

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – PROGRAMME POIDS PLUME

### 1. PRÉSENTATION ET ÉDITEUR

Le programme « **Poids Plume** » et les prestations associées sont édités par **Caroline Merceron**, Entrepreneur Individuel (EI), domiciliée au **16 rue des Acacias, 78540 Vernouillet**.

**SIRET** : 892 730 995 00016

**Contact** : caroline@hypnose-bienetre78.fr

---

### 2. OBJET ET NATURE DES SERVICES

Les présentes Conditions Générales de Vente encadrent la vente de :

- **Le Parcours d'accompagnement e-learning** : accès à une plateforme en ligne comprenant des vidéos, audios et supports PDF.
- **L'Accompagnement Individuel** : séances de conseil en nutrition pleine santé, hypnose ericksonienne et RITMO® (type EMDR), réalisées en présentiel à Vernouillet 78540 ou à distance (visioconférence).

L'ensemble des contenus et prestations est **exclusivement numérique**. Aucune marchandise physique ne sera expédiée.

---

### 3. ACCÈS AU PROGRAMME ET DISPONIBILITÉ

L'accès au parcours digital est consenti à **durée illimitée**.

Le client est informé qu'il lui appartient de **télécharger et conserver** les ressources mises à disposition (PDF et audios) afin d'en garantir la conservation pérenne.

L'éditeur ne saurait être tenu responsable d'une interruption ou fermeture à long terme de la plateforme d'hébergement tierce.

---

### 4. CONDITIONS TECHNIQUES ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le client est responsable de son équipement informatique, de sa connexion internet et de la configuration de sa messagerie électronique.

Il lui appartient notamment de vérifier ses courriers indésirables (spams) et de s'assurer que les emails envoyés par l'éditeur ne sont pas bloqués.

L'éditeur ne saurait être tenu responsable des difficultés d'accès au programme ou aux communications liées à des problèmes techniques imputables au client.

---

### 5. TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix sont indiqués en **euros (€)**.

Le paiement peut être effectué :

- en une fois, ou
- en **3 fois sans frais** via le prestataire de paiement sécurisé **Stripe**.

#### **Paiement en plusieurs fois**

Le paiement en plusieurs fois constitue un **engagement ferme et définitif** du client.

En cas de mensualité impayée :

- l'intégralité du solde restant dû devient immédiatement exigible,
  - l'accès à la plateforme digitale est suspendu sans préavis,
  - l'accompagnement individuel est interrompu, sans possibilité de remboursement des sommes déjà versées.
-

## 6. DROIT DE RÉTRACTATION – ACCÈS IMMÉDIAT

Conformément à l'article **L221-28 du Code de la consommation**, le droit de rétractation ne s'applique pas à la fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel lorsque l'exécution a commencé avec l'accord du client.

En validant sa commande, le client :

- demande expressément l'exécution immédiate du programme,
- reconnaît renoncer à son droit de rétractation.

Aucun remboursement, partiel ou total, ne pourra être exigé après l'accès au contenu numérique, y compris en cas de non-utilisation, d'abandon du programme ou de changement de situation personnelle.

---

## 7. CADRE DES SÉANCES INDIVIDUELLES

### Durée de validité

Les séances incluses dans l'accompagnement doivent être réalisées dans un délai maximum de **4 mois** à compter de la date d'achat du programme.

Passé ce délai, les séances non utilisées seront considérées comme perdues et ne pourront donner lieu à remboursement ni report.

### Annulation

Tout rendez-vous doit être annulé ou déplacé **au minimum 24 heures à l'avance**.

À défaut, la séance est considérée comme due et ne sera ni remboursée ni reportée.

### Retard

Tout retard du client entraîne une réduction proportionnelle de la durée de la séance afin de respecter les rendez-vous suivants.

La séance reste due dans son intégralité.

---

## 8. CONFIDENTIALITÉ ET RESPECT MUTUEL

Les échanges dans le cadre de l'accompagnement sont strictement confidentiels.

Le client s'engage à respecter la confidentialité des outils, méthodes et contenus transmis.

Toute reproduction, enregistrement audio ou vidéo des séances est strictement interdit sans accord écrit préalable de Caroline Merceron.

L'accompagnement repose sur une relation de respect mutuel.

Tout comportement inapproprié, déplacé ou contraire à ce cadre pourra entraîner l'interruption de l'accompagnement sans remboursement.

---

## 9. AVERTISSEMENT SANTÉ ET LIMITES DE L'ACCOMPAGNEMENT

Caroline Merceron est **Praticienne en Hypnose** et **Conseillère en Nutrition**.

L'accompagnement proposé :

- ne se substitue en aucun cas à un suivi médical, psychologique ou psychiatrique,
- ne constitue ni un acte médical ni un diagnostic.

Le client s'engage à poursuivre ses traitements en cours et à consulter un médecin pour toute pathologie.

### Sécurité émotionnelle

L'accompagnement n'est pas adapté aux situations de détresse psychologique aiguë ou d'urgence psychiatrique.

En cas de souffrance émotionnelle intense, d'idées suicidaires ou de situation de crise, le client est invité à contacter un professionnel de santé ou les services d'urgence.

Caroline Merceron se réserve le droit de réorienter le client vers un professionnel compétent si elle estime que l'accompagnement proposé n'est plus adapté.

---

## 10. OBLIGATION DE MOYENS

Caroline Merceron s'engage à mettre en œuvre l'ensemble de ses compétences professionnelles (hypnose, RITMO, nutrition) pour accompagner le client.

Toutefois, le résultat dépend notamment de l'implication personnelle du client, de son métabolisme et de son histoire de vie.

Aucun résultat, notamment en matière de perte de poids, ne peut être garanti.

---

## 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET NON-TRANSFÉRABILITÉ

L'accès au programme **Poids Plume** est strictement personnel et non transférable.

L'ensemble des contenus (vidéos, audios, textes, supports) est protégé par le droit d'auteur.

Toute reproduction, diffusion, partage d'identifiants ou exploitation, même partielle, sans autorisation écrite préalable, est strictement interdite.

Tout partage d'accès avec un tiers entraînera la résiliation immédiate de l'accès au programme, sans possibilité de remboursement.

---

## 12. FORCE MAJEURE

En cas de force majeure ou d'événement indépendant de la volonté de l'éditeur (maladie grave, panne majeure, catastrophe naturelle, interruption des services tiers), l'exécution du contrat pourra être suspendue ou reportée sans indemnité ni remboursement.

---

## 13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Les données collectées sont nécessaires à la gestion du programme et de la relation client.

Le client accepte de recevoir les communications liées à son accompagnement ainsi que, ponctuellement, des informations ou offres complémentaires.

Il peut se désinscrire à tout moment via le lien prévu à cet effet dans les emails.

---

## 14. LITIGES – MÉDIATION – DROIT APPLICABLE

En cas de litige, les parties privilégieront une solution amiable.

À défaut, le client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation :

**MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT (MED CONSO DEV)**

Esplanade de France – 3 rue J. Constant Milleret – 42000 Saint-Étienne.

À défaut d'accord amiable, le tribunal compétent sera celui de **Versailles**.

---

## 15. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, les avoir comprises et acceptées sans réserve avant la validation de sa commande.

Les CGV sont accessibles à tout moment sur le site internet de l'éditeur.