



Table des matières

05 – Politique d'annulation et de remboursement.....	2
1. Objet	2
2. Champ d'application.....	2
2.1 Définitions	3
3. Consultations individuelles	3
4. Retard du client	4
5. Annulation par Gabrielle Petrucci.....	4
6. Formations en direct (visioconférence)	4
7. Formations offertes en présentiel	5
8. Formations de groupe.....	5
9. Produits numériques	6
10. Accès aux formations	6
11. Force majeure.....	6
12. Modalités de remboursement.....	6
13. Demande de remboursement	7
14. Cas exceptionnels	7
15. Modifications	7
16. Coordonnées	8



05 – Politique d'annulation et de remboursement

Dernière mise à jour : 1 août 2026

Document officiel de GP Formation & Courtage • Version 1.0

Toute reproduction ou diffusion non autorisée est interdite.

1. Objet

La présente Politique d'annulation, de report et de remboursement établit les modalités applicables à l'annulation, au report, au remboursement et à la modification des consultations, formations, produits numériques et autres services offerts par Gabrielle Petrucci.

La présente politique fait partie intégrante des Conditions générales de vente.

2. Champ d'application

La présente politique s'applique notamment :

- aux consultations individuelles;
 - aux consultations de groupe;
 - aux formations en ligne (asynchrones);
 - aux formations en direct offertes en visioconférence;
 - aux formations offertes en présentiel;
 - aux formations offertes en agence;
 - aux formations de groupe;
 - aux conférences;
 - aux webinaires;
 - aux capsules vidéo;
 - aux guides d'accompagnement;
 - aux cahiers d'exercices;
 - aux documents numériques téléchargeables;
 - à tout autre produit ou service offert sur le site Internet.
-



Document officiel de Gabrielle Petrucci – GP Formation & Courtage

2.1 Définitions

Aux fins de la présente politique :

Formation en ligne (asynchrone)

Formation accessible de façon autonome par le participant, au moment de son choix.

Formation en direct (visioconférence)

Formation offerte en temps réel au moyen d'une plateforme de visioconférence telle que Zoom, Microsoft Teams ou Google Meet.

Formation en présentiel

Formation offerte physiquement dans les locaux du client, dans une salle de formation ou dans tout autre lieu convenu entre les parties.

Formation offerte en agence

Formation offerte en présentiel à une agence immobilière, à une entreprise ou à un groupe de participants.

3. Consultations individuelles

Une consultation peut être annulée ou reportée sans frais lorsqu'un avis est transmis au moins **24 heures** avant l'heure prévue.

Lorsqu'une annulation est effectuée moins de 24 heures avant la consultation ou lorsque le client ne se présente pas au rendez-vous sans avoir préalablement avisé Gabrielle Petrucci, aucun remboursement n'est accordé. Cette politique vise à assurer une gestion efficace des rendez-vous, à respecter le temps réservé à chaque client et à éviter qu'une plage horaire qui aurait pu être offerte à une autre personne demeure inutilisée.

Les consultations gratuites de **30 minutes** sont offertes afin de permettre un premier échange et de déterminer si les services proposés répondent aux besoins du client. Par respect pour le temps réservé et pour les autres personnes souhaitant obtenir une consultation, il est demandé d'annuler ou de reporter tout rendez-vous dès que possible.

Un client qui omet de se présenter ou d'annuler sa consultation gratuite à **deux reprises** perd automatiquement le privilège de bénéficier de consultations gratuites.

Toute demande de consultation gratuite subséquente sera alors offerte au tarif de **50 \$ plus les taxes applicables**, payable avant la tenue de la rencontre.



Document officiel de Gabrielle Petrucci – GP Formation & Courtage

Gabrielle Petrucci peut toutefois, à sa seule discrétion, autoriser un report dans des circonstances exceptionnelles.

4. Retard du client

Le client est responsable de se présenter à l'heure prévue.

En cas de retard, la consultation se termine à l'heure initialement prévue afin de respecter les rendez-vous suivants.

Un retard ne donne droit à aucun remboursement ni à une prolongation automatique de la consultation.

Lorsque le retard du client dépasse **15 minutes** et qu'aucun avis n'a été transmis, Gabrielle Petrucci se réserve le droit de considérer la consultation comme annulée conformément à la présente politique.

5. Annulation par Gabrielle Petrucci

Lorsqu'une consultation ou une formation doit être annulée par Gabrielle Petrucci pour un motif sérieux ou indépendant de sa volonté, le client pourra choisir, lorsque cela est applicable :

- un report de la rencontre;
 - une nouvelle date;
 - un remboursement complet.
-

6. Formations en direct (visioconférence)

Les modalités particulières applicables aux formations offertes en direct par visioconférence sont précisées lors de l'inscription.

Les participants peuvent demander le report de leur inscription lorsqu'un motif sérieux le justifie et que Gabrielle Petrucci juge la demande raisonnable.

Chaque demande est analysée individuellement afin de tenir compte notamment :

- de la raison de l'annulation;
- du délai de préavis;
- de la possibilité de réattribuer la place;



Document officiel de Gabrielle Petrucci – GP Formation & Courtage

- des frais déjà engagés.

Les demandes de remboursement ne sont donc pas automatiques et sont évaluées **au cas par cas**.

7. Formations offertes en présentiel

Les modalités particulières applicables aux formations offertes en présentiel sont précisées lors de l'inscription ou dans la soumission transmise au client.

Lorsqu'une annulation est effectuée par le participant, Gabrielle Petrucci évaluera la demande en tenant compte notamment du délai de préavis, des frais déjà engagés et des possibilités de report.

Les frais de déplacement, lorsque applicables, sont régis par les **Conditions générales de vente** et leur **Annexe A – Tarification des frais de déplacement**.

8. Formations de groupe

Le présent article s'applique à toute formation offerte à un groupe de participants, notamment à une agence immobilière, une entreprise, un organisme, une association, un établissement d'enseignement ou tout autre groupe constitué.

Une formation de groupe peut être annulée ou reportée sans frais lorsqu'un avis est transmis au moins **48 heures** avant la date prévue.

Lorsqu'une annulation est effectuée moins de **48 heures** avant la tenue de la formation, Gabrielle Petrucci peut réclamer les frais raisonnablement engagés ou appliquer les conditions particulières prévues au devis, à la soumission ou à l'entente conclue avec le client.

Les parties peuvent également convenir d'une nouvelle date selon leurs disponibilités respectives.

Lorsque des frais de déplacement sont applicables, ceux-ci demeurent régis par les **Conditions générales de vente** ainsi que par leur **Annexe A – Tarification des frais de déplacement**.



9. Produits numériques

En raison de leur nature, les produits numériques sont considérés comme livrés dès que l'accès est accordé ou que le téléchargement est rendu disponible.

Par conséquent, aucun remboursement ne peut être accordé après :

- l'accès à une formation en ligne;
 - le téléchargement d'un document;
 - l'ouverture d'un espace membre;
 - l'accès à une capsule vidéo.
-

10. Accès aux formations

Lorsqu'un accès est suspendu ou révoqué en raison du non-respect des Conditions générales de vente, des Conditions d'utilisation ou de toute autre politique applicable, aucun remboursement n'est accordé.

11. Force majeure

Gabrielle Petrucci ne peut être tenue responsable d'une annulation ou d'un report rendu nécessaire par un événement de force majeure, notamment :

- une panne informatique;
- une interruption Internet;
- une catastrophe naturelle;
- une maladie grave;
- une incapacité;
- un décès;
- une décision gouvernementale;
- toute autre circonstance indépendante de sa volonté.

Dans un tel cas, une solution raisonnable sera proposée au client lorsque cela est possible.

12. Modalités de remboursement

Lorsqu'un remboursement est applicable, celui-ci est effectué selon le même mode de paiement que celui utilisé lors de l'achat, dans un délai raisonnable suivant l'acceptation de la demande.



Document officiel de Gabrielle Petrucci – GP Formation & Courtage

Les frais facturés par un fournisseur de paiement ou les dépenses déjà engagées pour la prestation du service peuvent être déduits du montant remboursé lorsque la loi le permet.

Les remboursements partiels ou les crédits applicables sont déterminés selon les circonstances propres à chaque dossier.

13. Demande de remboursement

Toute demande de remboursement doit être transmise par écrit à :

Gabrielle Petrucci

Courriel : info@gabriellepetrucci.com

La demande doit préciser :

- le nom du client;
- le produit ou le service concerné;
- la date de l'achat;
- le motif de la demande.

Gabrielle Petrucci pourra demander tout renseignement ou document supplémentaire nécessaire à l'analyse de la demande.

14. Cas exceptionnels

Gabrielle Petrucci se réserve le droit d'évaluer toute situation exceptionnelle au cas par cas.

Aucune disposition de la présente politique n'a pour effet d'empêcher Gabrielle Petrucci d'accorder un remboursement, un crédit, un report ou tout autre accommodement lorsqu'elle le juge approprié.

15. Modifications

Gabrielle Petrucci peut modifier la présente Politique d'annulation, de report et de remboursement en tout temps.

Les modifications prennent effet dès leur publication sur le site Internet.



Gabrielle Petrucci
Courtage immobilier | Formation

Document officiel de Gabrielle Petrucci – GP Formation & Courtage

Il appartient au client de consulter périodiquement la version la plus récente de la présente politique.

16. Coordonnées

Gabrielle Petrucci

Courriel : info@gabriellepetrucci.com

Téléphone : 819-665-6655

Site Internet : www.gabriellepetrucci.com

Toute question concernant la présente Politique d'annulation, de report et de remboursement peut être transmise aux coordonnées ci-dessus.

Fin de la Politique d'annulation, de report et de remboursement

Version 1.0 – 1 août 2026