARTICLE 09

Signaler un problème

Depuis la page de la commande, cliquez sur « Signaler un problème », choisissez le motif et décrivez la difficulté. Vous pouvez aussi passer par la page Contact. Le service client examine la demande avec les informations de la commande (horaires, statuts techniques, échanges) et peut contacter le professionnel.

Tant que le signalement est ouvert, les données de la commande sont conservées. La décision vous est communiquée dans le fil du signalement.

ARTICLE 10

Qui rembourse et comment

- Le professionnel peut vous rembourser lui-même, en tout ou en partie, jusqu'à 60 jours après le paiement.
- Cosmoria peut décider d'un remboursement à l'issue d'un signalement, sans limite de délai.
- Le remboursement est effectué par Stripe sur le moyen de paiement utilisé. Le délai d'apparition sur votre compte dépend de votre banque (généralement 5 à 10 jours).
- Un avoir est émis et mis à disposition dans votre espace « Factures ».
- La commission de Cosmoria et les frais entre le professionnel et la plateforme ne réduisent jamais le montant qui vous est dû.

En cas de rétractation, le remboursement intervient au plus tard 14 jours après sa réception.

ARTICLE 11

Contestation bancaire

Avant de contester un paiement auprès de votre banque, signalez le problème sur Cosmoria : la plupart des situations se règlent plus vite ainsi. En cas de contestation, les données de la commande sont conservées jusqu’à sa clôture.

ARTICLE 12

Médiation

À défaut d’accord amiable après une réclamation écrite, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation, dans un délai d’un an à compter de cette réclamation. Son nom et ses coordonnées figurent à l’article 13 des CGV.