

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de services et vente de produits numériques

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») définissent les droits et obligations de la Prestataire et de ses Clients dans le cadre de la vente de produits numériques et de programmes d'accompagnement.

Toute commande ou réservation implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV.

Ces conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf dérogation formelle et expresse de la thérapeute.

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles d'être mises à jour sans préavis par la thérapeute. Le site Internet <https://www.laura-guerdet-reconnexion.com/> porte toujours à la connaissance des clients la dernière version des conditions générales de vente.

Les modifications des conditions générales de vente n'ouvrent droit à aucune forme d'indemnisation au profit du client.

Les conditions générales de vente peuvent, selon les cas, prendre la forme d'un contrat à exécution immédiate (réalisation d'une seule séance) ou à exécution successive (réalisation de plusieurs séances).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant toute commande.

ARTICLE 1 – LES PARTIES

Le présent contrat régit les relations contractuelles entre :

- Madame **Laura GUERDET**, entrepreneure individuelle enregistrée à l'INSEE sous le numéro 911 283 497.

Contact : Tel : 06 78 94 56 68 - email : guerdet.laura@gmail.com

Site internet : <https://www.laura-guerdet-reconnexion.com/>

ci-après dénommée « la thérapeute ou la prestataire ».

- Une personne physique ou morale.

ci-après dénommé « le client »

Le client certifie être majeur.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Client : toute personne physique majeure ou morale achetant un produit ou service.

Produits numériques : contenus dématérialisés fournis sans support physique (ebooks, audios, programmes digitaux, guides, etc.).

Programme d'accompagnement : prestation d'accompagnement personnalisé réalisée en visioconférence en direct avec la Prestataire, sur une durée déterminée au préalable (*exemple : de 3 à 6 mois*).

Les Programmes peuvent inclure :

- Des séances individuelles et/ou collectives en visio
- Un accompagnement personnalisé
- Des outils de transformation (*exercices, replays, audios, coaching, etc.*)
- Un suivi entre les séances selon le cadre défini (*ex : via un groupe privé d'échanges accessible via des plateformes tierces telles que Facebook, WhatsApp ou Telegram, cet accès constituant un service accessoire*)

ARTICLE 3 – NATURE DES PRESTATIONS

Les techniques proposées et pratiquées par la thérapeute n'ont aucune visée médicale et ne sauraient être assimilées à des actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la santé publique.

Elles s'inscrivent dans une démarche complémentaire et personnelle de développement et de travail sur soi, et ne se substituent en aucun cas aux actes relevant du champ médical.

Les prestations proposées (*telles que la thérapie intuitive, l'hypnose, la sophrologie...*) sont réalisées en complément d'un suivi médical. Elles ne peuvent en aucun cas se substituer à un diagnostic, à un traitement médical ou à un accompagnement psychologique.

La thérapeute ne pratique pas l'hypnose médicale, celle-ci étant strictement réservée aux professionnels de santé habilités.

En conséquence, les prestations proposées ne constituent en aucun cas :

- un acte médical ;
- un traitement psychologique ou psychiatrique ;
- un diagnostic médical.

Enfin, la Prestataire est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.

ARTICLE 4 – COMMANDE

Toute commande est ferme et définitive dès validation du paiement.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques essentielles des produits ou services avant achat.

ARTICLE 5 – PRIX ET PAIEMENT

Les prix sont indiqués en euros TTC. La thérapeute se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Le tarif applicable est celui figurant sur le site ou le contrat au jour de la commande.

Le paiement est exigible immédiatement à la commande :

- carte bancaire (produits numériques) par système sécurisé via une plateforme de paiement.
- virement bancaire (programmes)

En validant sa commande, le client accepte les présentes conditions générales de vente. Le paiement par carte bancaire est réalisé via une plateforme sécurisée tierce soumise à ses propres conditions générales.

Des facilités de paiement peuvent être proposées selon les offres.

Tout défaut de paiement pourra entraîner la suspension immédiate de l'accès aux services.

Dans le cadre des programmes, toute somme non payée dans les délais (selon l'échéancier convenu entre les parties) donnera lieu à l'application de pénalités de retard calculées au taux légal en vigueur, exigibles de plein droit dès le premier jour de retard, sans qu'un rappel préalable soit nécessaire.

Conformément à l'article D.441-5 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € sera due pour tout professionnel en situation de retard de paiement.

ARTICLE 6 – LIVRAISON DES PRODUITS NUMÉRIQUES

Les produits numériques sont livrés :

- immédiatement après paiement, ou
- via lien envoyé par email

Le Client est responsable de l'exactitude de son adresse email.

La thérapeute se réserve le droit de modifier, sans préavis, les caractéristiques, formes, packaging desdits produits. En conséquence, les visuels et photographies présentés sur le site n'ont qu'une valeur strictement indicative et ne peuvent en aucun cas être considérées comme contractuelles.

ARTICLE 7 – DROIT DE RÉTRACTATION (CADRE GÉNÉRAL)

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

ARTICLE 8 – PRODUITS NUMÉRIQUES (Exception L221-28)

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contenus numériques lorsque :

- l'exécution commence immédiatement après l'achat
- le Client a donné son accord exprès
- le Client a reconnu perdre son droit de rétractation

En validant son achat, le Client :

- donne son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ;
 - reconnaît qu'il perd son droit à rétractation ;
 - reconnaît qu'il ne pourra prétendre à aucune annulation de sa commande ni à aucun remboursement de celle-ci.
-

ARTICLE 9 – PROGRAMMES D'ACCOMPAGNEMENT EN DIRECT

9.1 Démarrage du programme

Les prestations sont exécutées aux dates ou selon le planning convenu entre les parties lors de la validation de la commande ou du démarrage du programme.

9.2 Renonciation au droit de rétractation

Lorsque le Client demande l'exécution immédiate du Programme avant la fin du délai légal de 14 jours, il reconnaît expressément :

- que le Programme débute immédiatement
- qu'il renonce à son droit de rétractation (article L221-28)
- qu'aucun remboursement ne pourra être exigé après début du Programme

Cette acceptation est formalisée lors de la commande.

9.3 Cas où le programme n'a pas débuté

Si aucune séance ni aucun accompagnement n'a été entamé (*y compris l'envoi d'exercices, de documents ou de contenus numériques*), le Client conserve son droit légal de rétractation de 14 jours.

9.4 Absence de remboursement

Une fois le Programme engagé (séances réalisées ou accompagnement débuté), aucun remboursement ne pourra être exigé.

9.5 Accès aux groupes privés

L'accès aux groupes privés d'échanges, lorsqu'il est proposé, constitue un service accessoire, non essentiel à l'exécution principale des prestations.

Cet accès est strictement personnel, non cessible et limité à la durée du Programme, sauf mention contraire.

La Prestataire se réserve le droit de modifier, suspendre ou supprimer cet accès à tout moment, notamment en cas de nécessité technique ou organisationnelle.

ARTICLE 10 – ENGAGEMENT DU CLIENT

Le Client reconnaît que les résultats dépendent de :

- son implication personnelle
- sa régularité
- son engagement dans le processus

Aucun résultat n'est garanti.

ARTICLE 11 – REPORT DES SÉANCES

Les séances peuvent être reportées en cas de demande justifiée et sous réserve de disponibilité.

Toute absence non signalée peut entraîner la perte de la séance sans remboursement.

ARTICLE 12 – EXCLUSION

Le Client s'engage à adopter un comportement respectueux, loyal et conforme aux règles de bonne conduite au sein des espaces d'échanges mis à sa disposition, notamment les groupes privés accessibles via des plateformes tierces telles que Facebook, WhatsApp ou Telegram (ci-après les « Groupes Privés »).

Le Client s'engage également à respecter la confidentialité des échanges, informations et contenus partagés au sein des Groupes Privés. Toute diffusion, reproduction ou transmission à des tiers est strictement interdite.

Le Client s'interdit notamment :

- tout propos injurieux, diffamatoire, discriminatoire ou contraire à l'ordre public ;
- tout comportement agressif, harcelant ou portant atteinte aux autres membres ou à la Prestataire ;
- toute diffusion de contenus non autorisés, promotionnels ou illicites ;
- toute perturbation du bon déroulement des échanges au sein des Groupes Privés.

La Prestataire se réserve le droit, à sa seule discrétion, sans préavis en cas de manquement grave ou après mise en demeure restée sans effet, de suspendre ou d'exclure définitivement l'accès d'un Client aux Groupes Privés, voire aux prestations en cours, en cas de manquement à ces obligations, et notamment dans les cas suivants :

- comportement irrespectueux ou nuisible ;
- non-respect des présentes CGV ;
- non-paiement total ou partiel des sommes dues ;
- perturbation du cadre ou du bon fonctionnement des services.

Sauf disposition légale impérative contraire, toute exclusion prononcée dans ces conditions ne donnera lieu à aucun remboursement, ni indemnité de quelque nature que ce soit.

L'exclusion d'un Client des Groupes Privés ne remet pas en cause la bonne exécution des prestations principales, lesdits groupes constituant un service accessoire.

Le Client est informé que les Groupes Privés sont hébergés par des services tiers indépendants, soumis à leurs propres conditions d'utilisation. La Prestataire ne saurait être tenue responsable en cas de dysfonctionnement, suspension ou suppression de ces services par lesdites plateformes.

ARTICLE 13 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les contenus restent la propriété exclusive de Madame Laura Guerdet et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et par le droit d'auteur.

Le client reconnaît donc que l'utilisation qu'il peut faire des produits commandés sur le site doit être limitée à son usage conforme à leur destination, dans un cadre strictement privé.

Il est strictement interdit de les diffuser au risque d'encourir une poursuite en justice. Le client sera l'unique utilisateur de ces produits excluant, de ce fait, toute reproduction ou commercialisation de ceux-ci.

ARTICLE 14 – DROIT À L'IMAGE

Le Client est informé que les séances peuvent être enregistrées à des fins pédagogiques ou de communication et donne son accord exprès préalable. Il peut refuser cet enregistrement en le signalant par écrit à l'adresse email indiquée avant la séance ou début du programme.

ARTICLE 15 – RESPONSABILITÉ

La Prestataire ne saurait être tenue responsable :

- des résultats obtenus ;
- des décisions prises par le Client ;
- des effets émotionnels ou personnels pouvant découler du travail réalisé.

La Prestataire est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat conformément à la réglementation applicable aux contrats à distance, sauf si l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable :

- au Client ;
- à un tiers ;
- ou à un cas de force majeure.

La Prestataire ne saurait également être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements des outils de visioconférence utilisés (tels que Zoom ou autres), ni des problèmes techniques liés au matériel informatique, à la connexion internet ou aux équipements du Client empêchant l'accès ou le bon déroulement des prestations à distance.

En tout état de cause, la responsabilité financière de la Prestataire est limitée au montant de la prestation concernée.

ARTICLE 16 – DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de son activité, la thérapeute est amenée à collecter et à traiter des données à caractère personnel relatives aux contacts, prospects, clients, prestataires et partenaires.

Ces données sont utilisées pour la gestion des commandes, la relation client, la facturation, ainsi que pour l'envoi d'informations, de contenus et d'offres commerciales, notamment sous forme de newsletters, sous réserve du consentement préalable du Client lorsque celui-ci est requis.

La thérapeute met à disposition de ses clients sa politique de protection des données personnelles. Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données, qu'il peut exercer à tout moment en contactant la Prestataire à l'adresse email indiquée.

ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE

Aucune responsabilité ne pourra être engagée en cas de force majeure.

En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, l'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de l'événement. Si celui-ci se prolonge, les parties pourront résilier le contrat de plein droit.

ARTICLE 18 – MÉDIATION & DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

En cas de survenance d'un litige, et après démarche préalable écrite auprès de la Prestataire restée sans réponse satisfaisante, le Client peut saisir gratuitement le médiateur.

Conformément aux dispositions des articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, la thérapeute propose un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation dont elle relève est :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Centre d’Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L’HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

<https://www.medconsodev.eu>

En tout état de cause, et en cas d’échec de la médiation préalable, les litiges seront portés devant les juridictions compétentes conformément au droit applicable.

ARTICLE 19 – PREUVE

Les enregistrements numériques, emails, validations de commande et échanges électroniques font foi entre les parties.

ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(à utiliser uniquement si le droit de rétractation est applicable)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de prestation de service _____ que j’ai signé le

Nom du Client _____

Adresse du Client _____

Email _____ (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) Date _____ (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Signature _____ (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

La thérapeute accusera réception de la demande de rétractation du client.

En cas d’exercice du droit de rétractation, la thérapeute procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la notification de la demande de remboursement et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors du paiement.

Le client qui a exercé son droit de rétractation d’un contrat à exécution successive dont l’exécution a commencé, à sa demande express, avant la fin du délai de rétractation verse à la thérapeute un montant correspondant au service fourni jusqu’à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Cas dans lesquels le droit de rétractation ne s’applique pas, Cf les articles 8 et 9.2 de ces présentes CGV.

Le client est ainsi informé que, conformément à l’article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque les prestations de services sont pleinement réalisées avant la fin du délai de rétractation et dont l’exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.