

## Conditions générales de vente

### Replay Webinaire

(Version 1.1, mise à jour le 05/06/2026)

#### 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** des webinaires organisés par l'IFTS, 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](mailto: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) :



## Institut Français de Thérapie des Schémas

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 – Replay webinaires**"
- 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.