Conditions générales de vente de prestations de services en ligne à des consommateurs particuliers

Préambule

CGV : Les présentes conditions générales de vente.
Client : Tout particulier ayant commandé l'une des prestations proposées par le prestataire.
Prestataire : Madame Megane Maresq, accompagnante en parentalité, formée au coaching et à l'hypnose SAJECE exerçant en qualité d'auto-entrepreneur libéral, domiciliée au 13 allée de la rose des vents 14250 Audrieu, téléphone : 06.29.65.12.24, adresse mail : megane.maresq@outlook.fr
Réservation : accord entre les deux parties sur une date et un horaire pour effectuer une prestation.
Prestations/services : Toutes prestations/services proposées par le prestataire sur le site.
Commande : Toute commande d'une prestation effectuée par un client, par contact direct avec le prestataire ou via son site internet.
Site : www.megane-maresq.fr

Article 1 - Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations délivrées par le prestataire à travers le site, que ce soit d'ordre habituel ou ponctuel.
Elles s'appliquent pour toutes prestations apparaissant sur le site www.megane-maresq.fr.
Par conséquent, en réservant ou en achetant l'une des prestations délivrées par le prestataire vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes conditions générales et vous engagez à les respecter.
Le prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales, en publiant une nouvelle version sur le site internet.
Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au jour de la réservation d'une prestation et/ou d'un achat effectué sur le site.

Article 2 - Informations précontractuelles

Préalablement à l'achat immédiat et/ou à la réservation d'une prestation, ces conditions générales de vente sont communiquées au client, qui reconnaît les avoir reçues.
Sont transmises au client, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :
- les caractéristiques essentielles de la prestation ;
- le prix de la prestation ;
- la ou les date(s) à laquelle le prestataire s'engage à exécuter la prestation, quel que soit son prix, et toute autre condition contractuelle ;
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités ;
- les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;

Article 3 – Réservation

Accompagnement individuel : la réservation se fait par prise de contact direct avec le prestataire (formulaire de contact via le site internet, mail, téléphone, messagerie privée sur les réseaux sociaux instagram et facebook).
Une fois que les deux parties se sont entendus sur la ou les date(s), le prestataire fait parvenir au client, un lien SumUp (par mail ou SMS) afin que celui-ci procède au paiement de la prestation.
La réservation est définitive lorsque le prestataire a reçu ce paiement.

Accompagnement collectif : De part sa nature collective les dates des sessions seront déterminés au préalable par le prestataire..

Excepté cette nuance, les modalités de réservation restent les mêmes que pour l'accompagnement individuel.

Séances au format mp3 : l'achat se fait directement sur le site internet dans la rubrique « boutique ».
Une fois la commande validée, le client sera tenu de suivre les instructions du serveur de paiement en ligne SumUp pour payer le prix requis.
L'enregistrement d'une commande sur le site est réalisé lorsque le client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande. Le client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code Civil). Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constituent une preuve d'achat. Il appartient donc au client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Article 4 - Exécution de la prestation et résolution du contrat

L'accompagnement individuel se déroulera dans les conditions suivantes :
- Le client s'engage à respecter les dates de prestation sélectionnées (un changement ne pouvant être toléré qu'en cas de disponibilités suffisantes et d'accord entre les Parties) ; si le client venait à annuler une ou plusieurs sessions et que les deux parties ne parvenaient pas à se mettre d'accord sur de nouvelles dates, le prestataire conservera en titre de dédommagement l'intégralité du montant de la prestation.
- Si le prestataire ne se trouvait pas en mesure d'assurer l'une des séances le jour initialement prévu, hors cas de force majeure, il conviendra en accord avec le client d'une autre date. Si toutefois, les deux parties ne parviennent pas à se mettre d'accord, le prestataire s'engage à rembourser le montant de la prestation dans les 15 jours.
- Les séances se déroulent à distance par visioconférence via la plateforme teams.
- Une fois la réservation effective, le prestataire fourni par mail au client une invitation à rejoindre une réunion teams correspondant aux dates et heures des prestations.
- Le jour de la ou des prestations, le client s'engage à respecter l'heure de rendez-vous initialement prévue. En cas d'un retard supérieur à 10 minutes, le prestataire ne sera plus en mesure de pouvoir garantir l'exécution de la prestation. Si tel est le cas, le client sera invité à reprendre contact avec le prestataire afin de pouvoir convenir ensemble d'une autre date. Si toutefois les deux parties ne parviennent pas à se mettre d'accord, le prestataire conservera en titre de dédommagement l'intégralité du montant de la prestation.
- En cas de retard du fait du prestataire d'une durée supérieure à 10 minutes, entraînant une impossibilité pour l'un des deux parties de réaliser l'une des séances, le prestataire s'engage à reprendre contact avec le client afin de convenir ensemble d'une autre date. Si toutefois les deux parties ne parviennent pas à se mettre d'accord, le prestataire s'engage à rembourser la séance dans les 15 jours.
- Le prestataire précise qu'aucun enregistrement, quelle qu'en soit la forme, ne sera autorisé au cours de la prestation.

L'accompagnement collectif se déroulera dans les conditions suivantes :
- Le client s'engage à respecter les dates de prestation qui lui ont été fournies lors de son inscription au programme (un changement ne pouvant être toléré du fait du caractère collectif de cet accompagnement) ;
- Si le prestataire ne se trouvait pas en mesure d'assurer la prestation l'un des jours initialement prévus, hors cas de force majeure, une autre date sera proposée à l'ensemble des clients participants à cet accompagnement (dans la semaine ou en décalant d'une semaine la fin de l'accompagnement.). Le prestataire s'orientera vers le choix qui conviendra à la majorité des participants.
- L'intégralité des sessions du programme se déroulent à distance par visioconférence via la plateforme teams.
- Une fois la réservation au programme effective, le prestataire fourni par mail au client une invitation à rejoindre une réunion teams correspondant aux dates et heures des prestations.
- Le jour des prestations, le client s'engage à respecter l'heure de rendez-vous initialement prévue. Aux vues du caractère collectif de cet accompagnement, le prestataire se verra dans l'obligation de débuter la session dans le cas d'un retard supérieur à 10 minutes.

- De même, dans l'hypothèse où le client rejoint la session en cours de route ou ne peut participer à l'une d'entre elles, aucun remboursement même partiel ne pourra être exigé de sa part.
- Le prestataire précise qu'aucun enregistrement, quelle qu'en soit la forme, ne sera autorisé au cours de la prestation.

Article 5 - Responsabilités

- Le prestataire décline toute responsabilité en cas d'absence d'atteinte de l'effet désiré par le client, par le recours à l'un de ses services. A cet égard, le prestataire n'est pas tenu à une obligation de résultat mais seulement à une obligation de moyens
- Le prestataire ne peut être tenu pour responsable des agissements de ses clients après la délivrance des prestations; ses Clients étant responsables de leurs propres agissements. De même, les titres et contenus des prestations délivrées, ainsi que toute publicité ou communication pouvant être réalisée au sujet de l'une des prestations délivrées, ne peuvent engager la responsabilité du prestataire sur un résultat auprès de ses clients.
- Les services proposés par le prestataire ne se substituent pas à un avis médical et ne sauraient remplacer ou modifier un quelconque traitement médical.
- Le prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales de Vente.
Afin de faire valoir ses droits, le client devra informer le prestataire, par mail, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la fourniture des services. Le prestataire rectifiera (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les dix (10) jours suivant la constatation par le prestataire du défaut ou du vice. A défaut de pouvoir rectifier dans ce délai le remboursement sera effectué. La garantie du prestataire est limitée au remboursement des services effectivement payés par le client et le prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Article 6 - Délai de rétractation et remboursement

Conformément à l'article L.121-21 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours ouvrables à compter de la date de sa commande pour se rétracter, s'agissant des services pour lesquels ce droit de rétractation est applicable.
Le prestataire doit rembourser le client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du client de se rétracter (C. consom., art. L. 221-24).
Afin de pouvoir exercer son droit de rétractation, le client est tenu de remplir et de retourner le formulaire de rétractation ci-joint en annexe 1 par mail à l'adresse suivante : megane.maresq@outlook.fr

Plus précisément, le client est informé de ce que le délai de rétractation n'est pas applicable :

- pour les services dont la date de début d'exécution est prévue dans un délai inférieur à quatorze jours ouvrables à compter de la date de la commande ou de la réservation**.** Le client reconnaît alors que l'acceptation d'une telle date de début d'exécution du service vaut renonciation au droit de rétractation et l'atteste en retournant le formulaire ci-joint en annexe 2 par mail à l'adresse suivante : megane.maresq@outlook.fr
- Pour les commandes d'audio mp3

En cas d'annulation de la prestation ou de renonciation à faire partie du programme d'accompagnement collectif, par le client hors du délai de rétraction légal de 14 jours ouvrables, le prestataire conservera en titre de dédommagement l'intégralité du montant déjà encaissé.
Les présentes conditions valent aussi en cas de renonciation à poursuivre le programme d'accompagnement en cours de route.

Article 7 - Prix

Le prix des prestations vendues est indiqué sur le site. La durée de validité des offres et prix est déterminée par l'actualisation régulière du site. Le prestataire s'engage donc à vendre ses prestations au tarif indiqué sur son site au moment de la réservation effectuée par le client. Les prix sont fermes et définitifs, indiqués en euros, et s'entendent toutes taxes comprises.

Article 8 - Paiement

Dans le cadre de **l'accompagnement individuel**, le client choisi lors de la réservation les modalités de paiement (unique ou en 2 ou 3 fois.)
Si son choix se porte sur une facilité de paiement, le prestataire lui fournira un échéancier de paiement. Une fois cet échéancier validé et retourné signé par le client, le prestataire lui enverra un lien SumUp correspondant au montant de la première échéance afin de valider sa réservation. Le ou les liens de paiement suivants lui seront envoyés le ou les jours initialement prévus sur l'échéancier.
Aucunes séances ne pourront être réalisées sans que le prestataire n'ait reçu le paiement correspondant. En cas de retard de paiement trop important, le prestataire se réserve le droit de mettre un terme définitif à l'accompagnement en conservant dans son intégralité les sommes déjà versés en guise de dédommagement.

Dans le cadre de **l'accompagnement individuel ou collectif,** le client doit régler dans son intégralité le montant de la prestation au moment de la réservation.
Il en est de même pour toute commande de séances audio mp3 sur le site.
Le paiement s'opère via SumUp soit par un lien envoyé par le prestataire au moment de la réservation, soit directement sur le site en suivant les instructions de paiement du serveur en ligne.
La réservation ou l'achat est effectif lorsque le prestataire a reçu le paiement de la prestation.
En conséquence, le client s'engage à se présenter à la prestation à la ou les date(s) et heures prévues.
En échange, le prestataire s'engage à délivrer la prestation dans les conditions indiquées sur son site, aux dates et heures choisies, sauf cas de force majeure exposé à l'article 11 ci-dessous ou accord des parties**.**
Une facture sera remise au client sur simple demande.

Article 9 - Propriété intellectuelle

Tous les documents (images, textes, vidéo, contenu…) de quelque nature qu'ils soient, présent sur le site, sur tout support commercial ou publicitaire élaboré par le prestataire, ou adressés par voie électronique au client, sont la propriété de Madame Megane MARESQ ou sont utilisés par le prestataire avec l'autorisation de leur propriétaire ou libre de droit.
Les clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du prestataire et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Article 10 - Médiation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du prestataire.
Le prestataire a désigné la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le client doit formuler sa demande :
- Soit par écrit à :
Sas Médiation Solution
222 chemin de la bergerie
01800 Saint Jean de Niost
Tel. 04 82 53 93 06
- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site https://www.sasmediationsolution-conso.fr
Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :
- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le client précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

Avant le recours à la médiation, le client est invité à prendre au préalable contact avec le prestataire par mail ou téléphone dans le but de trouver une solution à l'amiable.
Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.

Article 11 – Cas de force majeure

Les parties ne sauraient engager leur responsabilité en cas d'inexécution due à un cas de force majeure. La partie affectée par une situation de force majeure devra toutefois en avertir l'autre partie dans les 48 heures. Si l'événement de force majeure dure plus de 10 jours ouvrables et que les parties ne s'entendent pas sur une date ultérieure, la prestation pourra être annulée à l'initiative de l'une des parties, sans indemnité de quelque nature que ce soit due à l'autre partie.

Article 12 - Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 13 - Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.
Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

Article 14 - Protection des données personnelles

<u>Données collectées et utilisations des données personnelles :</u>

Le prestataire recueille, lors de la réservation d'une prestation les informations suivantes :
- Identité du client (nom et prénom)
- Numéro de téléphone
- Adresse postale
- Adresse mail

Le règlement des prestations étant effectué uniquement via la plateforme SumUp, le prestataire n'aura aucunement accès aux données bancaires de ses clients.

Les données recueillies permettent au prestataire :

- De procéder à la mise en paiement de la prestation (envoi d'un lien SumUp)
- La création et l'envoi par mail de la réunion teams pour la ou les séance(s).
- De tenir à jour son fichier client.
- De tenir à jour sa comptabilité.
- De créer et de pouvoir fournir sur demande du client une facture ou un échéancier de paiement.
- De garantir la bonne exécution de la commande dans le cas d'une commande de séance audio mp3 via le site.
- De pouvoir proposer un groupe de discussion privée sur whatsapp y compris dans le cadre du programme de coaching collectif.
- De garantir la gestion d'un éventuel litige survenu entre lui et le client.

De façon générale, le prestataire peut utiliser vos données personnelles afin d'observer toute obligation légale ou exigence réglementaire à laquelle il serait soumis.

Enfin, le prestataire est en droit de traiter, sans votre consentement, vos données personnelles dans le cadre des intérêts légitimes qu'il poursuit (dont notamment le respect de la loi), à la condition que ces intérêts légitimes prévalent sur vos droits fondamentaux.

Partage des données personnelles avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :
- quand l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en œuvre de ces services, le site web est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres du site web, des informations accessibles au public, après avoir au préalable reçu le consentement écrit ou oral expresse du client.
- quand le site web recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;

Sécurité et confidentialité

Le prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler que la protection de vos informations personnelles constitue pour le Prestataire une obligation de moyens et non de résultat.

A ce titre, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de piratage du Site ou de son fichier clients, et de l'utilisation qui pourrait être faite des données personnelles ainsi obtenues par le pirate. Le prestataire s'engage toutefois à informer le Client dans les plus brefs délais de la survenance d'un tel incident, ainsi que des mesures mises en œuvre afin d'y remédier.

Programme d'accompagnement collectif :
Ce programme étant collectif, chacun des participants s'engagent à ne divulguer aucunes informations entendues ou lues lors des différentes séances et/ou discussion écrite.

Mise en œuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les clients disposent des droits ci-dessous mentionnés, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante: megane.maresq@outlook.fr

- Le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le prestataire peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- Le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le prestataire sont inexactes ou incomplètes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
- Le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- Le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent demander au prestataire de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- Le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- Le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le prestataire leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à toute autre prestataire.

Evolution de la présente clause

Le prestataire se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le prestataire s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le prestataire n'informera les utilisateurs qu'en cas de modification substantielle de ces dispositions, par messagerie électronique, dans un délai de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte ou de faire appel à son droit de suppression de données auprès du prestataire, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

Annexe

Formulaire de rétractation
(à compléter par le client,
et à envoyer par mail à l'adresse suivante : megane.maresq@outlook.fr,
dans le délai maximum de 14 jours ouvrables suivant la date de conclusion de la prestation)

Formulaire de rétractation

À l'attention de :
Megane Maresq,
située à 13 Allée de la rose des vents 14250 AUDRIEU,
n° de téléphone : 06.29.65.12.24,
adresse mail : megane.maresq@outlook.fr

Je vous notifie, par la présente, ma rétractation portant sur la prestation de service, commandée le :

Prénom et nom du client :
Adresse du client :
N° de téléphone du client :
Adresse mail du client :

Date :

Signature du client

Annexe 2

Formulaire de renonciation au droit de rétractation

(à compléter obligatoirement par le client et à envoyer par mail à l'adresse suivante : megane.maresq@outlook.fr dès la date de prestation fixée)

Formulaire de renonciation au droit de rétractation

A l'attention de :
Megane Maresq,
Située au 13 allée de la rose des vents 14250 AUDRIEU
N° de téléphone : 06.29.65.12.24
Adresse mail : megane.maresq@outlook.fr

Je vous notifie, par la présente, ma décision d'accéder à l'une de vos prestations avant la fin du délai de rétractation légal de 14 jours ouvrables et déclare de ce fait renoncer expressément à mon droit de rétractation.

Prénom et nom du client :
Adresse du client :
N° de téléphone du client :
Adresse mail du client :

Date :

Signature du client