

Dernière mise à jour : 16 octobre 2025

1. Introduction

La présente politique encadre les procédures d'achat, de paiement, d'annulation et de remboursement liées aux produits et services offerts par **Mouvement FRADE** (ci-après « nous », « notre » ou « l'organisation »). En effectuant un achat sur notre site internet, l'utilisateur (ci-après « vous ») accepte l'ensemble des conditions énoncées ci-dessous.

2. Produits et services offerts

Mouvement FRADE peut offrir, selon la période :

- des formations, ateliers et événements;
- des produits numériques (documents, vidéos, ressources);
- des produits physiques, lorsqu'applicable;
- des dons ou contributions volontaires (non remboursables).

Les descriptions des produits et services sont présentées de manière la plus fidèle possible, mais peuvent être modifiées sans préavis.

3. Prix et modalités de paiement

- Tous les prix sont indiqués en CAD, taxes applicables en sus.
- Les paiements peuvent être effectués par : carte de crédit.
- Le paiement complet doit être reçu avant que le service ou le produit ne soit fourni.
- Nous nous réservons le droit de modifier nos tarifs en tout temps. Les achats déjà effectués ne sont pas affectés.

4. Politique d'annulation

4.1 Pour les formations, ateliers et événements

Les billets sont non remboursables, mais transférable avant 48 heures de la séance ou de l'événement. Pour les annulations faites moins de 48 heures avant, il n'est pas possible de faire de transfert.

4.2 Annulation par Mouvement FRADE

En cas d'annulation d'un événement ou d'un service de notre part, vous aurez le choix entre :

- un remboursement complet ou un report ou un crédit applicable à un service futur.

5. Produits numériques

Les produits numériques (fichiers PDF, vidéos, accès en ligne, etc.) sont non remboursables une fois le téléchargement ou l'accès confirmé, conformément aux normes de protection des droits d'auteur et des contenus numériques.

6. Produits physiques

Si nous offrons des produits physiques :

- Les retours sont acceptés dans un délai de 14 jours suivant la réception, à condition que le produit soit intact et dans son emballage d'origine.
- Les frais de retour sont à la charge du client, sauf en cas d'erreur de notre part ou de produit défectueux.

7. Dons et contributions

Les dons effectués au Mouvement FRADE sont définitifs et non remboursables.

8. Délais de remboursement

Une fois approuvé, un remboursement sera effectué selon le même mode de paiement utilisé lors de l'achat. Les délais peuvent varier entre 5 et 10 jours ouvrables, selon l'institution financière.