

Conditions Générales de Vente

DÉFINITION DES PARTIES

Entre l'EI, Véronique Maciejak Coach Parental & Bien-être, Sophrologue

19 rue de l'armoise

77930 Fleury-en-Bière

EI sous le numéro SIRET : 79970147900021

représentée par Véronique Maciejak

en qualité de Gérante,

dûment habilité aux fins des présentes.

Véronique MACIEJAK peut être jointe par email en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page d'accueil du site ou à l'adresse veronique.maciejak@gmail.com

Ci-après le « Vendeur » ou la « Société ».

D'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de services de l'EI,

Ci-après, « l'Acheteur », ou « le Client »

D'autre part,

PREAMBULE

Le Vendeur est éditeur de services consistant en des séances de sophrologie ou de coaching individuelles commercialisées par l'intermédiaire de son site Internet (www.veroniquemaciejak.com). La liste et le descriptif des services proposés par la Société peuvent être consultés sur le site susmentionné à la rubrique « Accompagnements individuels »

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne des Services proposés par le Vendeur, soit :

- Séances individuelles de sophrologie, en téléconsultation
- Coaching parental, en téléconsultation
- Découverte de son profil de personnalité *via* l'Ennéagramme, en téléconsultation
- Coaching Bien-être « Coup de boost », en téléconsultation

ARTICLE 2 – DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les ventes de Services effectuées au travers du site Internet de la Société et sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Ces CGV sont consultables sur le site Internet de la Société à l'adresse suivante <http://www.veroniquemaciejak.com>. La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve au moment de l'achat. Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un service, et les accepter sans restriction ni réserve. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

ARTICLE 3 – PRIX

Les prix des services vendus au travers des sites Internet sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TVA non applicable, article 293 B du CGI) sur la page de commande des services. La Société Véronique Maciejak se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les séances réalisées aux tarifs indiqués lors de la prise du 1^{er} rendez-vous. Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet de la Société sont à la charge du Client.

ARTICLE 4 – CONCLUSION DU CONTRAT EN LIGNE

Le Client devra suivre une série d'étapes spécifiques à chaque service offert à la vente par le Vendeur pour pouvoir réaliser sa commande. Toutefois, les étapes décrites ci-après sont systématiques :

- Information sur les caractéristiques essentielles du service ;
- Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.
- Vérification des éléments de la commande et, le cas échéant, correction des erreurs.
- Suivi des instructions pour le paiement, et paiement du service pour les séances en téléconsultations

Le cas échéant, le Client recevra alors confirmation par courrier électronique du paiement de la commande, ainsi qu'un accusé de réception de la commande la confirmant.

Aux fins de bonne réalisation de la commande, le Client s'engage à fournir ses éléments d'identification vérifiées. Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

ARTICLE 5 – SERVICES

Les caractéristiques essentielles des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition de l'acheteur sur les sites Internet de la société. Le client atteste avoir reçu un détail des modalités de paiement et d'exécution du contrat. Le Vendeur s'engage à honorer la commande du Client sous réserve de sa disponibilité. A défaut, le Vendeur en informe le Client. Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Conformément à la loi française, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des services à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse email communiqué).

ARTICLE 6 – MODALITES DE REALISATION DES SERVICES

Les prestations sont réalisées en visioconférence à l'adresse électronique qui a été indiquée lors de la commande et à la date indiquée. Le Vendeur

met à disposition un point de contact téléphonique dans l'email de confirmation de commande afin d'assurer le suivi de la commande.

La prestation débutera à l'horaire indiquée pour une durée qui aura été préalablement contractualisée.

Le Vendeur réalisera les prestations de services, en accord avec le Client à distance par un moyen de communication électronique (application Zoom) ;

La prestation n'excédera pas la durée et l'horaire qui aura été convenu contractuellement entre le Vendeur et le Client.

Le Client s'engage à collaborer de manière active avec le Vendeur et à lui fournir les informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations, en particulier toute information utile sur sa situation personnelle (maladie, grossesse, fragilités particulières, handicap).

De son côté, le Vendeur s'engage à apporter toute la diligence et tout le soin nécessaire à la bonne exécution des Prestations et à tenir informé le Client des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des Prestations.

Le Vendeur est tenu à une obligation de moyens en matière de conseil et information.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser tout accompagnement qui n'entrerait pas dans le champ de ses compétences dans le cadre des formations qu'il a reçu et validé par ses certifications ou attestations de formation présentielle qu'il tient sur demande à la disposition du consultant.

ARTICLE 7 – PAIEMENT

Le paiement est exigible immédiatement à la commande. Le Client effectue le règlement en ligne *via* la plateforme de paiement en ligne Stripe. Une fois le paiement réalisé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée. Toute séance entamée est due. De même, toute séance en téléconsultation réglée par avance par le Client à

laquelle celui-ci ne serait pas présenté ne peut faire l'objet d'un remboursement.

En cas de souscription d'un forfait de séances un seul virement sera effectué couvrant l'intégralité des séances.

ARTICLE 8 – REPORT, ANNULATION ET MODIFICATION D'UN RENDEZ-VOUS

8.1 Annulation à l'initiative du Client

Toute annulation d'un rendez-vous, non signalée par le Client moins de 48h avant la date prévue, oblige comme dédommagement, la facturation d'une prestation complète, ainsi que définie par les conditions générales de vente. Une annulation de plus de 48h peut donner lieu à un report de séance soit un remboursement si le client est dans son délai de rétraction légal. Les frais de transaction, paiement en ligne *via* Stripe, restent toujours à la charge du client (2,9% du montant + 30 centimes).

8.2 Annulation à l'initiative du Vendeur

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de reporter les téléconsultations ; dans ces conditions, les frais d'inscription ou règlements seront entièrement remboursés ou un avoir sera émis au choix du participant, sans autre indemnité.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITES

9.1 Champ de compétences

Un coach Parental & Bien-être, Sophrologue n'est pas un psychologue, ni un professionnel de santé : il n'est pas habilité et formé pour diagnostiquer et prendre en charge des troubles pathologiques ou médicaux. Le coach Parental & Bien-être, Sophrologue met à disposition une démarche, des exercices, dont chacun peut user librement en étant toujours l'acteur de son cheminement. Néanmoins, de nombreux paramètres entrant en ligne de compte, il est possible que le Client n'en obtienne pas les résultats escomptés ; aucune garantie ne peut être donnée quant au succès de l'accompagnement.

En Sophrologie, pour atteindre certains objectifs, des exercices physiques légers et adaptés sont proposés. Si le Client les accepte, il est de sa responsabilité de s'assurer qu'il n'a pas de contre-indications médicales à la pratique d'une activité physique correspondante. Il garantit au Vendeur contre tout recours à ce titre. Si le moindre doute subsiste dans l'esprit du Client concernant ses aptitudes physiques, il lui appartient d'en avertir le Vendeur et de consulter son praticien de santé habituel pour s'en assurer. Il est à noter également que les séances de sophrologie, ne peuvent, en aucun

cas, remplacer des soins médicaux. La sophrologie ne se substitue en aucun cas à un avis et un suivi médical, tout comme un coaching parental ou bien-être.

Le Vendeur peut orienter le client vers un professionnel dans le cas où les besoins ou le projet du client ne relève pas de ses compétences. Avec l'accord explicite et préalable du client, le Vendeur peut échanger avec les autres professionnels des informations utiles à leurs interventions respectives.

9.2 Séance en visio

Le Vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau internet tel que pertes de données, intrusion, virus rupture du service ou autres problèmes involontaires, ainsi que tout fait qualifié de force majeure.

Il convient à l'acheteur de tester sa connexion Internet et le bon fonctionnement de son ordinateur (micro + son) avant la séance.

Les séances se déroulent via l'application Zoom que l'acheteur doit avoir préalablement installé sur son ordinateur avant la première séance.

ARTICLE 10 – CODE DE DÉONTOLOGIE

Le Vendeur est tenu de garder le secret professionnel sur toutes les informations concernant le Client et s'engage à ne dévoiler aucune information qui pourrait lui être communiquée au cours des séances. Conscient de sa position, le Vendeur s'interdit d'exercer tout abus d'influence, et s'engage à ne pas exploiter à titre personnel ses relations avec le Client. Le Vendeur s'engage à exercer dans le plein respect de la législation en vigueur. Toutes ses interventions sont menées de manière responsable et éthique, en respectant en tout temps la dignité, la responsabilité, l'intégrité et l'autonomie du Client. Le Vendeur est membre actif de la Chambre Syndicale de la Sophrologie et respecte entièrement le code de déontologie des sophrologues. Ce code peut être visionné à l'adresse internet suivante : <http://www.chambre-syndicale-sophrologie.fr/la-chambre/deontologie-sophrologie/>

ARTICLE 11 – ARCHIVAGE – PREUVES

Le Vendeur archivera les factures conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code Civil. Les dossiers personnels du ou des particulier(s) seront

conservés. Les registres informatisés du Vendeur seront considérés par les parties comme preuve des communications et transactions intervenus entre les parties.

ARTICLE 12 – DELAI DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 121-20 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour ». « Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services ». Le droit de rétractation peut être exercé en contactant la Société par email ou téléphone. Le client doit exercer son droit de rétraction dans les 48h maximum précédant l'exécution du service. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, seul le prix du ou des services achetés seront remboursés, les frais de transaction, paiement en ligne *via* Stripe, restent à la charge du client (2,9% du montant + 30 centimes).

ARTICLE 13 – RECLAMATIONS

Le cas échéant, l'Acheteur peut présenter toute réclamation en contactant la société par email *via* la rubrique « contact » ou directement sur l'adresse mail : veronique.maciejak@gmail.com

ARTICLE 14 – DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

ARTICLE 15 – FORCE MAJEURE

Le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution de la commande, mais ne saurait être tenu pour responsable des conséquences dommageables d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1148 du Code Civil qui dispose :

« Il n'y a lieu à aucun dommages et intérêts lorsque, par suite d'une force majeure ou d'un cas fortuit, le débiteur a été empêché de donner ou de faire ce à quoi il était obligé, ou a fait ce qui lui était interdit »

On entend par Événement de Force Majeure tout événement imprévisible lors de la formation du contrat, et que les parties n'ont pu éviter ni surmonter au moment de sa survenance, rendant impossible l'exécution totale ou partielle des obligations prévues au contrat outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste ne soit restrictive :

- Décision gouvernementale
- Lois ou règlements mis en place ultérieurement
- Fermeture, grève industrielle
- Emeute, attaque terroriste (ou menace), guerre (déclarée ou non, menace ou préparation), invasion
- Feu, explosion
- Catastrophe naturelle (tempête, séisme, inondation, foudre, épidémie ou autre)
- Blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, grève ou défaillance des transporteurs (rail, bateaux, avions, route, ou autres), grève ou défaillance de la Poste ou Colissimo.
- Arrêt des réseaux de télécommunications ou difficultés propres aux réseaux de télécommunications externes au Client ou toute autre circonstance échappant au contrôle du Vendeur.

En cas de survenance d'un Événement de Force Majeure, le Vendeur le notifie au Client par voie électronique dans un délai de 15 jours suivant la survenance de l'Événement de Force Majeure, et les obligations des parties seront suspendues pendant la durée de cet évènement, et ce sans indemnité. Si l'évènement de Force Majeure se prolonge pendant plus de trois (3) mois, le contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties sans indemnité.

ARTICLE 16 – NULLITÉ ET MODIFICATION DU CONTRAT

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

ARTICLE 17 – RGPD ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément au règlement européen en matière de protection des données personnelles, vous disposez des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles vous concernant. En adhérant à ces conditions générales de vente, vous consentez à ce que nous collections et utilisions ces données pour l'exécution du présent contrat comme indiqué dans nos mentions légales.

ARTICLE 18 – DROIT APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

ARTICLE 19 – ASSURANCE

Le Vendeur est titulaire d'une police d'assurance en matière de responsabilité civile professionnelle, afin de couvrir les dommages directs, matériels ou immatériels, qu'il pourrait causer dans le cadre du présent Contrat.

ARTICLE 20 – SERVICE DE MÉDIATION

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM – MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION – 27 avenue de la libération – 42400 Saint-Chamond