**Préambule**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre **Carine Jouneau**, auto-entrepreneure immatriculée sous le nom commercial **Cap'Expatriation**, et toute personne physique consommateur (le **Client,** désignant toute personne physique agissant à des fins personnelles non professionnelles) souscrivant au programme **EASY EXPAT**, un service d’accompagnement à l’expatriation proposé par **Cap'Expatriation**. Ce programme est destiné à aider les individus à s’expatrier sereinement en offrant des conseils pratiques et stratégiques adaptés à leurs besoins.

Les prestations sont proposées conformément à la législation française et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

**1. Identification du vendeur**

**Carine Jouneau**
Auto-entrepreneure, immatriculée au **RNE**, sous le numéro **SIRET : 75182607400070**
Adresse : Domaine Saint-Michel, Rés. George V, Apt 82 - 64230 - Artiguelouve
Email : carine.contact@capexpatriation.com
Téléphone : +33.753.80.15.38

Le programme **EASY EXPAT** est le produit commercialisé par la marque **Cap’Expatriation**, sous laquelle Carine Jouneau propose son service d’accompagnement à l’expatriation.

**2. Objet**

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Carine Jouneau, sous la marque **Cap'Expatriation**, propose le programme **EASY EXPAT**. Ce programme comprend :

* **L’accompagnement à l’expatriation**, avec des conseils personnalisés et des solutions adaptées pour faciliter le processus d’expatriation ;
* **Des séances de coaching personnalisé** via visioconférence ou téléphone ;
* **Des ressources en ligne** (vidéos, PDF, outils pratiques) relatifs à l’expatriation.

Ces trois volets forment un ensemble indissociable ou ne peuvent être achetés séparément.

L’accès aux contenus numériques (vidéos, PDF, documents téléchargeables...) est permanent.

Les caractéristiques détaillées de chaque module (contenu, durée d’accès) et de chaque formule de coaching (nombre de séances, durée d’une séance, modalités pratiques) sont précisées sur le site internet du Vendeur ou dans la description communiquée avant la commande.

**3. Conditions d’accès et d’utilisation des services**

Toute commande implique l’acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les éventuelles modifications de prestations devront faire l’objet d’un accord écrit entre les deux parties.

L’auto-entrepreneur ne peut être tenue responsable des décisions prises par des autorités administratives ou consulaires.

Les services (formations en ligne) sont accessibles via une plateforme dédiée après inscription ou achat. Pour y accéder, effectuer des visioconférences voire des appels téléphoniques, le **Client** doit disposer d’un équipement approprié (ordinateur, connexion internet, smartphone, téléphone) pour accéder aux contenus en ligne.

3.1 **Règles de conduite**

Ne pas reproduire les contenus, ne pas utiliser le site de manière frauduleuse.

Les identifiants fournis au Client (login/mot de passe) sont personnels et confidentiels. Le **Client** s’engage à ne pas les partager. Toute connexion ou action effectuée via ses identifiants est réputée faite par lui. En cas d’utilisation non autorisée de ses identifiants, le **Client** doit contacter immédiatement le Vendeur.

Les séances de coaching sont réalisées par visioconférence (Google Meet, Zoom ou tout autre système de visioconférence) ou téléphone, selon la préférence et l’équipement technique dont dispose le **Client**, aux dates et heures convenues via la prise de rendez-vous disponible sur le système Calendly, mis à disposition du **Client** sur le site Internet Cap’Expatriation. Ces séances de coaching ont lieu de manière individuelle et personnalisée entre le **Client** et le Coach.

Toute séance de coaching individuel annulée par le **Client** moins de 24 heures à l’avance sera déduite du total des 12 heures de coaching individuel initialement prévues et ne pourra faire l’objet d’une réclamation, sauf cas de force majeure, avec justificatif à l’appui (un cas de force majeur est légalement défini comme un événement imprévisible, irrésistible et extérieur). Au-delà, une nouvelle date sera convenue sans pénalité. En cas d’annulation du fait du Coach, une nouvelle date sera proposée au **Client** ; si cela est impossible, la séance non effectuée pourra être reportée à une date ultérieure décidée en commun entre le **Client** et le Coach.

En cas de besoin d’assistance technique, le **Client** peut envoyer un mail à l’adresse de contact suivante : carine.contact@capexpatriation.com.

Les contenus vidéo sont visionnables et disponibles uniquement en streaming et ne sont pas téléchargeables.

3.2 **Exclusion de responsabilité technique**

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des problèmes techniques imputables au **Client** (ex : absence de connexion internet du **Client**, équipement obsolète et/ou ne correspondant pas à la configuration minimale exigée par la plateforme de streaming). L’entreprise ne garantit pas que le site fonctionnera sans interruption ni erreur et décline toute responsabilité en cas d’impossibilité d’accès aux formations lorsque l’interruption provient de la plateforme sur laquelle sont hébergées les formations et les vidéos. L’entreprise s’autorise une suspension temporaire pour maintenance ou force majeure, mais s’engage à rétablir le service dans les meilleurs délais et dans la mesure des moyens techniques dont elle a le contrôle.

3.3 **Configuration minimale requise pour les utilisateurs**

Système d'exploitation : Windows 10 ou version ultérieure, macOS 10.15 ou version ultérieure, ou une distribution Linux récente.

Navigateur : Dernières versions de Chrome, Firefox, Safari ou Edge.

Processeur : Processeur double cœur à 2 GHz ou plus rapide.

Mémoire vive (RAM) : 4 Go minimum.

Connexion Internet : Débit d'au moins 5 Mbps pour une qualité SD (définition standard) et 10 Mbps ou plus pour une qualité HD

3.4 **Procédure de réclamation :**

* **Réclamation interne**

Si le Client a une réclamation concernant le programme **EASY EXPAT**, les services fournis ou toute autre question relative à l’exécution du contrat, il est invité à adresser sa réclamation directement à **Carine Jouneau**, sous la marque **Cap'Expatriation**, par écrit, en utilisant l'une des méthodes suivantes :

* Par email : carine.contact@capexpatriation.com
* Par courrier postal : Domaine Saint-Michel, Rés. George V, Apt 82, 64230, Artiguelouve

Afin de faciliter le traitement de la réclamation, nous vous prions d’indiquer dans votre demande :

* Vos coordonnées complètes (nom, prénom, adresse, email, numéro de commande ou de facture le cas échéant),
* Le détail de la réclamation ou de la situation problématique,
* Toute information pertinente (ex. captures d’écran, documents, etc.) pour appuyer votre demande.

* **Délai de réponse**

Nous nous engageons à répondre à toute réclamation dans un délai de **15 jours ouvrés** à compter de la réception de la demande.

* **Médiation**

Si, après l'examen de la réclamation, le **Client** n'est toujours pas satisfait de la réponse apportée, il peut saisir un médiateur de la consommation, conformément à l’article L612-1 du Code de la consommation. Le recours à la médiation est gratuit et peut être effectué en ligne via la plateforme de médiation dédiée.

Le **Client** peut contacter le médiateur suivant :

* **CM2C** (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice)
* <https://www.cm2c.net/comment-nous-saisir.php>

Le **Client** dispose d’un délai d’un an à compter de la date de la réclamation pour saisir le médiateur, si aucun accord amiable n’a été trouvé.

* **Plateforme européenne de règlement des litiges (ODR)**

En cas de litige, le **Client** peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR), disponible à l’adresse suivante :
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

* **Suivi de la réclamation**

Après avoir saisi le médiateur, le **Client** sera informé par email des suites données à sa réclamation. Si aucune solution amiable n'est trouvée, le **Client** pourra porter l'affaire devant les juridictions compétentes, conformément aux dispositions prévues dans la section "Droit applicable et règlement des litiges".

Le **Client** n’a pas le droit d’utiliser les contenus en dehors d’un usage privé.

**4. Prix et conditions de paiement**

4.1 **Prix**
Les prix des services sont indiqués en euros (€) (**TVA non applicable, art. 293 B du CGI)**. Le prix applicable est celui qui figure sur le site Internet au moment de la commande ou qui est indiqué dans le devis accepté par le **Client.**

La commande ne sera validée qu’après règlement intégral du prix total des services fournies (article L221-14 du Code de la Consommation).

4.2 **Modalités de paiement**
Le paiement peut être effectué par carte bancaire via une plateforme sécurisée (Stripe) ou par virement bancaire (auquel cas le **Client** devra effectuer la demande du RIB du compte de l’entreprise sur lequel effectuer le règlement). Le paiement est effectué en une ou plusieurs fois, selon l’accord convenu avec le **Client.**

En cas de règlement par virement bancaire, les services ne démarreront qu’une fois le paiement reçu dans son intégralité.

Une facture sera adressée au **Client** par email lors de la confirmation de commande si cette dernière a été effectuée par carte bancaire via Stripe. En cas de règlement par virement bancaire, la facture sera adressée par email au **Client** directement par le Vendeur.

4.3 **Frais annexes**

Dans l’éventualité de frais additionnels (par exemple frais bancaires, ou frais de conversion si paiement en devise étrangère, etc.) ces derniers seraient à la charge intégrale du **Client**, qui en serait informé en amont, conformément à l’article L221-5 2°.

**5. Droit de rétractation et remboursement**

5.1 **Droit de rétractation**
En validant son achat de contenu numérique, le **Client** confirme avoir demandé l’accès immédiat aux contenus et renonce ainsi expressément à exercer son droit de rétractation, conformément à l’article L221-28 13°. Les 12 heures de coaching individuel étant offertes, leur exécution peut commencer dès l’achat des services effectué et ne pourra faire l’objet d’aucune demande de remboursement.

5.2 **Exercice du droit de rétractation**
Pour exercer son droit de rétractation, le **Client** doit notifier sa décision par écrit (email ou lettre) à l’adresse suivante : carine.contact@capexpatriation.com. Le **Client** peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible sur le site <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032887061>

5.3 **Exceptions au droit de rétractation**
Le droit de rétractation ne s’applique pas pour les prestations exécutées intégralement avant la fin du délai de rétractation, avec l’accord préalable et express du **Client**. De même, pour les contenus numériques (vidéos, PDF), le droit de rétractation sera exclu dès que l’accès à ces contenus aura été ouvert, avec l’accord exprès du **Client** pour un accès immédiat.

**6. Obligations du Client**

Le **Client** s’engage à :

* Fournir des informations exactes et complètes lors de l'inscription et à tout moment pendant l’accompagnement ;
* Participer activement au programme, suivre les recommandations et les étapes du coaching ;
* Respecter les horaires des séances de coaching, et informer le coach au minimum 24 heures à l’avance toute annulation ou modification.

**7. Obligations de Cap'Expatriation**

Cap'Expatriation s’engage à :

* Fournir un accompagnement personnalisé et professionnel selon le programme **EASY EXPAT** ;
* Répondre aux demandes du Client dans un délai de 5 à 10 jours ouvrés ;
* Respecter la confidentialité des informations partagées par le **Client** dans le cadre de l’accompagnement.

Cap’Expatriation est tenue à une obligation de moyens : elle apportera ses meilleurs efforts et tout son savoir-faire au coaching du **Client**, sans obligation de résultat quant à la réussite du projet d’expatriation du **Client**, ce que ce dernier reconnaît.

7.1 **Limitation de responsabilité**

Sauf faute grave ou manquement délibéré, la responsabilité de l’Entreprise, tous dommages confondus, est limitée au montant payé par le **Client** au titre du contrat. En aucun cas, Cap’Expatriation ou Carine Jouneau ne seront tenues responsables des dommages indirects (tels que perte de chance, perte de revenus, etc.) qui pourraient résulter de l’utilisation des services.

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable vis-à-vis de l’autre en cas de manquement dû à un cas de force majeure tel que défini par l’article 1218 du Code civil​ (événement extérieur, imprévisible et irrésistible). En cas de survenance d’un tel événement, l’exécution du contrat sera suspendue et reprendra une fois l’événement disparu. Si l’empêchement dure plus de 3 mois, chaque partie pourra résilier le contrat de plein droit.

7.2 **Rappel des obligations du Client**

Le **Client** s’engage à : (i) communiquer des informations sincères et exactes lors de la commande et des échanges avec le Coach, (ii) payer le prix des services dans les conditions convenues, (iii) ne pas partager avec des tiers les ressources pédagogiques fournies (sauf pour son usage privé familial), (iv) adopter un comportement respectueux et constructif lors des séances de coaching, (v) coopérer de bonne foi avec le Coach en réalisant, le cas échéant, les travaux ou réflexions demandés entre les séances.

En cas de violation de la clause de non divulgation, le professionnel se réserve le droit de poursuivre le **Client** en justice pour obtenir réparation du préjudice subi.

7.3 **Conformité des contenus numériques**

Cap’Expatriation est tenue de fournir des contenus numériques conformes au contrat (article L224-25-14 du Code de la consommation). En cas de défaut de conformité (contenu inaccessible ou ne correspondant pas à la description), le **Client** peut obtenir la mise en conformité du contenu, ou à défaut, exercer les droits prévus aux articles L224-25-16 et suivants du Code de la consommation.

7.4 **Délais d’exécution**

L’accès aux modules en ligne est accordé immédiatement après validation du paiement. Les séances de coaching sont quant à elles à programmer par le **Client** dans un délai d’un an à compter de l’achat (à défaut, elles seront perdues).

7.5 **Collaboration du Client :**

Le **Client** s’engage à coopérer activement et de bonne foi avec **Cap'Expatriation** tout au long de l’accompagnement, en fournissant toutes les informations nécessaires à la bonne exécution du programme **EASY EXPAT**.

En particulier, le **Client** accepte de :

* **Fournir des informations exactes et complètes** : Le **Client** s'engage à communiquer des informations précises et sincères concernant sa situation personnelle, professionnelle et tout autre élément pertinent à son expatriation. Ces informations sont essentielles pour la mise en place d’un accompagnement adapté à ses besoins.
* **Remplir les questionnaires préparatoires** : Si des documents ou questionnaires sont nécessaires (par exemple, un questionnaire sur la situation d’expatriation du **Client**), le **Client** devra les remplir en totalité et dans les délais impartis. Ces informations permettront à **Cap'Expatriation** de mieux comprendre la situation du **Client** et de personnaliser l’accompagnement.
* **Respecter les délais** : Le **Client** est responsable de l'envoi dans les délais impartis de tous les documents nécessaires à l’accompagnement (par exemple, documents administratifs, informations financières, etc.).
* **Informer de tout changement important** : Si des événements ou changements significatifs interviennent dans la vie personnelle ou professionnelle du **Client**, qui pourraient affecter son projet d’expatriation, il doit en informer immédiatement **Cap'Expatriation**. Ces informations peuvent être cruciales pour ajuster le programme d’accompagnement.

Le **Client** reconnaît que le bon déroulement du programme **EASY EXPAT** dépend de sa collaboration active. Si le **Client** omet de fournir les informations demandées, ou si celles-ci sont incorrectes ou incomplètes, **Cap'Expatriation** ne pourra être tenue responsable des retards ou des échecs dans la mise en œuvre du programme.

De plus, le **Client** s’engage à ne pas cacher ou dissimuler des informations importantes qui pourraient nuire à l’accompagnement ou à l’exécution du contrat. En cas de manquement à cette obligation de coopération, **Cap'Expatriation** se réserve le droit de suspendre ou de résilier l’accompagnement sans remboursement, selon la gravité du manquement.

**8. Confidentialité et données personnelles**

8.1 **Collecte des données**
Carine Jouneau, en qualité de responsable du traitement, collecte et traite vos données personnelles.

Les données personnelles collectées sont utilisées exclusivement pour la gestion du programme **EASY EXPAT** et pour répondre aux besoins de suivi de l’accompagnement.

8.2 **Utilisation des données**
Les informations personnelles recueillies (nom, prénom, email, téléphone…) sont nécessaires pour le traitement et l’exécution de la prestation (création de votre espace en ligne, suivi de votre progression, contact pour les séances). Elles pourront également être utilisées pour informer le **Client** des nouveautés de **Cap’Expatriation**, si le **Client** y a consenti.

Pour toute demande concernant vos données personnelles, vous pouvez contacter Carine Jouneau à l’adresse email suivante : carine.contact@capexpatriation.com.

8.3 **Conservation des données**
Les données relatives aux clients sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle puis archivées pendant 5 ans à des fins probatoires. Les données comptables (factures) sont conservées 10 ans conformément à la loi. Les adresses email utilisées à des fins de newsletter sont conservées jusqu’à désinscription.

Les données personnelles collectées sont stockées et traitées dans l’Union européenne (UE).

8.4 **Droits du Client**
Conformément au RGPD, le **Client** dispose d’un droit d’accès, de rectification, d’opposition et d’effacement de ses données personnelles, ainsi que d’un droit à la limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s’opposer au traitement de ses données et dispose du droit à la portabilité de celles qu’il a fournies. Il peut exercer ces droits en contactant Cap'Expatriation par email à carine.contact@capexpatriation.com.

Si le **Client** estime, après nous avoir contactés, que ses droits “Informatique et Libertés” ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL.

8.5 **Base légale**

Les données collectées sont nécessaires à l’exécution du contrat (art.6-1(b) RGPD). Les envois d’offres promotionnelles par email sont fondés sur le consentement (6-1(a)).

8.6 **Destinataires**

Les données personnelles du **Client** ne sont consultables que par Carine Jouneau et, le cas échéant, ses sous-traitants techniques de confiance (par exemple, Systeme.io) strictement pour les finalités mentionnées. Ces destinataires sont soumis au respect du RGPD.

**9. Propriété intellectuelle**

9.1 **Propriété des contenus**
Tous les contenus fournis dans le cadre du programme **EASY EXPAT** (vidéos de formation, textes, PDF, logo, marque “Cap’Expatriation”...) sont la propriété exclusive de **Carine Jouneau**, et sont protégés par le droit d’auteur et la législation en vigueur (CPI art. L111-1).

Les contenus vidéo sont protégés et ne peuvent être lus qu’à travers la plateforme en ligne ; ils ne sont pas fournis sous forme de fichier téléchargeable.

9.2 **Licence d’utilisation**
Le **Client** bénéficie d’une licence personnelle pour accéder et utiliser les contenus dans le cadre de sa participation au programme **EASY EXPAT**, à des fins strictement personnelles. Il bénéficie, dans le cadre d’un usage privé, du droit de visionner les vidéos de formation et de télécharger les documents de travail mis à disposition, pour son usage personnel uniquement. Ce droit est incessible.

Il lui est interdit de copier, reproduire, transmettre à des tiers, commercialiser ou exploiter de quelque manière que ce soit tout ou partie des contenus sans autorisation écrite préalable.

En cas de violation des droits d’auteur, le contrat pourra être résilié de plein droit et des actions en justice entamées.

9.3 **Droit sur les contributions du client**

Le **Client** reste propriétaire des éventuels contenus qu’il fournit (témoignages, retours d’expérience…). S’il accepte que l’Entreprise les utilise à des fins promotionnelles, une autorisation écrite séparée lui sera demandée (article L111-1 CPI).

**10. Droit applicable et règlement des litiges**

10.1 **Droit applicable**
Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige, le **Client** peut saisir le médiateur de la consommation agréé ou utiliser la plateforme européenne de règlement des litiges (ODR) disponible à l’adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

10.2 **Juridiction compétente**

Les présentes conditions et les relations contractuelles entre Cap’Expatriation et le **Client** sont soumises au droit français. En cas de contestation, le **Client** consommateur peut adresser une réclamation écrite à l’adresse suivante : carine.contact@capexpatriation.com. Cap’Expatriation s’efforcera de trouver une solution amiable. À défaut, le **Client** est informé qu’il peut recourir gratuitement au Médiateur de la consommation ou à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>​.

Si aucune solution amiable n’aboutit, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents français, le **Client** pouvant saisir au choix l’une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile (notamment, le tribunal du lieu de son domicile).

10.3 **Archivage**

Le contrat conclu entre le Vendeur et le **Client** (comprenant l’acceptation des Conditions Générales de Vente ainsi que la preuve de la transaction) sera archivé par le Vendeur pendant **5 ans** à compter de la conclusion de la commande, conformément aux exigences légales de conservation des documents commerciaux.

Pendant cette période, le **Client** peut, sur demande adressée à carine.contact@capexpatriation.com, obtenir une copie du contrat et des documents associés (CGV acceptées, preuve de transaction).

10.4 **Archivage à des fins fiscales**

Certaines informations, telles que les factures, peuvent être conservées pendant **10 ans** en application des obligations fiscales en vigueur.

11. **Politique de confidentialité**

11.1 **Collecte et utilisation des données**
Les données collectées sont nécessaires à l’exécution des prestations et à la gestion des commandes. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de la prestation **EASY EXPAT**.

11.2 **Conservation des données**
Les données personnelles seront conservées pendant 5 ans pour des raisons administratives et fiscales.

11.3 **Droits du Client**
Le **Client** dispose des droits suivants sur ses données : droit d’accès, de rectification, de suppression, de portabilité, d’opposition et de limitation du traitement.

11.4 **Contact**
Pour toute demande relative à la collecte et à l’utilisation des données personnelles, le **Client** peut contacter Cap'Expatriation par email à carine.contact@capexpatriation.com.

11.5 **Acceptation**

En validant sa commande ou en signant le devis, le **Client** reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve.