CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
« Le Bonheur, ça s'apprend! »

Valables à partir du 1er Juillet 2021

ARTICLE 1. INTRODUCTION ET BIENVENUE !

Bonjour et bienvenue sur nos conditions générales de vente (« CGV ») 🤗 !

Oui, on sait … ce n'est pas un document super « funky » mais nous t'invitons vraiment à lire attentivement ces conditions générales car elles vont te permettre de :

- **comprendre l'ensemble des règles applicables aux achats** que tu vas effectuer auprès de notre entreprise,
- **connaître l'ensemble de tes droits et obligations en tant que client(e)**
- **connaître l'ensemble de nos droits et obligations en tant que vendeur**

Nous les avons rédigées de façon la plus claire possible pour te permettre de prendre ta décision d'acheter, en toute connaissance de cause et en toute sérénité. Il est rappelé que tout achat d'un service tel que défini ci-après, est soumis à l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente (« CGV ») 😊.

En cas de doute ou de questions sur ces CGV ou autre, envoie-nous un email à : **sandra@lebonheurcasapprend.com**

Allez, c'est parti !

ARTICLE 2. INFORMATIONS LÉGALES

Parce que c'est important de se connaître un peu, voici nos informations légales officielles 😊

Sandra Recolin, agissant en tant que micro-entrepreneuse, immatriculé(e) sous le numéro **SIRET 511 462 343 00076**, le numéro **ADELI: 83 93 0475 5** et Numéro d'enregistrement de déclaration d'activité: 93 83 05814 83. L'entreprise est domiciliée à l'adresse suivante : 1 impasse Antoine Watteau, 83390 Cuers(ci-après « Nous », « Nos », « Le Vendeur »),

ARTICLE 3. PRÉSENTATION DE NOTRE ACTIVITÉ

Sandra Recolin, la fondatrice de l'Académie « Le Bonheur, ça s'apprend », est psychologue spécialisée en thérapies cognitives et comportementales, psychologie positive, méditation de pleine conscience (programme MBCT) et AutoCompassion.
Elle a exercé en libéral pendant plus de dix ans puis s'est consacrée au développement de la méditation de pleine conscience et de l'AutoCompassion au travers de groupe de particuliers et professionnels, puis en entreprise. Aujourd'hui, elle se consacre au déploiement de ces activités sur internet au travers de formations et d'accompagnements personnalisés.

Nous créons et commercialisons des formations en ligne et des programmes d'accompagnement à destination de personnes souhaitant **trouver plus de sérénité, de conscience et d'optimisme dans leur vie.**

Nos Services sont destinés à des particuliers et des professionnels, francophones de plus de 18 ans. Ils sont disponibles à la vente à partir de nos sites Internets accessibles à l'adresse **lebonheurcasapprend.com ET www.mindfulnessformations.com** (ci-après « **Sites** ») ainsi que sur les réseaux sociaux sur les pages :

- **Pinterest**: https://www.pinterest.fr/LeBonheurCaSapprend/
- **Instagram:** https://www.instagram.com/le_bonheur_ca_sapprend/
- **Facebook** : https://www.facebook.com/LeBonheurcasapprend.BySandra/
- **Youtube** : https://www.youtube.com/channel/UCz2Knc9urZ6UA_QxtzNuqmA
- **Linkedin** : https://www.linkedin.com/in/sandrarecolin/
- **Twitter:** https://twitter.com/SandraRecolin/

ARTICLE 4. SERVICES COUVERTS PAR NOS CGV

4.1 Les présentes CGV s'appliquent à tous les **services de formation, programme et accompagnement en ligne**, créés et proposés à la vente par le Vendeur, uniquement lorsqu'ils sont destinés à des personnes en autofinancement (« Services »).

ATTENTION: Lorsqu'ils sont destinés à des personnes fiancées par des organismes ou par Pole emploi se référer à la Convention de formation (disponible sur simple demande à sandra@lebonheurcasapprend.com)

4.2 Sont notamment couverts par ces CGV, les Services suivants :

- Formation en ligne « Pause-toi» (Avec ou sans accompagnement)
- Formation en ligne « Libère-toi» (Avec ou sans accompagnement)
- Session d'accompagnement individuel

Cette liste est donnée à titre indicatif, elle n'est pas exhaustive et peut être modifiée.

Les CGV s'appliqueront aussi aux nouveaux Services ou nouvelles versions/ actualisations des Services créés par le Vendeur (sauf mention contraire - Conditions spécifiques de vente).

4.3 Tu pourras retrouver le descriptif détaillé du contenu et modalités de chacun de nos Services sur le Site ou sur une page de vente spécifique.

Si un achat optionnel t'est proposé au moment de ta commande, les conditions applicables à cet achat additionnel seront détaillées au moment de sa présentation (notamment des heures d'accompagnement supplémentaires par exemple).

Par ailleurs, il peut nous arriver de volontairement :

- limiter le nombre de bénéficiaires de certains Services (pour assurer un niveau de qualité optimal aux participants)
- et/ou réserver l'accès de certains Services (notamment s'ils incluent des prestations d'accompagnement) à dépôt de candidature et/ou entretien préalable.

4.4 Enfin, nous préférons te prévenir, les photographies et images accompagnant la description des Services ne constituent pas un élément contractuel (c'est à dire qu'elles sont là uniquement à titre d'illustration).

ARTICLE 5. EST-CE QUE NOS CGV SONT NÉGOCIABLES OU MODIFIABLES ?

5.1 NOS CGV NE SONT PAS NÉGOCIABLES

Les présentes CGV sont nos conditions standard applicables à tout achat de l'un de nos Services tels que définis ci-dessus, effectué par un client (elles sont identiques pour tous nos Clients). Elles ne sont pas négociables.

Tu deviens notre « Client », que tu sois un particulier ou un professionnel, dès lors que tu passes commande de l'un de nos Services, et que tu acceptes et valides ta commande.

Tu pourras prendre connaissance de ces CGV avant tout achat.

Si les CGV ou toute autre condition applicable ne te conviennent pas ou que tu as des réserves, nous t'invitons à ne pas passer commande.

5.2 NOUS POUVONS MODIFIER NOS CGV LIBREMENT

Parfois nous aurons besoin de revoir ou d'actualiser ces CGV. Nous nous réservons ainsi la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment.

Toutefois sois rassuré, les CGV applicables à ta commande, seront celles en vigueur au jour de la passation de ta commande. Nous te précisions que ces CGV prévalent sur toute autre version antérieure.

ARTICLE 6. QUELS SONT NOS PRIX ? Y A T-IL DES FACILITÉS DE PAIEMENT ?

6.1 NOS PRIX

Sauf indication écrite contraire, les prix que nous indiquons sur le Site ou la page de vente du Service concerné, sont en euros et nets de taxes conformément à l'exception prévu par l'article 293B du CGI (TVA non applicable).

Les frais éventuels de traitement de ta commande ne sont pas non plus inclus dans le prix.

Quoiqu'il en soit, sois rassuré, le prix total à payer sera toujours rappelé au moment de la validation de votre commande.

6.2 MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTÉS

Les modes de paiement acceptés sont toujours récapitulés sur le « Site » (ou sur le bon de commande) au moment de la passation de ta commande. Nous acceptons ainsi selon les cas : **carte bancaire, Paypal**.

Nous attirons ton attention sur le fait que si tu souhaites régler par Paypal (ou toute autre plateforme de paiement tierce proposée), il pourra selon les cas, t'être demandé de créer un compte Paypal (ou autre) ou d'utiliser ton compte Paypal (ou autre)existant. Quoiqu'il en soit, chaque fois tu devras accepter les conditions d'utilisation de Paypal ou de la plateforme de paiement tierce concernée. Et comme tu le comprendras, nous déclinons toute responsabilité au regard des conditions d'utilisation de Paypal ou de la plateforme de paiement tierce (puisque ce ne sont pas les nôtres ☺).

Lorsque tu choisis de payer en ligne par carte bancaire, nous t'informons que ton paiement est réalisé par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement de confiance. Seules les cartes indiquées sur le Site ou le bon de commande sont acceptées par le prestataire de paiement. Ainsi, les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales.

Nous te confirmons que ton **paiement est sécurisé**. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Nous te précisons quand même que la garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité du prestataire de paiement (puisque nous n'avons pas la main sur cet aspect directement) et nous déclinons toute responsabilité à cet égard.

6.3 FACILITÉS DE PAIEMENT

Selon les Services, il peut être possible de les **payer en une ou en plusieurs fois** selon les modalités proposées sur le Site ou la page de vente du Service concerné. Tu devras sélectionner la formule de paiement que tu souhaites au moment de valider ta commande.

6.4 RETARDS DE PAIEMENT

Nous attirons ton attention sur le fait que le paiement des Services est exigible immédiatement à la commande (y compris pour les Services éventuellement en précommande). Tes paiements ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes que tu devais.

Attention: Toute somme non payée dans les délais prévus donnera lieu à l'application d'intérêts de retard à un taux égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur.

Par ailleurs, si tu es un Client professionnel, tu seras également redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros conformément à la législation en vigueur (Article L441-6 du Code de commerce).

Ces pénalités de retard sont « exigibles sans titre exécutoire » (c'est à dire que nous n'aurons pas à faire de démarche particulière pour te les demander.)

En cas d'absence ou de retard de règlement, nous pourrons refuser de délivrer le Service concerné ou suspendre l'accès au Services, et ce sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement.

Nous nous réservons également le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à ce que tu ai réglé toutes les sommes déjà dues. Par ailleurs, tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne (en clair, il faudra payer ses dettes avant de passer une nouvelle commande).

6.5 MODIFICATION DES PRIX

Nous pourrons être amenés à modifier les prix de nos Services à tout moment. Bien entendu, le tarif appliqué à une commande sera celui annoncé au moment où tu valideras ta commande. Ton prix ne pourra plus être modifié après coup donc aucune mauvaise surprise 😉

ARTICLE 7. TU ES DÉCIDÉ(E), QUELLES SONT LES ÉTAPES POUR PASSER COMMANDE ?

7.1 INFORMATIONS AVANT ACHAT

Lorsque tu souhaites acheter l'un de nos Services, tu peux le faire par Internet.

Nous mettons toujours à ta disposition et ce AVANT ton achat :

- toutes les informations relatives aux Services
- les explications nécessaires à la passation de la commande (notamment les étapes à suivre, les modalités de paiement…)
- les conditions de validité du contrat conclu par voie électronique (c'est à dire préciser à partir de quand le contrat est conclu entre nous.. comme on est sur Internet c'est pas forcément évident 😊),
- ainsi que les conditions générales de vente applicables (ce document quoi 😊)

Tu peux ainsi prendre ta décision d'achat en toute sérénité et en connaissance de cause.

7.2 DESCRIPTION DU SERVICE CHOISI

Lorsque tu souhaites acheter l'un de nos Services, tu peux soit te rendre directement sur le Site en tapant l'adresse : lebonheurcasapprend.com , soit cliquer sur un lien te dirigeant sur le Site. Ces liens peuvent être « extérieurs » au Site (par exemple être présents sur des publications sur les réseaux sociaux, dans un email promotionnel ou sur des sites tiers partenaires ou affiliés).

Une fois sur le Site, tu peux accéder à la description détaillée de chaque Service disponible à la vente ainsi qu'à toutes les explications nécessaires à la passation de la commande (notamment les étapes à suivre, les modalités de paiement et les conditions de validité du contrat conclu par voie électronique).

Certains Services peuvent ne pas être disponibles à la vente en continu et dans ce cas, le lien peut être inaccessible ou inactif.

7.3 PASSATION DE LA COMMANDE

Tu dois suivre un certain nombre d'étapes qui peuvent varier selon le Service choisi mais qui seront *a minima* les suivantes :

- Tu peux tout d'abord prendre connaissance des caractéristiques détaillées du Service choisi sur le Site ou la page de vente concernée;
- Si tu es intéressé(e), tu dois alors cliquer sur un « bouton » pour confirmer ton souhait d'acheter le Service et passer à l'étape suivante
  - Tu pourras également ajouter des options additionnelles si tu le souhaites (offres spéciales additionnelles généralement disponibles uniquement sur le bon de commande)
- Sur la page suivante:
  - tu te retrouveras sur la page de commande avec un récapitulatif du contenu du Service choisi
  - tu dois alors cliquer sur un bouton nommé « continuer » pour commander
- Sur la page suivante:
  - tu seras invité(e) à renseigner tes coordonnées et informations nécessaires au traitement de ta commande (nom, prénom, email, adresse postale, téléphone)
  - Tu comprends également qu'en validant ta commande, tu acceptes les CGV applicables sans réserves en cochant la case prévue à cet effet/comme indiqué dans une mention au dessus du bouton « continuer »
  - tu dois alors cliquer sur un bouton nommé « continuer »
- Sur la page suivante:
  - tu seras invité(e) à choisir ton moyen de paiement et éventuellement l'option de paiement choisi (notamment si un paiement en plusieurs fois est proposé)
  - Tu devras enfin renseigner tes données de paiement sur le formulaire de paiement à cet effet;
- Avant de valider définitivement ta commande :
  - penses bien à vérifier l'ensemble des éléments de la commande et, le cas échéant, corriger les erreurs.

✓ Une fois toutes les vérifications effectuées, tu pourras confirmer DÉFINITIVEMENT ta commande en cliquant sur le bouton « continuer »

✓ Enfin, tu pourras suivre les éventuelles instructions du prestataire de paiement

ACHAT TRAITÉ « MANUELLEMENT »

Si tu souhaites payer par chèque ou par virement, tu dois prendre contact avec nous en nous envoyant un email à sandra@lebonheurcasapprend.com. Nous t'enverrons alors les modalités à suivre, sur l'adresse email que tu auras fourni. Il est

précisé dans ce cas que tu auras accès au Service acheté uniquement une fois votre paiement encaissé.
EN PASSANT TA COMMANDE, TU ATTESTES AVOIR EU ACCÈS AU PRÉALABLE À LA DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES SERVICES, LEUR PRIX ET LES CONDITIONS APPLICABLES, AINSI QU'UN DÉTAIL DES MODALITÉS DE PAIEMENT, LIVRAISON ET D'EXÉCUTION DE LA COMMANDE, TE PERMETTANT DE T'ASSURER DE L'ADÉQUATION DES SERVICES À TES BESOINS ET DE VALIDER TA DÉCISION D'ACHETER EN CONNAISSANCE DE CAUSE.

TU COMPRENDS AUSSI QUE TU T'ENGAGES À RESPECTER L'ENSEMBLE DES OBLIGATIONS DÉCRITES DANS CES CGV ET NOTAMMENT CELLE DE PAYER L'INTÉGRALITÉ DU PRIX CONVENU (MÊME DANS LE CAS D'UN PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS).

7.4 CONFIRMATION DE COMMANDE ET CONCLUSION DU CONTRAT

Une fois que tu as suivi toutes les étapes de passation de commande et que le paiement a été correctement effectué, tu recevras sur l'email que tu auras fourni (tu t'engages donc à indiquer une adresse email valide lors de la passation de commande):

- un courrier électronique émanant du prestataire de paiement confirmant le paiement de la commande;
- un 2e courrier électronique de notre part contenant :
  - un accusé réception de la commande
  - un récapitulatif de la commande
  - ainsi qu'une copie des CGV applicables sur support durable (PDF). **Nous t'invitons à enregistrer et conserver une copie de celles-ci.**

Le contrat de vente entre toi et nous (« le Contrat ») sera alors considéré comme conclu 😊.

7.5 ANNULATION DE COMMANDES

Au moment de passer la commande, une fois que tu as lancé ton paiement, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations par l'établissement bancaire procédant à l'opération.

Conformément à l'article L. 132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer, donné par carte bancaire, est irrévocable, c'est à dire qu'en communiquant tes informations bancaires lors de la vente, tu nous autorises à débiter immédiatement ta carte du montant correspondant au prix de la commande.

Tu confirmes bien sûr que tu es bien le titulaire légal de la carte à débiter et que tu es légalement en droit d'en faire usage (c'est quand même mieux hein ?!). En cas

d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la vente est immédiatement résolue de plein droit (en clair la commande est annulée).

7.6 REFUS DE COMMANDES

Nous nous réservons la possibilité de refuser toute commande en cas de demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime, particulièrement s'il existe déjà un litige entre nous relatif au paiement d'une commande précédente.

ARTICLE 8. UNE FOIS LA COMMANDE PASSÉE, PEUX-TU TE RÉTRACTER?

Oui tu peux en effet, dans certains cas, bénéficier d'un droit de rétractation.

8.1 BÉNÉFICIAIRES DU DROIT DE RÉTRACTATION

Nous attirons ton attention sur le fait que les dispositions relatives au délai de rétractation prévues en droit de la consommation et telles que figurant ci-dessous **ne s'appliquent pas aux contrats conclus avec un professionnel** dès lors que (article L. 221-3 du Code de la consommation) :

(i) l'objet de ces contrats entre dans le champ de son activité principale

(ii) ou si son entreprise compte au moins six (6) salariés

8.2 CONDITIONS DU DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la consommation, relatifs aux contrats conclus à distance (internet ou téléphone), **tu bénéficies d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires,** c'est à dire la possibilité de changer d'avis librement, et demander ton remboursement, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités (à l'exception, le cas échéant, des éventuels frais de retour si applicable).

Le délai de quatorze (14) jours court à compter **du lendemain du jour de conclusion du Contrat de Services** (le lendemain de la date de validation de la commande). (NOTE : Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.)

8.3 RENONCIATION AU DROIT DE RÉTRACTATION :

Le délai de rétractation ne s'applique pas aux Services constitués de contenus numériques fournis sur support immatériel (une formation en ligne), pour lesquels tu as donné ton accord préalable exprès pour qu'ils commencent immédiatement

après la validation de la commande et pour lesquels tu as renoncé expressément à ton droit de rétractation.

AINSI, SI TU COCHES LA CASE PRÉVUE À CET EFFET AU MOMENT DE LA COMMANDE ET QUE TU ACCEDES AUX CONTENUS DE LA FORMATION OU DU PROGRAMME EN LIGNE OU QUE TU TELECHARGES LES ÉLÉMENTS À TA DISPOSITION SUR TON ESPACE MEMBRE AVANT LA FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION, TU COMPRENDS QUE TU RENONCES EXPRESSÉMENT À TON DROIT DE RÉTRACTATION.

8.4 COMMENT EXERCER SON DROIT DE RÉTRACTATION ?

Si tu souhaites exercer ton droit, il suffit de nous envoyer un email à l'adresse : sandra@lebonheurcasapprend.com demandant à exercer ton droit de rétractation en précisant vos noms, prénoms, date de commande et email utilisé lors de la commande (si différent de celui que tu utilises pour nous contacter). Tu peux utiliser le modèle proposé en annexe de ces CGV (mais ce n'est pas obligatoire 😉).

Il est rappelé que tu n'auras aucune justification à fournir et nous procèderons au remboursement intégral dans un délai de quatorze (14) jours maximum à compter de la réception de ta demande. Par ailleurs, afin d'exercer ton droit, il est rappelé que ta demande devra être envoyée **au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires de la date de validation de la commande.**

ARTICLE 9. QUAND ET COMMENT OBTIENS-TU TON ACCÈS AU SERVICE ACHETÉ ?

9.1 ACCÈS

FORMATIONS :

Une fois ta commande effectuée et sous réserve du paiement effectif du prix, tu pourras, dans un délai généralement de quelques minutes à quelques heures, accéder au Service acheté.

Les Services sont constitués de différents contenus numériques (vidéos, méditations audios….) auxquels tu pourras accéder à partir d'une plateforme en ligne sur laquelle un espace membre sera mis à ta disposition (ci-après « l'Espace Membre »).

Le droit d'accès à cet Espace Membres pourra être octroyé « à vie » ou pour une durée limitée dans le temps (en fonction du Service et des options que tu auras choisi lors de la commande).

Un email avec tes codes d'accès te sera envoyé à l'adresse électronique fournie lors de la commande, immédiatement après la finalisation commande et dans un délai maximum de 48h après la finalisation de la commande. **Penses à vérifier tes spams**. Si tu ne reçois pas d'email dans un délai de 48h après la finalisation de la commande, contacte-nous au plus vite sur sandra@lebonheurcasapprend.com.

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL:

Lorsque tu as acheté une ou plusieurs heures d'accompagnement individuel avec nous, les modalités d'utilisation de ces heures apparaissent sur la page de vente concernée.

Tu pourras prendre RDV avec nous selon les modalités suivantes :

- Un lien te sera communiqué avec tes codes d'accès à la formation et pour prendre rendez-vous selon les disponibilités du moment de dates et d'horaires.
- Nous te conseillons de prendre les rendez-vous au moins 15 jours avant pour être sûre de trouver un créneau qui te convienne.
- Si aucun créneau est disponible, nous ferons le nécessaire pour trouver un créneau qu'il te convient dans les horaires suivants : Lundi à Vendredi hors jours fériés entre 9h et 17h
- Tu devras éventuellement répondre à des questions pour pouvoir préparer ce rendez-vous et te fournir les meilleurs conseils pendant la séance.
- Tu recevras un mail récapitulatif avec la date, l'heure et les informations que tu nous as fourni.
- Les heures sont en général à utiliser dans un délai maximum de 3 mois à compter de l'achat (ou dans la durée limite d'utilisation telle que mentionnée au moment de l'achat si elle est différente)

Il est précisé que tu pourras modifier le RDV pris selon les modalités suivantes :

- A réception du mail récapitulatif, tu as un lien pour reprogrammer le rendez-vous aux dates et heures disponibles.

- Tu peux modifier la date du rendez-vous à condition de respecter la durée limite d'utilisation qui sera indiquée au moment de l'achat. Par exemple, si tu achètes 1 heure d'accompagnement individuel le 1er janvier avec une durée d'utilisation de 3 mois, tu pourras décaler le rendez-vous au plus tard pour le 31 Mars.

Si tu ne respectes pas ces modalités, le RDV sera perdu.

9.2 SUSPENSION DE L'ACCÈS

En cas d'absence de règlement, nous ne serons pas tenus de délivrer les codes d'accès.

Par ailleurs, en cas de retard de règlement de ta part, nous nous réservons le droit de suspendre l'accès au Service.

Enfin, au bout de 3O jours de non-règlement, nous nous réservons la possibilité de résilier les Services, après vous avoir notifié. **Ton accès sera alors désactivé et ce sans remboursement ou compensation possible.**

ARTICLE 10. QUE FAIRE SI TU NE PEUX PAS À ACCÉDER AU SERVICE ACHETÉ ?

10.1 NOS ENGAGEMENTS

Tu as payé pour un Service et c'est ton droit de pouvoir en bénéficier conformément à ce qui t'a été annoncé.

EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT D'UN LIEN DE TÉLÉCHARGEMENT

Pour tout problème de téléchargement d'un contenu numérique, envoie-nous un email à : sandra@lebonheurcasapprend.com ou alertes nous sur le formulaire prévu à cet effet intitulé « rapport de bug » disponible sur ton Espace Membre.

FOURNITURE DES CODES D'ACCÈS
Comme indiqué à l'article 9.1, dès finalisation et validation de ta commande, un email avec tes codes d'accès te sera envoyé à l'adresse électronique que tu auras fournie :

- En cas de non réception de tes codes dans les 48h de ta commande, tu pourras nous demander à nouveau tes codes par email à : sandra@lebonheurcasapprend.com.

- En cas de perte, tu pourras demander de la même manière à ce que tes codes d'accès te soient renvoyés.

EN CAS D'INDISPONIBILITÉ DE L'ESPACE MEMBRE

Ton Espace Membre est normalement accessible 24/24h et 7 jours sur 7, sauf anomalie technique, maintenance, mises à jour ponctuelles ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou des solutions tierces utilisées.

Tu auras également la possibilité selon les cas, de télécharger sur ton ordinateur

certains contenus au format PDF (ou certains audios ou vidéos selon les cas) pour te permettre d'y accéder hors connexion.

Par ailleurs, dans le cas où les Services nécessitent l'accès à d'autres sites ou plateformes (partenaires ou autres), conçus et gérés sous la responsabilité de tiers, et que des problèmes ou des dysfonctionnements surviennent, nous nous efforcerons de trouver une solution alternative (par exemple vous fournir le Service vendu sur une autre plateforme présentant des fonctionnalités similaires).

Sois assuré(e) que nous mettons en œuvre tous les moyens raisonnables pour que notre Site ou autres plateformes en ligne utilisées, soient fonctionnels et accessibles.

La sécurité et l'intégrité des communications sur Internet ne pouvant toutefois être totalement garanties, nous déclinons toute responsabilité concernant les conséquences liées aux défaillances techniques du Site ou en relation avec le Site indépendantes de notre volonté, ou aux sites et plateformes tierces, et notamment en ce qui concerne toute difficulté d'accès.

Quoiqu'il en soit pour toute difficulté liée à ton Espace Membre ou à l'accès à tes Services, envoie-nous un email à : sandra@lebonheurcasapprend.com.

POUR LES ACCOMPAGNEMENTS, EN CAS D'INDISPONIBILITÉ DE LA PSYCHOLOGUE FORMATRICE

- En cas de retard de la PSYCHOLOGUE FORMATRICE
  Les sessions commencent à l'heure convenue. En cas de retard exceptionnel de la Psychologue formatrice, **avec ton accord et selon tes possibilités,** il te sera proposé(e) de décaler le début de la session ou bien de reporter le temps manquant sur la session suivante.

- En cas d'indisponibilité ponctuelle ou temporaire de la PSYCHOLOGUE FORMATRICE
  En cas d'indisponibilité ou d'absence exceptionnelle de la Psychologue formatrice à une session, la session pourra être reportée :
  - à un autre horaire / jour
  - ou à la suite de la session suivante

- En cas d'indisponibilité prolongée de la PSYCHOLOGUE FORMATRICE (à partir d'un mois d'absence)
  Dans le cas où le Psychologue formatrice ne pourrait assurer les sessions pendant plus d'un mois du fait de circonstances exceptionnelles (maladie, accident, urgences familiales), le Client pourra au choix :
  - demander à ce que l'accompagnement soit prolongé d'autant à l'issue de la durée de l'Accompagnement afin de rattraper toutes les sessions manquantes

- demander le remboursement de ce qu'il reste de son accompagnement (le remboursement sera effectué au prorata de la durée restante).

10.2 TES ENGAGEMENTS

DISPOSER DU MATÉRIEL ADÉQUAT

Tu comprends qu'il est **indispensable que tu disposes d'un équipement informatique adéquat te permettant de suivre les contenus des Services,** et notamment (sans que cette liste soit exhaustive) : **ordinateur, écran, connexion Internet, navigateur web, logiciel de messagerie, carte son et haut-parleurs pour entendre les vidéos, webcam et micro** (si des sessions de groupe live sont prévues).

NOUS ALERTER EN CAS D'ANOMALIE

Nous comptons sur toi 😉. Si tu découvres une anomalie sur l'Espace Membre ou autre, tu t'engages à nous prévenir dans les 48h afin que nous puissions remédier aux éventuels dysfonctionnements.

NE PAS PARTAGER TES CODES D'ACCÈS

Tu n'es pas autorisé(e) à partager tes codes d'accès à tes proches.
Le droit d'accès à ton Espace Membre est PERSONNEL, unique, incessible et intransmissible. Les codes d'accès qui t'ont été fournis ne peuvent être en aucun cas partagés, cédés ou revendus.

Tu dois nous informer sans délai de la perte ou du vol de tes codes d'accès.

En cas de non respect des règles relatives aux codes d'accès et en particulier en cas d'utilisation de ces codes par plusieurs personnes, nous nous réservons le droit de suspendre les Services immédiatement sans indemnisation, préavis ou information préalable. C'est une chose que nous n'aimons vraiment pas faire !

POUR LES ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS, EN CAS D'INDISPONIBILITÉ POUR LES SESSIONS CONVENUES :

- En cas de retard du Client
  Les sessions commencent à l'heure convenue :
  - En cas de retard de la part du Client, **et selon les possibilités de la Psychologue formatrice,** il sera éventuellement possible de décaler le début de la session. En cas d'impossibilité de la Psychologue formatrice de décaler la session (par exemple s'il a d'autre rendez-vous à la suite de la session), le Client comprend qu'il prend le risque de perdre le temps de retard.
  - Exceptionnellement, il pourra être proposé de rattraper le retard sur la session suivante.

Nous insistons sur le fait que **les retards doivent rester exceptionnels**. La ponctualité étant une valeur importante pour nous, le Client comprend, **qu'au bout de 3 retards, plus aucun décalage ou report ne sera accordé et tout retard sera du temps de session perdu.**

- En cas d'annulation du Client (…..)
  Dans le cas où le Client ne pourrait assister à une session, et **qu'il en informe la Psychologue formatrice au moins 24h à l'avance**, la session pourra être reportée:
  - à un autre horaire / jour
  - ou à la suite de la session suivante

Au-delà de trois (3) sessions annulées, aucun report ne sera possible sauf cas exceptionnel sur présentation de justificatifs.

Par ailleurs, toute session annulée moins de 24h avant la date prévue sera perdue.

ARTICLE 11. ET SI APRÈS QUELQUES SEMAINES, JE NE SUIS PAS SATISFAIT(E), PUIS-JE DEMANDER UN REMBOURSEMENT ?

11.1 NOTRE GARANTIE COMMERCIALE

Pour te permettre de mieux découvrir nos Services en toute sérénité, nous te proposons une garantie commerciales de 7 jours pour notre service intitulé « Libère-Toi » te permettant de demander le remboursement intégral du Service acheté dans le cas où *tu ne serais pas satisfait* (ci-après « la Garantie Sérénité »)

11.2 SERVICES CONCERNÉS

Notre Garantie commerciale nommée « la Garantie Sérénité » concerne uniquement notre formation « Libère-Toi ».

11.3 CONDITIONS APPLICABLES A LA GARANTIE SÉRÉNITÉ

Si tu souhaites bénéficier de notre Garantie commerciale « Garantie Sérénité », tu devras nous envoyer un email à sandra@lebonheurcasapprend.com nous précisant : ton nom, prénom, date d'achat, et l'email utilisé lors de la commande.

Attention, ta demande devra nous parvenir dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la validation de votre commande.

Attention : la Garantie « Sérénité » ne s'applique pas dans les cas d'une violation des présentes CGV par le Client (partage des codes d'accès, reproduction des contenus non autorisés etc.)

11.4 MODALITES DE REMBOURSEMENT

Si nous recevons ta demande de remboursement dans les délais, que ta demande est complète, le remboursement de ton Service sera effectué dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de notre validation de ta demande. Un email te notifiera la validation de ton remboursement et le montant de la transaction bancaire.

Si des informations sont manquantes, nous t'en informerons par email et tu auras alors sept (7) jours pour nous les faire parvenir. Sans nouvelles de ta part, nous ne pourrons pas procéder au remboursement.

Tout remboursement s'effectuera sur le moyen de paiement que tu auras utilisé lors de ton achat. Nos remboursements ne couvrent pas les différences de change, nous remboursons uniquement le tarif en euros indiqué sur nos bons de commande, hors frais de change.

ARTICLE 12. AS-TU DES OBLIGATIONS EN TANT QUE CLIENT ?

12.1 RESPECT DES CGV ET PAIEMENT DU PRIX

EN TANT QUE CLIENT, TU T'ENGAGES À RESPECTER L'ENSEMBLE DES OBLIGATIONS DÉCRITES DANS LES PRÉSENTES CGV (ET TOUTES AUTRES CONDITIONS QUE TU AS ACCEPTÉES) ET PAYER LE PRIX DES SERVICES ACHETÉS.

12.2 RESPONSABILITÉ PERSONNELLE

Tu assumes seul les risques liés à l'utilisation que tu fais de notre Site et/ou de l'ensemble des sites dont les liens figurent sur notre Site.

Par ailleurs et concernant les Services plus particulièrement, tu es seul(e) responsable :

- du choix d'avoir acheté le(s) Service(s),
- de ta participation ou non aux sessions individuelles ou collectives éventuellement proposées,
- de la réalisation des actions convenues durant les sessions d'accompagnement éventuellement incluses,
- de l'utilisation qui est faite des informations qui te sont fournies, à titre informatif et illustratif, dans le cadre des Services,
- de l'implémentation ou non de ce qui t'est enseigné et transmis, et de la manière dont tu implémentes,

- de la souscription ou non aux outils recommandés, et le cas échéant du respect des conditions d'utilisation respectivement applicables et du règlement de leur coût éventuel.

Enfin, toutes les actions nécessaires pour te permettre d'avancer et de changer ta situation peuvent uniquement être effectuées par toi et toi seul(e). Nous ne pouvons pas agir ou changer les choses à ta place 😊.

12.3 RESPECT ET COURTOISIE

Nous sommes ravis que nos Services plaisent et que de nouveaux Clients les rejoignent de plus en plus nombreux. Nous donnons le meilleur de nous-mêmes, et faisons notre maximum pour nos Clients : nous essayons de répondre aux demandes dans les meilleurs délais, nous essayons au maximum de tenir compte des remarques et/ou suggestions etc.

Toutefois, il peut arriver que quelque chose ne fonctionne pas ou que tout ne se passe pas comme prévu. Et cela peut être frustrant et énervant. Toutefois, nous attendons de nos Clients qu'ils soient respectueux et courtois en toute circonstances.

Les comportements irrespectueux ou insultants (vis-à-vis de nos équipes et/ou des autres participants) ne seront pas tolérés et donneront lieu à résiliation de notre Contrat et suspension de l'accès aux Services.

ARTICLE 13. QUELLES SONT NOS OBLIGATIONS EN TANT QUE VENDEUR ?

13.1 OBLIGATION DE CONFORMITÉ

Nous nous engageons à te délivrer des Services (contenu, modalités) **en conformité** avec la description qui t'a été fournie avant ton achat.

Nous déclarons ainsi disposer des moyens humains, financiers et matériels pour te délivrer les Services dans les règles de l'art, et conformément aux lois françaises en vigueur.

Toute assistance ou service additionnel qui te seraient apportés gratuitement dans le cadre des Services, ne créent aucune garantie supplémentaire par rapport aux présentes conditions.

13.2 OBLIGATION DE MOYENS

NOS SERVICES SONT PROPOSÉS SUR LA BASE D'UNE OBLIGATION DE MOYENS ET NON PAS DE RÉSULTATS. C'est-à-dire que nous nous engageons à faire nos meilleurs efforts afin de te former et t'accompagner au mieux de nos compétences, et ce dans la limite bien sûr de tes capacités (intellectuelles, physiques ou financières) et des informations que tu nous fourniras.

Tu reconnais que :

- les **actions requises pour atteindre tes objectifs peuvent uniquement être effectuées par toi** et que notre responsabilité ne pourra pas être engagée dans le cas où tu n'atteindrais pas tes objectifs en tout ou partie ;
- la démarche de « travail sur soi » peut te challenger personnellement et donner lieu à des sentiments de frustration, de stress ou d'émotions négatives. Tu reconnais que notre responsabilité ne peut être engagée dans le cas où tu éprouverais tout désagrément, stress, difficultés, dommage etc. d'ordre émotionnel ou mental qui pourrait résulter directement ou indirectement de nos sessions.

Tu comprends et acceptes que tu demeures seul(e) responsable de :

- l'utilisation que tu fais des informations fournies dans le cadre des Services, ceux-ci ayant une visée éducative avant tout.
- **de l'obligation de t'informer et de demander conseil à des professionnels compétents dans tout domaine soumis à une réglementation spécifique comme indiqué à l'article 14.4 ci-dessous.**

ARTICLE 14. QUE SE PASSE-T-IL SI NOUS TE CAUSONS UN DOMMAGE ?

14.1 DOMMAGES PRIS EN CHARGE

Nous sommes responsables de la bonne exécution de nos obligations au titre du Contrat, de la livraison de Services conformes à la description fournie et du respect des conditions mentionnées dans les présentes CGV.

Si nous ne respectons pas nos engagements et que cela te cause un dommage, tu pourras demander réparation de ton préjudice notamment des dommages-intérêts.

Notre responsabilité pourra être engagée uniquement pour l'indemnisation des dommages directs que nous t'aurons causés. Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas où le préjudice est la conséquence d'une faute ou d'une inexécution du Client.

Par ailleurs, vis-à-vis des Clients professionnels, l'indemnisation sera limitée au montant que tu nous auras payé pour le(s) Service(s) concerné(s).

Enfin, les dommages indirects ne sont pas couverts (et notamment pertes d'exploitation, « perte d'une chance », atteinte à la réputation etc.).

14.2 FORCE MAJEURE

Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code Civil.

14.3 INFORMATIQUE

Nous ne garantissons pas que le Site ou les Services soient exempts d'erreur, de virus informatiques ou de tout autre élément indépendant de notre volonté, pouvant notamment porter atteinte à l'intégrité de votre matériel informatique.

Nous ne te garantissons pas contre les conséquences d'une faille technique, logicielle ou de sécurité de nos prestataires ou des systèmes de paiement tiers (Paypal ou autre) que nous utilisons.

14.4 DOMAINES RÈGLEMENTÉS

Dans le cadre de nos Services, nous partageons principalement notre expertise en en méditation et en psychologie

Nous pouvons aussi être amenés à partager des informations relatives à des sujets annexes et notamment les états dépressifs et leur récidive.

Nous souhaitons préciser, concernant ces sujets annexes, que nous **partageons uniquement notre expérience**. **Nous ne sommes en aucun cas (et nous n'avons aucune intention de nous substituer à) des professionnels médicaux et nous t'invitons toujours à te référer à des experts de ces professions** (d'autant plus lorsqu'elles sont règlementées) pour vérifier par toi-même les informations partagées sur ces sujets techniques et complexes, ou chaque fois que tu as besoin d'un conseil personnalisé.

Tu demeures par conséquent responsable de l'obligation de t'informer et de demander conseil à des professionnels compétents dans tout domaine soumis à une réglementation spécifique. **Tu ne dois arrêter aucun traitement en cours**. Nos sessions ne se substituent en aucun cas à un traitement médical.

15. CONFIDENTIALITÉ

15.1 Nous nous engageons à traiter comme confidentielles toutes les informations te concernant qui seraient échangées entre nous par emails ou lors de nos sessions de « soutien Psy » individuels ou collectifs, et à ne pas les divulguer ou les utiliser en dehors du strict cadre des Services.

15.2 De la même manière, tu t'engages à observer cette même obligation de confidentialité :

- d'une part, vis-à-vis des données, méthodes, documents ou toute autre information relative au Vendeur auxquels tu aurais accès dans le cadre des Services que tu t'engages à ne pas divulguer ;
- mais également vis-à-vis des informations personnelles ou professionnelles des autres participants aux Services (auxquelles tu pourrais accéder soit dans le cadre des sessions de « soutien Psy » individuels ou collectifs soit à visionner en replay).

Tout manquement à cette obligation pourra conduire à l'exclusion des Services.

16. ET TES DONNÉES PERSONNELLES LÀ DEDANS ?

Nous avons à cœur de protéger et respecter la vie privée de nos clients et nous nous engageons à ce que toutes les informations que nous recueillons soient considérées comme des informations confidentielles, en particulier tes données personnelles.

Nous collectons et traitons tes données personnelles conformément à la réglementation française et européenne applicable et notamment le **Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018**.

Lorsque tu commandes et utilises nos Services, nous sommes amenés à collecter certaines données personnelles et notamment :

- dans le cadre de nos formations, nous collectons les données suivantes: nom, prénom, email, adresse postale, téléphone (« Données »)
- dans le cadre de nos accompagnements individuels nous collectons les données suivantes: noms, prénoms, email, adresse postale, téléphone et potentiellement des données concernant ta situation personnelle et morale.

Tu comprends et consent (dans les cas où ton consentement est requis) à ce que tes Données soient collectées en vue de :

- traiter ta commande
- te communiquer des informations importantes concernant le Service que tu as acheté (rappel des RDV, nouveaux contenus, codes d'accès à l'Espace Membre etc.)
- te mettre à disposition les replays de nos sessions pour toi et éventuellement pour le reste de la communauté (toujours avec ton accord préalable)
- t'envoyer des offres commerciales personnalisées

- t'envoyer ponctuellement des offres de partenaires qui nous paraissent pertinentes par rapport à tes besoins.

Tu peux modifier certaines de ces Données en ligne directement sur ton Espace Membre. Tu disposes également d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des Données te concernant (dans les limites prévues par la loi), en nous envoyant un simple email à l'adresse : sandra@lebonheurcasapprend.com .

Pour connaître le détail des modalités de traitements de tes données personnelles que nous mettons en œuvre et pour être informé sur l'ensemble de tes droits sur ces données, nous t'invitons à consulter notre politique de confidentialité, figurant sur le Site ou disponible sur simple demande à sandra@lebonheurcasapprend.com.

17. AUTORISATION D'UTILISATION DE TON IMAGE / DE TA VOIX

17.1 ENREGISTREMENTS DES SESSIONS DE GROUPE

Comme indiqué à l'article 9.1 les éventuelles sessions de groupe incluses dans le Service que tu as acheté, se passent à distance sur un outil de visioconférence (Zoom ou autre).

Afin de te permettre de suivre ces sessions même les jours où tu ne peux pas te rendre disponible, ces sessions sont ENREGISTRÉES. Les « replays » sont ensuite mis à disposition sur notre plateforme de formation et accessibles aux membres (actuels et futurs) des Services.

Tu n'es jamais obligés d'allumer ta caméra ou de participer à ces sessions, même si :

- nous avons constaté que c'est souvent ceux qui participent le plus qui implémentent et réussissent le plus 😉:
- nous t'encourageons à allumer ta caméra et ton micro pour favoriser l'interaction et le partage entre les participants.

Ainsi :

- **dans le cas où tu participes et/ou allumes ta caméra, tu comprends et acceptes d'être enregistrés et que nous puissions ensuite reproduire, éditer et publier ces enregistrements audios/vidéos sur notre plateforme de formation** (ou tout autre espace privé où nous délivrons nos Services à nos Clients). Ces enregistrements ne seront jamais mis à disposition du public ou utilisés à des fins promotionnelles. Cette autorisation est valable pour le monde entier (puisque notre site est en ligne et donc accessible par nos Clients dans le monde entier) et pour 10 ans.

- dans le cas où tu ne souhaites pas allumer ta caméra ou que tu ne souhaites pas que ta question ou ta participation individuelle soit filmée, tu peux demander à ce que l'enregistrement soit suspendu avant ton passage. Notes toutefois, que dans ce cas, **nous nous réservons la possibilité de donner accès au Replay uniquement aux personnes jouant le jeu** et contribuant aussi à l'enrichissement de nos Services par leurs participations.

17.2 TU AS ENVIE DE NOUS FAIRE UN TÉMOIGNAGE ?

Tout d'abord, nous remercions chaleureusement tous nos Clients qui souhaitent nous envoyer un témoignage (écrit ou vidéo) afin de nous partager tous les bénéfices qu'ils ont retirés de l'utilisation des Services.

Cela permet à d'autres personnes de nous découvrir et cela nous permet de nous développer et de pouvoir offrir des Services de qualité sans cesse meilleure.

Tu comprends et approuves que, lorsque tu nous transmets un témoignage écrit sur nos Services, **tu nous concèdes gratuitement le droit de le reproduire, l'éditer et le publier afin de promouvoir nos Services**, et ce sur tous supports (existants et à venir), sur le monde entier et sans limitation de durée. Sauf demande écrite de ta part, cette publication pourra faire mention de **ton prénom et de ta ville** d'habitation tels que tu les as communiqués avec ton témoignage.

Pour tout témoignage enregistré sur audio ou vidéo, **tu nous autorises gratuitement à le reproduire, le publier sur tous supports audios, vidéos, numériques et le diffuser en ligne, pour nous permettre de promouvoir nos Services**, et ce sur le monde entier et pour une durée de 10 ans.

Si tu considères que nous ne respectons pas les conditions d'utilisation de ton témoignage, telles que définies ci-dessus, tu peux nous faire parvenir une demande de suppression de témoignage par email à : sandra@lebonheurcasapprend.com.

Nous nous réservons le droit de ne pas donner suite aux demandes concernant des témoignages qui seraient utilisés dans le respect des conditions décrites ci-dessus sauf cas exceptionnels et légitimes.

18. TU AIMES NOS CONTENUS ET SOUHAITES LES RÉUTILISER ?

Nous nous inspirons tous les uns des autres. Et nous sommes ravis si nous t'inspirons. **Toutefois, tu ne peux pas réutiliser librement nos contenus.**

Les marques, logos, illustrations, contenus vidéos ou audios, textes présents sur le Site ou fournis dans le cadre des Services, sont en effet protégés par un droit de propriété intellectuelle (ou impliquent des droits à l'image) et ne peuvent être

reproduits ou utilisés sans notre autorisation préalable expresse et écrite ou celle des titulaires des droits concernés.

Tu t'interdis tout usage des Services que nous t'avons fournis (ou ceux de nos éventuels partenaires), qui soit contraire aux présentes CGV et/ou à des fins autres que celles autorisées (sont notamment interdites toutes les utilisations commerciales non autorisées au préalable).

TU COMPRENDS ET APPROUVES QUE TOUTE UTILISATION, DIFFUSION, REPRODUCTION, COPIE, EN TOUT OU PARTIE, MISE À DISPOSITION GRATUITE OU NON, REVENTE, OU SIMPLE COMMUNICATION, ÉCRITE OU ORALE, DES SERVICES ET CONTENUS PROPOSÉS SUR LE SITE OU DANS LES SERVICES, SANS NOTRE CONSENTEMENT ÉCRIT ET PRÉALABLE, EST FORMELLEMENT INTERDITE ET FERA L'OBJET DE POURSUITES.

Sont notamment interdits (liste non exhaustive) : la reproduction totale ou partielle du contenu des modules à des fins commerciales, partage des contenus avec des personnes non membres de la formation, revente illicite de nos contenus etc.

Nos partenaires et nous, demeurons propriétaire de nos contenus, supports pédagogiques, outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion du(des) Service(s) fourni(s).

19. OUI ELLES SONT SYMPAS CES CGV…. MAIS FAIRE UN COPIER-COLLER POUR TON SITE ?

Nous comprenons. Créer ses propres conditions générales de vente, c'est complexe et fastidieux. Et faire appel à un avocat cela peut coûter cher. Toutefois tu ne peux malheureusement pas copier nos CGV.

Les présentes CGV ont en effet été créées à partir d'un modèle protégé par un droit de propriété intellectuelle et ne peuvent pas donner lieu à copie en tout ou partie, ou réutilisation sans autorisation exprès préalable de son auteur.

Pour plus d'informations ou acheter une licence d'utilisation du modèle, tu peux te rendre sur www.lachouettejuriste.com. Elle est sympa tu verras 😊.

ARTICLE 20. ET EN CAS DE LITIGE ALORS ?

20.1 DROIT APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, sont proposées en langue française uniquement et soumises au droit français.

Si une clause des CGV (ou plusieurs) venait à être déclarée nulle par application de la loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire, le reste des CGV reste valable et applicable.
Par ailleurs, l'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV ne peut pas être interprétée comme une renonciation aux droits contenus dans ces clauses.

20.2 ACCORD AMIABLE

En cas de doute, de réclamation, n'hésites pas à nous contacter d'abord en nous envoyant un email à l'adresse sandra@lebonheurcasapprend.com en nous faisant part de tes difficultés. Nous ferons notre possible pour répondre à tes questions et trouver une solution amiablement.

20.3 MÉDIATION

Pour les Clients particuliers, si nos échanges n'aboutissent pas à une solution qui te convient ou en l'absence de réponse de notre part, et ce dans un délai de deux (2) mois, tu pourras alors saisir gratuitement le médiateur suivant :
Le Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C)
https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php

RAPPEL : tu ne peux pas saisir le médiateur avant de nous avoir contacté et tenté une résolution amiable.

Le médiateur aura quatre-vingt dix (90) jours pour se prononcer sur le litige. Par ailleurs, il est précisé que l'avis du médiateur n'est que consultatif et peut ne pas être suivi.

20.4 TRIBUNAUX COMPÉTENTS

A défaut d'accord amiable (ou de refus de l'avis du médiateur) :

1. si le Client contracte en tant que consommateur :
   - le Client pourra engager une procédure devant le Tribunal Judiciaire de la ville où a été réalisée la Prestation ou celui de la ville de notre siège social, au choix;
   - nous pourrons engager une procédure devant le Tribunal Judiciaire du domicile du Client.

2. si le Client contracte en tant que professionnel :

Chaque Partie pourra engager une procédure devant le Tribunal de Commerce du ressort du siège social de notre société, qui aura alors compétence exclusive.

LE MOT DE LA FIN

Parce que nous ne voulions pas terminer ces CGV sur une touche trop « juridique », nous te souhaitons simplement de profiter au maximum de nos Services ! 😊

ANNEXE A : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Complètes et renvois le présent formulaire uniquement si tu souhaites te rétracter à l'adresse: sandra @lebonheurcasapprend.com

*Par ailleurs, l'utilisation de ce formulaire est **FACULTATIVE**. Tu peux aussi nous envoyer simplement un email mentionnant nom, prénom, produit/service concerné, date de la commande et email utilisé lors de la commande*

A l'attention de Sandra RECOLIN:

Je souhaite notifier mon souhait de me rétracter du contrat portant sur le Service ci-dessous :

Service : _____

Commandé le : _____

Nom du Client : _____

Email du Client : _____

Signature du Client : _____

Date de la demande : _____