



Politiques de vente et de remboursement pour les formations et les poupées

En bref :

- Garantie de satisfaction : délai maximum de 15 jours (voir conditions complètes).
- Remboursement de formation partiel, en fonction du nombre de semaines complétées.
- Remboursement de matériel (poupée et manuel)
 - Garantie d'un parfait état initial : avisez-nous dans un délai de 7 jours.
 - **Attention, manipulez votre poupée comme un vrai bébé.**
 - Retour possible si envoyé maximum 10 jours suivant l'annulation de la formation, en parfait état, si en votre possession moins d'un mois au total.
- Journée(s) de pratique obligatoire(s) pour certification
- Reprise ou changement de cohorte :
 - Pas de remboursement et report de la formation avec frais de reprise de 150\$
 - Ou, remboursement partiel avec un rabais lors de la réinscription (voir conditions complètes).

I. Formations : annulation, remboursement et reprise

1. Garantie de satisfaction

Vous vous êtes véritablement investi-e* dans votre formation, mais elle ne vous convient pas ou ne vous satisfait pas?

Nous souhaitons recueillir vos critiques constructives afin d'améliorer nos formations. Suite à un échange avec nous, par courriel ou par téléphone afin de nous transmettre vos critiques constructives et dans un **délai de 15 jours maximum** suivant le début de votre formation, nous vous rembourserons intégralement. Communiquez avec nous : info@porterlavie.com

* Nous demandons d'avoir visionné un minimum de 3h de vidéo dans votre parcours de formation, d'avoir adéquatement consulté la documentation fournie, et d'avoir d'abord demandé de l'aide, si nécessaire, pour la navigation sur la plateforme de formation.

2. Formation Tout commence par le peau à peau

Cette formation en ligne préenregistrée est payable en entier à la réception de la facture et accessible dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de votre paiement. Elle est remboursable à 100% selon notre garantie de satisfaction ci-dessus.



3. Formation de conseillère ou monitrice de portage

a. Début de votre formation

Dès la réception de votre paiement, total ou d'un premier versement, nous procéderons à l'ouverture de votre espace personnel sur la plateforme de formation en ligne. Vous pourrez commencer à votre rythme et ainsi vous avancer sur l'échéancier prévu pour votre cohorte.

b. Premier versement

Un premier versement de 360\$ est nécessaire afin de vous envoyer votre matériel pédagogique et de procéder à l'ouverture de votre espace personnel sur la plateforme de formation en ligne.

Avec le premier versement, vous aurez accès immédiatement au cours niveau 0. La balance de paiement sera due à la date d'ouverture de la cohorte, où l'on vous donnera accès au cours niveau 1, et niveau 2 si vous êtes inscrit-e à la formation de monitrice.

c. Remboursement après le début de votre formation et frais d'annulation

La portion des cours qui n'ont pas encore été suivis vous sera remboursée. La pénalité prévue par la loi de la protection du consommateur s'appliquera. Elle correspond au plus petit des montants suivants : « 50\$ ou 10 % du prix des cours qui n'ont pas encore été donnés ».

Voici comment nous procéderons au calcul « du prix des cours qui n'ont pas encore été donnés » pour le remboursement et pour le calcul de la pénalité:

Le prix total de votre formation (excluant le matériel) sera divisé par le nombre de semaines prévues à votre échéancier, soit de 8 à 12 semaines. Les semaines de l'échéancier déjà passées ne seront pas remboursées.

Dans l'éventualité où vous auriez consulté du contenu en ligne au-delà de ce qui était prévu à l'échéancier au moment de l'annulation, une ou des semaines supplémentaires pourraient être soustraites de ce qui vous sera remboursé.

Exemple : vous annulez votre formation de monitrice lors de la 5^e semaine sur 12. Sept semaines vous seront remboursées, soit l'équivalent de 7/12 de la formation. Si vous avez déjà suivi les cours de la 6^e semaine, six semaines au lieu de sept vous seront alors remboursées.

d. Journée(s) de pratique et certification

La participation à la journée ou aux journées de pratique est obligatoire pour obtenir la certification.

e. Reprise et changement de cohorte



- i. Un changement de cohorte est sans frais s'il est demandé avant le début de l'échéancier prévu pour votre cohorte.
- ii. Après cette date, vous pouvez demander que votre paiement soit conservé et reporté à une autre cohorte de formation **débutant maximum 12 mois après la fin de votre première cohorte**. Des frais d'administration de 150\$ s'appliqueront. Voir l'explication dans l'encadré ci-dessous.
- iii. La deuxième possibilité est de demander un remboursement partiel, voir les frais d'annulation ci-dessus, et vous réinscrire à une prochaine cohorte. Pour diminuer les frais de réinscription, l'École Porter la Vie vous offre un rabais correspondant à 50% des frais de formation que vous avez déjà payés lors de la première inscription (excluant le matériel).

f. Absence ou retard lors d'une session individuelle avec la formatrice :

- i. Notre cohorte 100% en ligne inclut dans son programme une séance de pratique en individuel avec la formatrice. Cette séance est également obligatoire pour obtenir la certification.
- ii. En cas d'absence ou de retard de plus de dix minutes au rendez-vous prévu, la séance sera reportée et des frais de reprise de 50\$ devront être acquittés.
- iii. Pour éviter ces frais, il convient d'informer la formatrice de votre absence minimalement deux heures à l'avance, par courriel.

4. Annulation de la formation par l'École Porter la Vie

En cas d'annulation d'une formation par l'École Porter la Vie, ou si la formation est reportée, les frais de formation vous seront remboursés intégralement.

Contexte des frais de reprise :

- Les cohortes sont limitées à 10 ou 12 participantes, de manière à garantir une qualité de transmission optimale. Chaque changement occupe deux places.
- Offrir un suivi de qualité et humain demande du temps. Les changements de cohorte complexifient le suivi des étudiant-e-s.
- L'expérience acquise au cours des années nous a permis de constater que ces frais favorisent l'engagement de nos participant-e-s. Lorsque aucune limite n'est imposée, il devient trop facile de se désengager, de prendre du retard, d'oublier de préparer un plan B pour les besoins de gardiennage, etc.
- En cas de maladie ou d'une autre urgence, l'École se réserve la possibilité de diminuer ces frais, selon le contexte, par empathie.



II. Politique de vente des poupées lestées comme matériel obligatoire de cours

1. Livraison

Votre poupée de démonstration ainsi que le Petit manuel de portage vous seront livrés dans un délai maximal de deux semaines suivant la réception de votre paiement complet ou d'un premier versement de 360\$.

2. Garantie d'un parfait état initial

Nous vous garantissons que vous recevrez votre poupée en parfait état. En cas d'un défaut de fabrication qui aurait échappé à notre radar lors de la manutention, vous pourrez choisir entre un remplacement ou un rabais proportionnel au défaut découvert, le tout en nous prévenant dans un délai de 7 jours après la réception.

3. Attention d'en faire une utilisation appropriée

Les poupées lestées doivent être manipulées avec délicatesse comme de vrais bébés, ainsi elles resteront belles et fonctionnelles de nombreuses années. Si elles sont soulevées par leurs membres ou par la tête, leur poids substantiel causera rapidement une usure prématurée ou des bris. Comme une utilisation inappropriée pourrait rapidement endommager votre poupée, nous n'offrons pas de garantie au-delà de l'état initial de la poupée. Toutefois, en cas d'accident, n'hésitez pas à nous contacter pour obtenir des instructions de réparation.

4. Retour et remboursement du matériel pédagogique en cas d'annulation

Dans le cas où le matériel pédagogique inclus dans votre forfait de formation vous aurait été expédié avant l'annulation de votre formation :

- a. Vous pourrez choisir de le garder, sa valeur sera alors déduite du montant de votre remboursement total.
- b. Vous pouvez nous retourner le matériel dans les 10 jours suivant l'annulation de votre formation uniquement s'il est encore impeccable, dans son état initial et si vous avez été en possession du matériel pendant moins d'un mois.

