



# Remboursement

¡ Nouvelles règles concernant les conditions de remboursement chez Colette.

## INTRO : Frais Stripe

Rappel : la Contribution Financière et la Commission de Colette sont payés par l'intermédiaire du prestataire de paiement Stripe.

Colette paye des frais sur les paiements via Stripe faits par les étudiants lors de la réservation d'une chambre, qui représentent :

1.4% + €0.25 for European cards 2.9% + €0.25 for non-European cards

## PARTIE 1 : Côté hôtes

### A. Les cas où un remboursement doit être fait à un hôte :

👉 **Cas n°1 : Erreur de paiement, le montant transféré est incorrect, l'origine vient de stripe.**

**Process** : le montant est remboursé directement à l'hôte par transfert via Stripe

**Frais** : aucun frais supplémentaire n'est dû.

👉 **Cas n°2 : Le prix de la chambre n'est pas le bon (exemple : s'il y a eu un changement de prix).**

**Process** : le montant est remboursé directement à l'hôte par transfert via Stripe.

**Frais** : aucun frais supplémentaire n'est dû.

👉 **Cas n°3 : Annulation -30 jours avant la date d'emménagement par le jeune.**

**Process** : L'hôte sera remboursé du montant correspondant aux jours "perdus", dans la limite d'un mois de loyer perdu. Ce montant est remboursé directement à l'hôte par transfert via Stripe. Le jeune ne touche rien.

**Frais** : aucun frais supplémentaire n'est dû.

## PARTIE 2 : Côté étudiants

### B. Les cas où un remboursement doit être effectué au jeune :

**Cas n°4 : Annulation au moins 30 jours avant la date d'emménagement par l'étudiant. Process :** le montant est remboursé directement à l'étudiant au moyen d'un remboursement appelé "refund" via Stripe sur le moyen de paiement utilisé. Cela engage des frais d'annulation de 50€.

**Frais :** Frais d'annulation de 50 € à la charge de l'étudiant.

*Exemple*

→ J'ai réservé ma chambre pour  $550 + 38 = 588€$  → J'annule 40 jours avant l'emménagement

→ Je suis remboursé  $550 - 50 + 38 = 538€$

**Cas n°5 : Annulation au moins 30 jours avant la date d'emménagement par l'hôte. Process :** le montant est remboursé directement à l'étudiant au moyen d'un remboursement appelé "refund" via Stripe sur le moyen de paiement utilisé. Cela engage des frais d'annulation de 50€.

**Frais :** Frais d'annulation de 50 € à la charge de l'hôte.

*Exemple*

→ J'ai réservé ma chambre pour  $550 + 38 = 588€$  → L'hôte annule 40 jours avant l'emménagement → Je suis remboursé  $550 + 38 = 588€$

→ L'hôte devra prendre en charge les 50 euros

**Cas n°6 : Annulation moins de 30 jours avant la date d'emménagement par l'hôte. Process :** Le montant est remboursé directement à l'étudiant au moyen d'un remboursement appelé "refund" via Stripe sur le moyen de paiement utilisé. Cela engage des frais d'annulation de 50€ .

**Frais :** Frais d'annulation de 50 € à la charge de l'hôte sur ses versements ultérieurs.

*Exemple*

→ J'ai réservé ma chambre pour  $550 + 38 = 588€$  → Hôte annule 25 jours avant l'emménagement → Je suis remboursé  $550 - 50 + 38 = 538€$  → L'hôte devra prendre en charge les 50 euros

**Cas n°7 : Annulation pour cas de force majeure moins de 30 jours avant la date d'emménagement.**

**Process :** A titre exceptionnel, un remboursement du loyer au jeune ou à l'hôte

pourra être effectué, Pour les cas de force majeure listés ci-dessous. Des frais d'annulation de 50€ seront conservés pour couvrir les frais bancaires.

**Frais** : A la charge de l'hôte ou de l'étudiant.

**Cas de force majeure justifiant un remboursement** : Décès, Maladie grave, Opérations militaires et autres conflits, Catastrophes naturelles

## **C. Les cas où aucun remboursement ne peut être effectué au jeune**

**Cas n°8** : Annulation après la date d'emménagement par le jeune ou l'hôte.

**Process** : L'hôte et l'étudiant s'arrangent ensemble pour le remboursement. Colette peut aider à calculer le montant à rembourser, mais le choix de ce montant est de la seule responsabilité de l'hôte et de l'étudiant.