

Politique de remboursement

Dernière mise à jour : 17 juillet 2026

Chez **Family Academy – Boussole Institute**, nous nous engageons à offrir des formations, des services et des ressources de qualité. Nous souhaitons également établir une relation de confiance avec nos participants grâce à une politique de remboursement claire, transparente et équitable.

En vous inscrivant à l'un de nos programmes ou en achetant un produit ou un service, vous acceptez la présente Politique de remboursement.

1. Notre engagement

Notre objectif est de fournir des formations, des conférences, des séances d'accompagnement et des ressources éducatives qui répondent aux attentes de nos participants.

Si un problème survient, nous nous engageons à rechercher une solution juste et raisonnable.

2. Programmes de formation

Les frais d'inscription à une formation donnent accès à des contenus numériques, à des ressources pédagogiques, à des interventions de formateurs et à une organisation administrative.

Avant le début de la formation

Vous pouvez demander l'annulation de votre inscription.

Selon les circonstances, Family Academy peut :

- rembourser tout ou partie des frais versés ;
- proposer un report sur une prochaine session ;
- accorder un avoir valable pour une autre formation.

Des frais administratifs peuvent être retenus lorsque des coûts ont déjà été engagés.

Après le début de la formation

Une fois la formation commencée, les remboursements ne sont généralement plus possibles.

Toutefois, Family Academy peut examiner certaines situations exceptionnelles, notamment :

- une maladie grave ;
- une urgence familiale majeure ;
- un cas de force majeure dûment justifié.

Chaque demande est étudiée individuellement.

3. Produits numériques

Les produits numériques comprennent notamment :

- livres électroniques ;
- manuels ;
- guides ;
- fiches pratiques ;
- supports de cours ;
- téléchargements.

En raison de leur nature immédiatement accessible, ces produits ne sont généralement ni repris ni remboursés après leur téléchargement ou leur mise à disposition, sauf disposition légale contraire ou défaut technique empêchant leur utilisation.

4. Podcasts et contenus gratuits

Les podcasts, articles, vidéos et autres contenus gratuits sont accessibles sans garantie de disponibilité permanente.

Aucun remboursement ne s'applique aux contenus gratuits.

5. Séances de coaching et d'accompagnement

Les rendez-vous peuvent être reportés si vous nous informez au moins **24 heures** avant l'heure prévue.

En cas d'annulation tardive ou d'absence sans préavis, la séance pourra être considérée comme réalisée et ne donnera généralement pas lieu à remboursement.

Family Academy se réserve toutefois le droit d'apprécier les situations exceptionnelles.

6. Webinaires, conférences et événements

En cas d'annulation par Family Academy, les participants pourront bénéficier, selon le cas :

- d'un remboursement intégral ;
- d'un report vers une nouvelle date ;
- d'un avoir utilisable pour un futur événement.

En cas d'annulation par le participant, les conditions de remboursement dépendront de la date de la demande et des frais déjà engagés pour l'organisation.

7. Abonnements

Si Family Academy propose des abonnements donnant accès à des contenus ou services récurrents, ceux-ci peuvent être résiliés conformément aux conditions précisées lors de la souscription.

La résiliation met fin aux renouvellements futurs mais n'entraîne généralement pas le remboursement des périodes déjà commencées, sauf disposition légale applicable.

8. Problèmes techniques

Si un problème technique provenant de notre plateforme empêche durablement l'accès à un service payé, nous nous engageons à :

- rétablir l'accès dans les meilleurs délais ;
- prolonger la durée d'accès lorsque cela est approprié ;
- ou proposer une solution équivalente.

Si aucune solution satisfaisante ne peut être mise en œuvre, un remboursement pourra être envisagé.

9. Demande de remboursement

Toute demande doit être adressée par écrit à Family Academy.

Votre demande doit préciser :

- votre nom complet ;
- votre adresse électronique ;
- le programme ou le service concerné ;
- la date d'achat ;
- le motif de votre demande ;
- tout document justificatif utile, le cas échéant.

Nous nous engageons à examiner votre demande dans un délai raisonnable et à vous communiquer notre décision.

10. Cas de force majeure

Family Academy ne pourra être tenue responsable des interruptions ou reports résultant d'événements indépendants de sa volonté, notamment :

- catastrophes naturelles ;
- conflits ;
- pandémies ;
- coupures prolongées d'électricité ou d'Internet ;
- décisions administratives ;
- tout autre événement imprévisible empêchant la tenue normale des activités.

Dans ces situations, nous privilégierons, lorsque cela est possible, le report de l'activité ou la mise en place d'une solution alternative.

11. Prévention des abus

Nous nous réservons le droit de refuser une demande de remboursement en cas :

- d'utilisation abusive de nos services ;
 - de fraude ;
 - de tentative de téléchargement ou de reproduction illicite de nos contenus ;
 - de comportement contraire à nos Conditions Générales d'Utilisation.
-

12. Contact

Pour toute question concernant cette Politique de remboursement, vous pouvez nous contacter :

Family Academy – Boussole Institute

☐ **familyacademy.boussoleinstitute.com**

☐ **[Adresse électronique à compléter]**

Notre philosophie

Chez Family Academy, nous croyons que la confiance est essentielle dans toute relation. Nous nous efforçons d'appliquer cette politique avec équité, transparence et bienveillance, tout en protégeant la qualité de nos programmes et le travail de nos formateurs.

Notre priorité est de trouver des solutions équilibrées qui tiennent compte à la fois des besoins de nos participants et de la pérennité de notre mission : accompagner les familles vers un avenir plus fort, plus uni et plus épanoui.