

Conditions générales de vente

Replay Congrès IFTS

(Version 1.1, mise à jour le 06/10/2023)

1. Nature du service

Les produits vendus par l'**Institut Français de Thérapie des Schémas (IFTS)** consistent en un **accès en ligne à des enregistrements vidéo** du congrès « Congrès de Thérapie des Schémas 2025 », consultables en streaming pendant une durée de 12 mois à compter de la validation du paiement.

Il s'agit de **contenu numérique fourni sur un support immatériel**, accessible immédiatement après l'achat.

2. Absence de droit de rétractation après accès au contenu

Conformément à la réglementation en vigueur sur la fourniture de contenus numériques immatériels, le droit de rétractation de 14 jours **ne s'applique pas** une fois que :

1. le Client a **accès au contenu** (création de son compte et possibilité de consulter les vidéos),
2. il a **expressément accepté** que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation,
3. il a **expressément renoncé à son droit de rétractation** au moment du paiement.

En conséquence, **aucun remboursement ne sera effectué** après l'activation de l'accès aux vidéos, sauf cas particuliers prévus à l'article 4 ci-dessous.

3. Annulation avant activation de l'accès

Tant que l'accès aux vidéos n'a pas été techniquement activé (par exemple : erreur de paiement, problème technique empêchant la création du compte), le Client peut demander l'annulation de sa commande.

Dans ce cas :

- l'annulation doit être demandée **par écrit** à : iftscontact@gmail.com
- en précisant : **nom, prénom, adresse email utilisée lors de l'achat, date de la transaction, montant payé**,
- l'IFTS procédera au **remboursement intégral** du montant payé dans un délai de 1 mois à compter de la confirmation de l'annulation, via le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sauf accord contraire.

4. Problèmes techniques empêchant l'accès

L'IFTS s'engage à fournir un accès aux vidéos dans des conditions techniques normales (plateforme en ligne, connexion internet standard côté utilisateur).

En cas de **problème technique imputable à la plateforme de diffusion ou à l'IFTS** (panne prolongée, impossibilité persistante d'accéder aux vidéos pendant plus de **7 jours consécutifs**, hors périodes de maintenance annoncées) :

1. Le Client doit contacter l'IFTS par email à **iftscontact@gmail.com**,
 - en décrivant le problème,
 - en joignant si possible des captures d'écran,
 - en indiquant son nom, prénom, email utilisé pour l'accès et la date d'achat.
2. L'IFTS mettra tout en œuvre pour **rétablir l'accès** dans les meilleurs délais.
3. Si, malgré ces interventions, le Client ne peut pas accéder aux vidéos de façon durable :
 - une **prolongation de la durée d'accès** pourra être proposée,
 - ou, à défaut de solution satisfaisante, un **remboursement partiel ou total** pourra être envisagé au cas par cas, proportionnel à la durée d'indisponibilité.

5. Cas dans lesquels aucun remboursement ne sera accordé

Aucun remboursement ne sera dû notamment dans les cas suivants :

- Problèmes liés à la **connexion internet du Client**, à son matériel informatique, à son navigateur ou à sa configuration logicielle.
- Difficultés d'utilisation de la plateforme liées à une **méconnaissance des outils numériques**, sans demande d'aide préalable auprès de l'IFTS.
- Insatisfaction subjective relative au **contenu des vidéos** (qualité des interventions, style des intervenants, contenu jugé insuffisant, etc.), dès lors que le produit correspond à la description fournie sur la page de vente.
- Utilisation seulement partielle de l'accès (par exemple, le Client n'a consulté qu'une partie des vidéos pendant la période d'accès).

6. Procédure de demande d'annulation ou de remboursement

Toute demande d'annulation ou de remboursement doit être adressée :

- par email à : **iftscontact@gmail.com**
- avec pour objet : **"Demande d'annulation / remboursement – [Nom du congrès]"**
- et doit contenir :
 - Nom, prénom
 - Adresse email utilisée pour la commande
 - Date et montant de la transaction
 - Motif de la demande
 - Description précise du problème le cas échéant (notamment en cas de problème technique)



Institut Français de
Thérapie des Schémas

L'IFTS examinera chaque demande et y répondra dans un délai de **14 jours ouvrés** à compter de la réception de tous les éléments nécessaires.

7. Acceptation des conditions

En validant son paiement sur la page de commande, le Client :

- reconnaît avoir pris connaissance et accepter sans réserve les présentes **conditions d'annulation et de remboursement**,
- confirme qu'il souhaite **bénéficier immédiatement de l'accès aux contenus numériques**,
- reconnaît que, de ce fait, il **renonce à son droit de rétractation** légal une fois l'accès activé.