

Ce site est destiné en priorité aux personnes qui ont des difficultés à utiliser des sites internet permettant la déclaration et l'enregistrement de données administratives obligatoires. Notre assistance est très importante en cas :

- D'illettrisme (7% de la population Française, soit 2'500'000 personnes en métropole)
- Non accès à un réseau internet ADSL ou en 4G.
- En cas de mal voyance ou de non voyance.
- Pour les personnes âgées maîtrisant mal l'outil informatique.
- Etc...

État Civil France est une entreprise privée qui n'a aucune affiliation des agences gouvernementales Française. Nous fournissons des services de valeur durant la procédure de demande d'actes d'état civil avec une assistance et un support personnalisé. Nous facturons 29,90 € pour nos services, mais vous pouvez passer directement par la mairie pour un service gratuit mais sans assistance ni contrôle.

## POLITIQUE DE REMBOURSEMENT DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

- Le service est confirmé une fois le paiement effectué. Le système confirme le règlement par l'envoi d'un e-mail à l'adresse électronique que vous avez fournie dans votre demande. Le client devra vérifier la réception de cet email dans sa boîte de réception et dans son dossier Spam.
- Le service est effectué une fois que le client à reçu le document administratif de la mairie concernée par la demande. Le délai de fourniture est d'environ 10 à 21 jours suivant la Mairie qui décerne le document. Il incombe au client de nous contacter s'il ne reçoit pas le document d'approbation.
- Selon les instructions applicables, une demande de remboursement est seulement envisagée dans le cas où le client n'a pas reçu sa demande.

- Les remboursements sont effectués par virement bancaire ou sur la carte de crédit utilisée lors de la demande. Le montant du remboursement devra apparaître sur votre compte dans un délai de 5 – 7 jours ouvrés. Veuillez nous contacter à l'adresse mail ci-dessous pour toutes vos demandes de remboursement ou d'annulation.

- Pour nous envoyer une demande de remboursement, veuillez envoyer un email à [serviceclient@etatcivil-france.fr](mailto:serviceclient@etatcivil-france.fr). Prière de saisir votre nom complet, votre adresse électronique fournie dans le formulaire de demande d'autorisation de voyage et la date d'achat. Nous vous répondrons par retour email et confirmerons le remboursement dans un délai de 24 – 48 heures.

- Le droit de rétractation, conformément à l'article L221-28, ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens et de services nettement personnalisés ou destinés à une personne clairement identifiée