

[Mentions légales](#)[CGV](#)[Confidentialité](#)[Cookies](#)[Remboursement](#)[Disclaimer](#)[← Retour au site](#)**APEX COMPANY**

Politique de remboursement

Conforme à la Directive européenne 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Tout client résidant dans l'Union Européenne dispose d'un droit de rétractation de **14 jours calendaires** à compter de la date de confirmation de son achat.

1. Droit de rétractation européen

Conformément à la Directive 2011/83/UE, le Client résidant dans l'Union Européenne dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

2. Modalités d'exercice

Le Client doit notifier sa décision de se rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours, par email à payment@apexcompany.com, en indiquant :

- son nom complet ;
- la référence de commande ;
- la date d'achat ;
- la mention expresse de sa volonté de se rétracter.

3. Remboursement

En cas de rétractation valide dans le délai imparti, APEX procédera au remboursement intégral du montant réglé, par le même moyen de paiement utilisé lors de l'achat, dans un délai de **14 jours** à compter de la réception de la demande.

4. Exception — Contenu numérique

avec accès immédiat

Conformément à l'article 16 m) de la Directive 2011/83/UE, le droit de rétractation est éteint lorsque :

- l'exécution du contenu numérique a commencé avec le consentement exprès du Client ;
- le Client a reconnu qu'il perd son droit de rétractation dès lors qu'APEX a commencé à exécuter la prestation.

En validant son achat et en cochant la case dédiée lors du paiement, le Client reconnaît expressément avoir été informé de cette exception et accepte la perte de son droit de rétractation dès l'activation de son accès numérique.

5. Grille d'application par catégorie de prestation

Catégorie de prestation	Délai	Conditions de remboursement
Abonnement récurrent	14 jours	Remboursement intégral si demande formulée avant l'activation effective des accès.
Programme à durée déterminée	14 jours	Remboursement si aucune session n'a été réalisée et aucun contenu numérique n'a été accédé.
Accompagnement individuel premium	14 jours	Remboursement si aucune session individuelle n'a été réalisée.
Outil logiciel d'aide à l'analyse	14 jours	Remboursement si l'accès n'a pas été activé. Perte du droit de rétractation dès activation (Article 16 m) Directive 2011/83/UE).
Programme de certification interne	14 jours	Remboursement si le programme n'a pas démarré.

6. Cas exceptionnels au-delà du délai de rétractation

Au-delà du délai de 14 jours, des remboursements peuvent être accordés à titre exceptionnel dans les cas suivants :

- Erreur technique empêchant l'accès au programme ;
- Double paiement involontaire ;

- Demande justifiée avant consommation effective du contenu.

7. Procédure

Toute demande de remboursement doit être formulée par email à payment@apexcompany.com, accompagnée des justificatifs nécessaires (référence de commande, motif détaillé). APEX s'engage à répondre dans un délai raisonnable et à traiter chaque demande au cas par cas.

8. Voies de recours

Les clients résidant dans l'Union Européenne peuvent recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. À défaut de résolution amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes selon les règles applicables au lieu de résidence du Client consommateur.

Dernière mise à jour : 04/05/2026