

Politique de remboursement

Avril 2026 · APEX COMPANY L.L.C-FZ · Droit de rétractation européen 14 jours

Conformément 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. Cette politique précise les conditions d'exercice de ce droit et les modalités de remboursement.

1. Délai de rétractation

Vous disposez d'un délai de **14 jours calendaires**, à compter de la date de confirmation de votre achat, pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité.

2. Comment exercer votre droit de rétractation

Pour exercer votre droit de rétractation, envoyez un email à hello@apexcompany.com avant l'expiration du délai de 14 jours, en indiquant :

- vos nom et prénom complets ;

- la référence de la commande concernée ;
- la date d'achat ;
- la mention expresse de votre volonté de vous rétracter.

Modèle d'email prêt à copier

Objet : Demande de rétractation – Commande [référence]

Bonjour,

Je soussigné(e) [Nom Prénom] notifie par la présente ma volonté de me rétracter du contrat conclu avec APEX COMPANY L.L.C-FZ portant sur la prestation suivante :

- Référence de commande : [référence]
- Date de l'achat : [JJ/MM/AAAA]
- Prestation concernée : [intitulé]

Je demande le remboursement intégral du montant réglé sur le moyen de paiement utilisé lors de l'achat.

Cordialement,
[Nom Prénom]

3. Délai et modalités de remboursement

En cas de rétractation valide formulée dans le délai imparti, APEX procèdera au remboursement intégral du montant réglé, par le même moyen de paiement utilisé lors de l'achat, dans un délai maximal de **14 jours calendaires** 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 les deux conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- l'exécution du contenu numérique a commencé avec votre consentement exprès, et
- vous avez reconnu expressément perdre votre droit de rétractation dès lors qu'APEX a commencé à exécuter la prestation.

En validant votre achat et en cochant la case dédiée lors du paiement, vous reconnaissez expressément avoir été informé(e) de cette exception et acceptez la perte de votre droit de rétractation dès l'activation de votre accès numérique.

5. Grille d'application par catégorie de prestation

Les conditions de remboursement varient selon la catégorie de prestation souscrite :

Catégorie de prestation	Délai	Conditions de remboursement
Abonnement récurrent	14 jours	Remboursement intégral si la demande est 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.

Catégorie de prestation	Délai	Conditions de remboursement
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. Résiliation des abonnements récurrents

Passé le délai de rétractation de 14 jours, vous pouvez résilier un abonnement récurrent à tout moment, avec effet à la fin de la période en cours :

- Pour un abonnement **mensuel** : résiliation effective à la fin du mois en cours ;
- Pour un abonnement **annuel** : résiliation effective à la fin de l'année en cours.

La demande doit être adressée par email à hello@apexcompany.com avant la date de renouvellement. Les périodes déjà entamées ne sont pas remboursables.

7. Absence de promesse de résultats

Le Client reconnaît que les prestations APEX ont une finalité **exclusivement éducative et comportementale**. APEX est tenue à une obligation de moyens, et non à une obligation de résultat. Aucune insatisfaction relative à la

performance financière du Client sur les marchés ne saurait fonder une demande de remboursement au-delà du délai de rétractation.

8. Médiation et règlement amiable

En cas de différend, le Client est invité à contacter APEX en premier lieu par email afin de rechercher une solution amiable. Les clients résidant dans l'Union Européenne peuvent également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

9. Contact pour toute demande de remboursement

Email : hello@apexcompany.com

Réponse garantie : sous 72 heures ouvrées

[Voir l'Article 5 dans les CGV complètes →](#)

Éditeur : APEX COMPANY L.L.C-FZ — Meydan Grandstand, 6th floor, Meydan Road, Nad Al Sheba, Dubai, U.A.E. — Licence n° 2645781.01 — hello@apexcompany.com

[CGV](#) · [Politique de confidentialité](#) · [Politique de remboursement](#) · [Offres](#) · [Documents légaux](#)

Usage exclusivement éducatif — Aucun conseil financier — Version Avril 2026