

# **Solutions CPK**

## **Politiques**

**Version interactive**

**Français**



**13 nov 2023**

**Si vous avez besoin de nous contacter au sujet de l'une de ces politiques, veuillez le faire en nous envoyant un e-mail à :**

**[support@cpksolutions.ca](mailto:support@cpksolutions.ca)**

**Ou en nous appelant au :**

**+1 (438) 388-3333**

# Index

1. Politique de confidentialité
  1. 1. Collecte d'informations personnelles
  1. 2. Utilisation des informations personnelles
  1. 3. Divulgence des informations personnelles
  1. 4. Utilisation de processeurs de paiement tiers
  1. 5. Conservation des informations personnelles
  1. 6. Sécurité des informations personnelles
  1. 7. Accès et correction des informations personnelles
  1. 8. Modifications de la politique de confidentialité
2. Conditions d'utilisation
  2. 1. Utilisation du Logiciel et des Services
  2. 2. Propriété Intellectuelle
  2. 3. Droits d'utilisation et Conditions d'utilisation/achat
  2. 4. Utilisation de Stripe
  2. 5. Garantie et Limitation de Responsabilité
  2. 6. Indemnisation
  2. 7. Droit Applicable

- 2. 8. Modification des Termes et Conditions
- 3. Politique de cookies
  - 3. 1. Qu'est-ce que les cookies ?
  - 3. 2. Comment utilisons-nous les cookies ?
  - 3. 3. Quels cookies utilisons-nous ?
  - 3. 4. Modifications de cette politique
- 4. Entreprises interdites
  - 4. 1. Entreprises interdites
  - 4. 2. Entreprises restreintes
  - 4. 3. Informations supplémentaires
- 5. Politique de remboursements
  - 5. 1. Critères d'éligibilité
  - 5. 2. Exclusions
  - 5. 3. Comment Demander un Remboursement
  - 5. 4. Conformité à la loi Québécoise

# 1. Politique de confidentialité

Chez Solutions CPK S.E.N.C., nous nous engageons à assurer la confidentialité et la sécurité des informations personnelles de nos clients en conformité avec les lois du Québec, internationales et locales. Cette politique de confidentialité décrit nos pratiques en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation d'informations personnelles, en mettant particulièrement l'accent sur l'utilisation de processeurs de paiement tiers tels que Stripe.

## 1.1. Collecte d'informations personnelles

Nous recueillons des informations personnelles telles que le nom, l'adresse, l'adresse électronique et le numéro de téléphone, lorsque vous les fournissez via notre site Web, par e-mail, par téléphone ou en personne. De plus, des informations personnelles peuvent être obtenues à partir de sources accessibles au public ou de fournisseurs de services tiers.

## 1.2. Utilisation des informations personnelles

Les informations personnelles sont utilisées pour fournir nos services, maintenir la communication avec les clients et améliorer la qualité du service. Avec votre consentement ou selon les exigences de la loi, nous pouvons également utiliser des informations personnelles à d'autres fins.

## 1.3. Divulgation des informations personnelles

Les informations personnelles peuvent être divulguées à nos employés, entrepreneurs et prestataires de services, selon les besoins de la prestation de services. Nous pouvons également divulguer des informations personnelles en réponse à des obligations légales, telles que des ordonnances judiciaires ou la conformité avec les lois applicables.

## 1.4. Utilisation de cookies

Nous utilisons des cookies sur notre site Web pour garantir la meilleure expérience possible. En cliquant sur "Accepter" dans notre alerte de cookies, vous acceptez notre politique en matière de cookies et notre politique de confidentialité.

### **1.5. Utilisation de processeurs de paiement tiers**

Pour le traitement des paiements, nous pouvons faire appel à des fournisseurs de services tiers tels que Stripe. Ces fournisseurs ont leurs propres politiques de confidentialité, et nous vous encourageons à les examiner pour comprendre comment ils traitent vos informations personnelles lors des transactions.

### **1.6. Conservation des informations personnelles**

Les informations personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de leurs objectifs, sauf prolongation imposée ou autorisée par la loi.

### **1.7. Sécurité des informations personnelles**

Nous mettons en œuvre des mesures raisonnables, y compris des garanties physiques, techniques et administratives, pour protéger les informations personnelles contre tout accès, divulgation et utilisation non autorisés.

### **1.8. Accès et correction des informations personnelles**

Vous avez le droit d'accéder et de corriger vos informations personnelles dans nos dossiers. Pour initier de telles demandes, veuillez nous contacter en utilisant les informations fournies ci-dessous.

### **1.9. Modifications de la politique de confidentialité**

Cette politique de confidentialité peut être périodiquement mise à jour pour refléter les modifications de nos pratiques en matière de confidentialité ou des exigences légales. Nous publierons la politique révisée sur notre site Web en spécifiant la date de la dernière mise à jour.

En utilisant notre site Web ou nos services, vous acceptez les termes décrits dans cette politique de confidentialité. Veuillez consulter régulièrement cette politique pour toute mise à jour.

# 2. Conditions d'utilisation

Ces conditions d'utilisation régissent votre utilisation de notre logiciel et de nos services, y compris la conception et le développement de sites Web. En accédant et en utilisant notre logiciel et nos services, vous acceptez d'être lié par ces termes et conditions. Si vous n'êtes pas d'accord avec une partie de ces termes et conditions, veuillez vous abstenir d'utiliser notre logiciel et nos services.

## 2.1. Utilisation du Logiciel et des Services

Notre logiciel et nos services, y compris la conception et le développement de sites Web, sont fournis pour votre usage personnel et professionnel. Vous acceptez de ne pas les utiliser à des fins illégales ou non autorisées. Une utilisation non autorisée peut entraîner la résiliation de votre accès à notre logiciel et à nos services.

## 2.2. Propriété Intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle sur notre logiciel et nos services, y compris les droits d'auteur, les marques de commerce et les secrets commerciaux, sont la propriété de Solutions CPK S.E.N.C. Vous ne pouvez pas utiliser, copier, modifier, distribuer ou exploiter notre logiciel et nos services sans notre consentement écrit préalable.

## 2.3. Droits d'utilisation et Conditions d'utilisation/achat

**2.3.1. Droits d'utilisation :** Suite au paiement et au respect de ces termes, vous bénéficiez d'un droit limité, non exclusif et non transférable d'utiliser notre logiciel et nos services pour leur objectif prévu.

**2.3.2. Conditions d'Utilisation/Achat :** En utilisant ou en achetant notre logiciel et nos services, vous acceptez de respecter toutes les lois et réglementations applicables du Québec, internationales et locales.

## 2.4. Utilisation de Stripe

Si vous choisissez de faire des paiements via notre logiciel et nos services, vous acceptez de respecter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de Stripe. Stripe est un processeur de paiement tiers, et toutes les transactions sont soumises à leurs conditions générales.

## **2.5. Garantie et Limitation de Responsabilité**

Notre logiciel et nos services sont fournis "tels quels" et "selon disponibilité". Nous ne garantissons pas que notre logiciel et nos services seront ininterrompus, sans erreur ou exempts de virus. Solutions CPK S.E.N.C. n'est pas responsable des dommages découlant de votre utilisation de notre logiciel et de nos services.

## **2.6. Indemnisation**

Vous acceptez d'indemniser et de dégager de toute responsabilité Solutions CPK S.E.N.C. et ses dirigeants, administrateurs, employés et agents de toute réclamation, dommage, frais et responsabilité, y compris les honoraires raisonnables d'avocat, découlant de votre utilisation de notre logiciel et de nos services.

## **2.7. Droit Applicable**

Ces termes et conditions sont régis par les lois du Québec, Canada. Tout litige découlant de ces termes et conditions sera résolu par les tribunaux du Québec.

## **2.8. Modification des Termes et Conditions**

Solutions CPK S.E.N.C. peut modifier ces termes à tout moment. Les changements prennent effet immédiatement après leur publication sur notre site Web. Votre utilisation continue de notre logiciel et de nos services constitue l'acceptation des termes mis à jour.

# 3. Politique de cookies

## 3.1. Qu'est-ce que les cookies ?

**3.1.1.** Les cookies sont de petits fichiers texte stockés sur votre appareil lorsque vous visitez un site Web. Ils sont utilisés pour mémoriser vos préférences, activer certaines fonctionnalités et fournir des analyses aux propriétaires de sites Web.

## 3.2. Comment utilisons-nous les cookies ?

### 3.2.1. Nous utilisons des cookies à des fins suivantes :

#### 3.2.1.1. Cookies nécessaires :

Ces cookies sont essentiels au bon fonctionnement du site Web. Ils permettent des fonctionnalités de base telles que la navigation sur les pages, l'accès à des zones sécurisées du site Web et le remplissage de formulaires. Sans ces cookies, le site Web peut ne pas fonctionner correctement.

#### 3.2.1.2. Cookies analytiques :

Nous utilisons des cookies analytiques pour recueillir des informations sur la manière dont les visiteurs utilisent notre site Web. Ces informations nous aident à comprendre comment le site est utilisé, quelles pages sont les plus populaires et à identifier les zones à améliorer.

#### 3.2.1.3. Cookies marketing :

Nous pouvons utiliser des cookies marketing pour personnaliser les annonces que vous voyez sur notre site Web et d'autres sites. Ces cookies peuvent également être utilisés pour suivre votre comportement de navigation sur différents sites Web.

## 3.3. Quels cookies utilisons-nous ?

### 3.3.1. Nous utilisons les cookies suivants sur notre site Web :

#### 3.3.1.1. Cookies nécessaires :

**3.3.1.1.1. PHPSESSID :** Ce cookie est utilisé pour maintenir la session d'un utilisateur sur le site Web.

### **3.3.1.2. Cookies analytiques :**

**3.3.1.2.1. \_ga, \_gid, \_gat :** Ces cookies sont utilisés par Google Analytics pour recueillir des informations sur la manière dont les visiteurs utilisent notre site Web.

### **3.4. Comment pouvez-vous gérer les cookies ?**

La plupart des navigateurs Web vous permettent de contrôler les cookies via leurs préférences de paramètres. Cependant, la désactivation des cookies peut limiter votre capacité à utiliser certaines fonctionnalités sur notre site Web.

### **3.5. Modifications de cette politique :**

Nous pouvons mettre à jour cette Politique de cookies de temps à autre. Toutes les modifications seront publiées sur notre site Web, et la politique révisée sera effective immédiatement après la publication. Votre utilisation continue de notre site Web après la publication de toute politique révisée sera considérée comme votre acceptation de la politique révisée.

# 4. Entreprises interdites

À Solutions CPK, nous valorisons des pratiques commerciales éthiques et respectons les directives de notre processeur de paiement, Stripe. Certaines industries et activités commerciales sont considérées à haut risque ou interdites par Stripe. Si votre entreprise appartient à l'une des catégories suivantes, veuillez noter qu'une alternative vous sera proposée et pourrait entraîner des coûts supplémentaires.

## 4.1. Entreprises interdites :

### 4.1.1. Produits et services illégaux<sup>1</sup>

4.1.1.1. Drogues illégales, substances conçues pour imiter des drogues illégales et équipements conçus pour la fabrication ou l'utilisation de drogues<sup>1</sup>

4.1.1.2. Fausses références ou services de fourniture d'identifiants<sup>1</sup>

4.1.1.3. Équipement de manipulation des télécommunications, y compris les dispositifs de brouillage<sup>2</sup>

4.1.1.4. Toute entreprise ou organisation qui a. participe, encourage, promeut ou célèbre la violence illégale ou les dommages physiques aux personnes ou aux biens, ou b. participe, encourage, promeut ou célèbre la violence illégale envers un groupe basé sur la race, la religion, le handicap, le genre, l'orientation sexuelle, l'origine nationale ou toute autre caractéristique immuable<sup>1</sup>

4.1.1.5. Tout autre produit ou service en violation de la loi dans les juridictions où votre entreprise est située ou ciblée<sup>1</sup>

### 4.1.2. Produits et services portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle<sup>1</sup>

4.2.1. Vente ou distribution de musique, de films, de logiciels ou de tout autre matériel sous licence sans autorisation appropriée<sup>1</sup>

4.1.2.2. Contrefaçon de biens ; produits illégalement importés ou exportés<sup>1</sup>

4.1.2.3. Vente non autorisée de produits ou services de marque ou de designer<sup>1</sup>

4.1.2.4. Tout autre produit ou service qui enfreint directement ou facilite l'infraction aux droits de marque, de brevet, de copyright, de secrets commerciaux, de propriété ou de vie privée d'un tiers<sup>1</sup>

### **4.1.3. Produits et services déloyaux, prédateurs ou trompeurs<sup>1</sup>**

4.1.3.1. Pyramides<sup>1</sup>

4.1.3.2. Schémas pour devenir riche rapidement, y compris : opportunités d'investissement ou autres services promettant des récompenses élevées pour tromper les consommateurs ; schémas prétendant offrir des récompenses élevées avec très peu d'efforts ou de travail préalable ; sites promettant de l'argent rapide et facile ; entreprises faisant des affirmations extravagantes, utilisant des témoignages trompeurs, pratiquant la vente sous pression, et/ou utilisant de faux témoignages ; (avec ou sans contrat écrit) offrant des incitations/récompenses irréalistes comme incitation à l'achat de produits ou services mais ne répondant à aucune demande après l'achat<sup>1</sup>

4.1.3.3. Services sans valeur ajoutée, y compris la vente ou la revente d'un service sans bénéfice supplémentaire pour l'acheteur et la revente d'offres gouvernementales sans autorisation ou valeur ajoutée<sup>1</sup>

4.1.3.4. Vente de trafic en ligne ou d'engagement<sup>1</sup>

4.1.3.5. Mercatique négative et télémarketing<sup>1</sup>

4.1.3.6. Conseil hypothécaire prédateur, services de prêt, de réparation du crédit et de conseil<sup>1</sup>

4.1.3.7. Opportunités d'investissement prédateurs avec peu ou pas d'argent à débours<sup>1</sup>

4.1.3.8. Support technique à distance ; publication de photos d'identité judiciaire ou de sites payants pour les faire supprimer ; moulins à essais ; lettres en chaîne ; vente porte-à-porte<sup>1</sup>

4.1.3.9. Toute autre entreprise que nous ou Stripe considérons comme déloyale, trompeuse ou prédatrice envers les consommateurs<sup>1</sup>

### **4.1.4. Contenu et services pour adultes<sup>1</sup>**

4.1.4.1. Pornographie et autres contenus destinés à un public mature (y compris littérature, images et autres médias) représentant la nudité ou des actes sexuels explicites<sup>1</sup>

4.1.4.2. Services pour adultes, y compris la prostitution, les escorts, le paiement à la vue, les massages sexuels et les fonctionnalités de chat en direct pour adultes<sup>1</sup>

4.1.4.3. Magasins de vidéos pour adultes<sup>1</sup>

4.1.4.4. Clubs érotiques, bars topless et clubs de strip-tease<sup>2</sup>

4.1.4.5. Services de rencontres en ligne<sup>2</sup>

#### **4.1.5. Certains services juridiques<sup>2</sup>**

4.1.5.1. Cabinets d'avocats collectant des fonds à des fins autres que le paiement des frais de services juridiques<sup>1</sup>

4.1.5.2. Avocats en faillite<sup>2</sup>

4.1.5.3. Caution<sup>2</sup>

#### **4.4.6. Armes à feu, explosifs et matières dangereuses**

4.1.6.1. Armes à feu, poudres à canon, munitions, armes, feux d'artifice et autres explosifs<sup>1</sup>

4.1.6.2. Peptides, produits chimiques de recherche, et autres matières toxiques, inflammables et radioactives<sup>2</sup>

#### **4.1.7. Jeux de hasard**

4.1.7.1. Jeux de hasard, y compris les jeux de hasard, les jeux d'argent sur Internet, les loteries et les concours, les ligues de sports fantastiques avec un prix monétaire ou matériel<sup>1</sup>

4.1.7.2. Jeux d'adresse, y compris les tournois/compétitions de jeux vidéo et de jeux mobiles, les jeux de cartes, les jeux de société avec un prix monétaire ou matériel<sup>1</sup>

4.1.7.3. Traiter les paiements pour un droit d'entrée/joueur qui promet au joueur d'obtenir un prix en argent ou en valeur monétaire, ou de payer les gains de tels jeux<sup>1</sup>

4.1.7.4. Prévisions sportives ou établissement de cotes avec un prix monétaire ou matériel<sup>1</sup>

4.1.7.5. Loteries<sup>1</sup>

4.1.7.6. Ventes aux enchères avec frais d'offre<sup>1</sup>

#### **4.1.8. Marijuana**

4.1.8.1. Produits du cannabis<sup>3</sup>

4.1.8.2. Dispensaires de cannabis et activités connexes<sup>3</sup>

#### **4.1.9. Mauvaise utilisation des produits Stripe<sup>1</sup>**

4.1.9.1. Utilisation des produits Stripe avec des informations fausses, manipulées, inexactes ou trompeuses concernant votre identité, l'entité commerciale, la nature de l'entreprise et toute autre information demandée par Stripe (vous devez nous informer immédiatement de tout changement à vos informations personnelles et professionnelles, et nous les mettrons à jour sur Stripe)<sup>1</sup>

4.1.9.2. Utilisation des produits Stripe pour faciliter des transactions au nom d'un autre commerçant non divulgué ou pour des produits/services qui n'ont pas été divulgués dans la demande de compte Stripe du commerçant<sup>1</sup>

4.1.9.3. Utilisation principale de Stripe comme terminal virtuel (par exemple, soumission de transactions par carte en saisissant manuellement les informations de la carte)<sup>1</sup>

4.1.9.4. Traitement lorsque aucun bien ou service réel n'est vendu, ou don accepté ; test de carte<sup>1</sup>

4.1.9.5. Évitement des programmes de surveillance des contestations de carte des réseaux de cartes<sup>1</sup>

4.1.9.6. Acquisition transfrontalière lorsque l'adresse commerciale du commerçant est à l'extérieur de la juridiction de l'entité Stripe acquéreuse, sauf autorisation selon les règles des réseaux de cartes<sup>1</sup>

4.1.9.7. Partage d'informations sur le titulaire de la carte avec un autre commerçant pour des produits ou services croisés de paiement<sup>1</sup>

4.1.9.8. Utilisation de la propriété intellectuelle de Stripe sans le consentement écrit préalable de Stripe ; utilisation du nom ou du logo de Stripe, y compris l'utilisation des marques commerciales ou de service de Stripe de manière incompatible avec l'accord d'utilisation des marques de Stripe, ou d'une manière qui nuit autrement à Stripe ou à la marque Stripe ; toute action qui implique une fausse approbation par ou une affiliation avec Stripe<sup>1</sup>

**Les types d'entreprises énumérés sont représentatifs mais non exhaustifs.**

## **4.2. Entreprises restreintes :**

### **4.2.1. Industries réglementées telles que :**

#### **4.2.1.1. Produits et services financiers<sup>2</sup>**

4.2.1.1.1. Services d'investissement et de courtage<sup>2</sup>

4.2.1.1.2. Services de prêt<sup>2</sup>

4.2.1.1.3. Services Achetez maintenant, payez plus tard<sup>2</sup>

4.2.1.1.4. Traitement où aucun bien ou service réel n'est vendu, ou don accepté ; test de carte<sup>2</sup>

4.2.1.1.5. Financement participatif<sup>2</sup>

4.2.1.1.6. Agences de recouvrement de créances<sup>1</sup>

4.2.1.1.7. Services d'assurance, y compris les forfaits d'avantages médicaux<sup>2</sup>

4.2.1.1.8. Transmetteurs de fonds, services de change et autres entreprises de services financiers<sup>3</sup>

4.2.1.1.9. Neobanques / banques challengers<sup>2</sup>

4.2.1.1.10. Autres institutions financières<sup>2</sup>

#### **4.2.1.2. Services gouvernementaux<sup>3</sup>**

4.2.1.2.1. Subventions gouvernementales<sup>3</sup>

4.2.1.2.2. Ambassade, consulat étranger ou autres gouvernements étrangers<sup>3</sup>

#### **4.2.1.3 Cannabidiol (CBD)<sup>3</sup>**

4.2.1.3.1. Produits CBD contenant des quantités négligeables de THC<sup>3</sup>

#### **4.2.1.4. Produits pharmaceutiques, dispositifs médicaux et télémédecine<sup>2</sup>**

4.2.1.4.1 Pharmacies en ligne<sup>2</sup>

4.2.1.4.2. Produits sur ordonnance, y compris les produits pharmaceutiques sans carte présente<sup>2</sup>

4.2.1.4.3. Dispositifs médicaux sur ordonnance et réglementés<sup>2</sup>

4.2.1.4.5. Services de télémédecine et de télésoin<sup>2</sup>

#### **4.2.1.5. Tabac<sup>3</sup>**

4.2.1.5.1. Produits du tabac, y compris les cigarettes électroniques et le liquide

#### **4.2.1.6. Autres**

4.2.1.6.1. Services de protection contre la fraude par carte de crédit et d'identité<sup>2</sup>

4.2.1.6.2. Autres biens ou services soumis à des restrictions d'âge<sup>2</sup>

#### **4.3. Informations supplémentaires :**

4.3.1. L'utilisation des services de Stripe pour tout accord, engagement ou vente de biens/services liés directement ou indirectement à des juridictions que Stripe a jugées à haut risque, telles que Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, la Syrie, la Crimée, Donetsk et les régions de Luhansk, ou à des personnes que Stripe a jugées à haut risque, telles que les individus ou entités figurant sur une liste restreinte de personnes ou de partis du département américain du Trésor, du Royaume-Uni, de l'Union européenne ou des Nations Unies, y compris les listes de sanctions établies par l'Office américain des

avoirs étrangers ou les listes de personnes ou d'entités restreintes établies par le Département du commerce des États-Unis, est interdite. De plus, il est interdit d'utiliser les produits et services de Stripe pour exporter, réexporter, vendre ou fournir directement ou indirectement des services de comptabilité, de constitution de fiducie et de société, de conseil en gestion, de services d'architecture ou d'ingénierie à toute personne située en Russie. De plus, il est interdit d'utiliser les produits et services de Stripe directement ou indirectement liés à des biens interdits par la loi (par exemple, des biens de luxe) en provenance de Russie.

4.3.2. Si votre type d'entreprise figure dans la liste des entreprises interdites, veuillez noter que nous ne pouvons pas traiter les paiements pour vos produits ou services via Stripe. Nous comprenons que cela peut poser un défi, mais il est nécessaire de respecter les normes et réglementations de l'industrie ainsi que les lois locales.

4.3.3. Veuillez nous contacter directement pour discuter des solutions de paiement alternatives qui peuvent être disponibles pour votre secteur spécifique. Selon la nature de votre entreprise, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, et nous travaillerons avec vous pour trouver la meilleure solution répondant à vos besoins. Nous proposons une liste de différents processeurs de paiement pour certains des secteurs interdits.

4.3.4. Pour toute demande concernant des alternatives de traitement des paiements, contactez notre équipe de support à [support@cpksolutions.ca](mailto:support@cpksolutions.ca) ou appelez-nous au +1 (438) 388-3333.

4.3.5. Merci de votre compréhension et de votre coopération.

4.3.6. Remarque : Cette liste est sujette à modification en fonction des mises à jour de Stripe. Pour consulter la liste sur leur site Web, cliquez [ici](#).

4.3.7. Votre entreprise peut ne pas figurer dans cette liste. En cas de doute, veuillez nous contacter.

<sup>1</sup> Cette entreprise fait partie de notre liste d'entreprises interdites, que Stripe l'autorise ou non. Nous interdisons ces entreprises conformément aux lois internationales et locales ainsi qu'à nos valeurs morales.

<sup>2</sup> Une exception peut être appliquée à cette entreprise après inspection par notre équipe. Stripe peut autoriser cette entreprise si elle n'est pas dans leur liste interdite. Nous fournirons un autre processeur de paiement et des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si Stripe interdit cette entreprise.

<sup>3</sup> Cette entreprise peut être interdite par Stripe mais autorisée par nous en utilisant un autre processeur de paiement. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

# 5. Politique de remboursement

Chez Solutions CPK, nous cherchons constamment à garantir la satisfaction de nos clients. Si vous n'êtes pas satisfait de votre achat, vous pouvez demander un remboursement dans les 30 jours suivant la date d'achat. Cette politique de remboursement s'applique à l'achat de tout site web ou logiciel personnalisé, à condition que seule la phase de conception ait été réalisée.

## 5.1. Critères d'Éligibilité :

5.1.1. Sites Web : Les remboursements s'appliquent uniquement si le projet est à la phase de conception et qu'aucun développement complet n'a eu lieu.

5.1.2. Logiciels Personnalisés : Les remboursements s'appliquent uniquement si le logiciel est à la phase de conception et n'a pas progressé vers un développement complet.

## 5.2. Exclusions :

5.2.1. Cette politique de remboursement ne couvre pas les produits entièrement développés. Une fois qu'un projet de site web ou de logiciel personnalisé a dépassé la phase de conception pour passer au développement complet, il n'est plus éligible à un remboursement en vertu de cette politique.

## 5.3. Comment Demander un Remboursement :

5.3.1. Pour initier une demande de remboursement, contactez-nous à [support@cpksolutions.ca](mailto:support@cpksolutions.ca) dans les 30 jours suivant votre achat. Veuillez fournir les détails de votre achat, y compris le nom du projet et les informations pertinentes.

## 5.4. Conformité à la Loi Québécoise :

5.4.1 Cette politique de remboursement est conforme aux lois applicables au Québec. Nous nous engageons à respecter les droits des consommateurs et à assurer la transparence dans nos pratiques commerciales.

5.4.2. Solutions CPK se réserve le droit d'examiner et d'approuver les demandes de remboursement en fonction des critères énoncés. Nous visons à traiter les remboursements rapidement, offrant ainsi une résolution équitable à nos clients précieux.

5.4.3. Pour toute question supplémentaire ou clarification, n'hésitez pas à nous contacter à [support@cpksolutions.ca](mailto:support@cpksolutions.ca).

5.4.4. Note : Cette politique de remboursement est sujette à modification, et toute mise à jour sera reflétée sur notre site officiel.