

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Programme Oxygène

En vigueur à partir du 01/02/2026

Dernière mise à jour : 01/02/2026

Article 1 – Champ d’application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s’appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat des services proposés par le Prestataire aux Clients non professionnels (« Les Clients » ou « le Client ») sur le site www.programme-oxygene.com .

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet. Le Client est tenu d’en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l’achat d’un Service relèvent de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site et prévaudront sur tout autre document. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne. Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l’ensemble des transactions conclues avec le Client.

- **Coordonnées du Prestataire :**

Ressource SAS - Société à capital variable, au capital de 1000€

Immatriculée au RCS de Saverne, sous le numéro 942 846 734

Siège : 47 rue du Maréchal Foch 67190 Mutzig

Mail : contact@ressource.eu.com

- **Contact Service Clients du Programme Oxygène**

Mail : service-clients@programme-oxygene.com

Des droits de douane ou autres taxes locales, droits d’importation ou taxes d’État peuvent être exigibles. Ils seront à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Client.

1.1 – Responsabilités - Programme non-médical

Le Programme Oxygène est un accompagnement professionnel conçu et animé par un Infirmier Diplômé d'État.

Le Client reconnaît expressément que l'expertise de santé paramédicale exercée dans ce cadre ne constitue pas un acte de soin infirmier au sens de la nomenclature de la Sécurité Sociale, ni un acte médical, ni une psychothérapie. Le Programme Oxygène (méthode, conseils, accompagnements, entretiens) ne se substitue pas au suivi médical par un médecin, ni à un traitement médical. En cas de pathologies ou de situations de santé particulières (grossesse, pathologies psychiatriques, pathologies cardiaques, etc...), le Client doit demander l'avis de son médecin avant de s'inscrire et communiquer les éléments de santé importants au professionnel chargé de l'accompagnement.

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de l'état de santé du Client, ce dernier restant seul responsable de son suivi médical auprès de son médecin et de ses praticiens habituels.

La responsabilité du Prestataire est limitée à la fourniture des contenus et des méthodes d'accompagnement définis aux présentes.

Article 2 – Prix

Les services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site, lors de l'enregistrement de la commande par le prestataire. Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC). Ils tiennent compte des éventuelles réductions accordées par le prestataire et sont fermes et non révisables pendant leur période de validité. Une facture est établie et remise au client après réception du ou des paiements par le prestataire.

Article 3 – Commandes

Il appartient au Client de sélectionner sur le site le ou les services qu'il souhaite obtenir. Après s'être assuré que le service est conforme à ses attentes et besoins, le Client clique sur l'onglet de commande ou d'inscription.

Le service étant fourni en ligne, il est **impératif** que le client s'assure de disposer d'une **connexion internet de bonne qualité** afin de pouvoir effectuer les séances en visioconférence. **Le prestataire ne pourra être tenu responsable de l'inexécution du service commandé en cas de débit de connexion internet insuffisant du côté du client.**

Le Client renseigne ses informations personnelles (nom, prénom, courriel, téléphone, adresse, date de naissance, informations de paiement) avant de procéder au règlement et de valider son inscription. Il reçoit ensuite une confirmation de paiement et d'inscription.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après réception du paiement intégral du prix. En cas de paiement en plusieurs fois, la vente est réputée conclue à la réception du premier versement. En cas de défaut de paiement sur une échéance ultérieure, le service pourra être suspendu jusqu'à régularisation.

Toute commande passée constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire. Le client est informé de l'état d'avancement de sa commande par les moyens de communication à la disposition du prestataire (mail, sms).

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client sans justificatif. Le client est alors remboursé au prorata des services non fournis dans un délai d'un mois suivant la notification de refus ou d'annulation.

Article 4 – Conditions de paiement

Le paiement des prestations et services est effectué par voie de paiement électronique sécurisé (carte bancaire, PayPal ou autres options disponibles lors du paiement).

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la commande. Le Prestataire peut offrir la possibilité d'un paiement en plusieurs fois. Si cette option est disponible, elle sera indiquée dans les options de paiement.

Les données de paiement sont cryptées par le prestataire de paiement. SAS Ressource n'a pas accès aux coordonnées bancaires du Client.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues. Le Prestataire ne sera pas tenu de fournir les Services commandés si le Client ne règle pas l'intégralité du prix, sauf en cas de paiement en plusieurs fois. Dans ce cas, le service débute dès la réception du premier versement et sera suspendu en cas de défaut de paiement ultérieur.

Article 5 – Fourniture des prestations

Les Services commandés par le Client seront fournis selon les modalités suivantes :

5.1 – Programme Oxygène

Le Programme Oxygène est un service d'accompagnement au sevrage tabagique, fourni exclusivement en ligne, d'une durée de trois (3) mois. Ce service vise à offrir au Client un cadre structuré et personnalisé afin de maximiser les chances de réussite de son sevrage tabagique. L'objectif du Programme est de proposer au Client un accompagnement de haute qualité,

destiné à optimiser ses chances de réussir son sevrage tabagique et à réduire autant que possible le risque de rechute.

L'accompagnement comprend :

- Un suivi personnalisé par un professionnel de santé.
- Une (1) première séance de coaching d'une durée d'une (1) heure. Ce premier entretien est consacré à l'accueil et au bilan initial.
- Quatre (4) séances d'hypnose individuelles et personnalisées d'une durée de une (1) heure en visioconférence, assurées par un professionnel. Chaque séance est composée d'un entretien thérapeutique suivi d'une séance d'hypnose dont les objectifs personnalisés ont été déterminés en amont.
- Cinq (5) séances de coaching de 20 à 30 minutes (bilan, point de situation, identification des difficultés, entretien motivationnel, détermination des objectifs, mise en place des stratégies adaptées).
- Une approche basée sur les thérapies cognitives, comportementales et émotionnelles (TCC), (identification des problématiques, situations et des comportements délétères, stratégies d'évitement des situations à risque, modification des comportements...).
- Un ensemble d'outils thérapeutiques et d'exercices pratiques (questionnaires d'auto-évaluation, carnet de suivi, techniques d'auto-hypnose, relaxation, gestion du stress, etc.). Le Client détermine avec le professionnel les méthodes et outils les plus adaptés à sa situation. Aide à la mise en œuvre.
- Un accès à un groupe de soutien privé en ligne dédié au sevrage tabagique, disponible pendant et après le programme, **sans limitation de durée**. Ce groupe permet un soutien et accompagnement sur le long terme et améliore les chances d'une abstinence durable grâce à la dynamique de groupe.
- La possibilité de prescription de substituts nicotiques, remboursés à 65 % par la Sécurité sociale et éventuellement complétés par la mutuelle du Client.
- La prévention et la gestion des effets secondaires potentiels liés au sevrage (prise de poids, anxiété, rechutes) et la mise en place des actions et des stratégies adaptées pour éviter leur survenue.

Bonus Zen : à l'issue du programme, le Client qui souhaite prolonger son suivi avec le professionnel de santé ou bénéficier d'un accompagnement ponctuel

bénéficie d'un tarif préférentiel à vie (-20%) sur les consultations de coaching et/ou d'hypnose en lien avec le sevrage tabagique.

5.2 – Organisation des séances

Le Prestataire peut reporter toute séance pour des raisons de service, sans avoir à en fournir la justification. Dans ce cas, le Client en est informé dans les meilleurs délais.

Toute séance annulée ou reportée par le Client moins de 24h avant le rendez-vous prévu est considérée comme effectuée et sera facturée, sauf cas de force majeure dûment justifié.

Les séances prévues dans le programme doivent être utilisées pendant la durée de l'accompagnement, soit dans les 3 mois suivant l'achat, sauf en cas de report du fait du Prestataire.

5.2.1 – Interruption de séance

En cas d'interruption d'une séance en visioconférence pour des raisons techniques et/ou personnelles :

- Si l'interruption est du fait du Prestataire ou du professionnel de santé, la séance sera reportée sans frais pour le Client.
- Si l'interruption est du fait du Client, la séance sera considérée comme effectuée, sauf cas de force majeure ou accord particulier.

5.3 – Groupe de soutien en ligne

Le Client s'engage à respecter les règles de bonne conduite du groupe. Le Prestataire se réserve le droit d'exclure du groupe de soutien, tout Client qui ne respecterait pas ces règles, après un simple avertissement, quelle que soit la plateforme utilisée et sans indemnisation de quelque nature que ce soit.

5.4 – Rôle du professionnel de santé

Les séances individuelles sont assurées par un professionnel de santé intervenant pour le compte du Prestataire. Ce professionnel est habilité, le cas échéant, à prescrire des substituts nicotiques et à apporter une aide et un soutien psychologique. Il est formé à la mise en œuvre des techniques d'hypnose et conduit des entretiens thérapeutiques afin d'accompagner le Client tout au long de son parcours de sevrage.

Article 6 – Droit de rétractation

Conformément au Code de la consommation, le Client dispose de 14 jours à compter de la confirmation d'inscription pour exercer son droit de rétractation.

En acceptant les CGV lors de la commande, le Client demande et accepte expressément que le service débute immédiatement après son inscription sans attendre la fin du délai de rétractation. Les prestations déjà fournies ne sont pas remboursables. En cas de rétractation, le remboursement sera effectué au prorata des services non fournis.

Le droit de rétractation peut s'exercer :

- via le formulaire de rétractation ci-joint en annexe n°1, en le retournant au Prestataire, par mail ou par courrier, aux coordonnées mentionnées à l'article 1 des présentes CGV. En cas de retour par courrier, la date de référence pour le calcul du délai légal sera celle mentionnée sur le cachet de la poste ;
- par simple mail ou courrier sur papier libre, dénué de toute ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter, adressé au Prestataire aux coordonnées postales ou mail indiquées à l'article 1 des présentes CGV. En cas de retour par courrier, la date de référence pour le calcul du délai légal sera celle mentionnée sur le cachet de la poste. Ce mail ou courrier devra mentionner les noms, prénoms, adresse mail, numéro de téléphone du Client, ainsi que l'identification claire du service que le Client souhaite résilier.

Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de 30 jours après la notification de réception de la demande de remboursement.

Article 7 – Responsabilité et garanties

7.1 – Obligation de moyens

Le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyens. Le Client comprend et accepte que le succès du service « Programme Oxygène » ne dépend pas exclusivement du Prestataire mais également d'un ensemble de facteurs qui ne relève pas la responsabilité de ce dernier, notamment de la motivation et de

l'engagement du Client. Le Client s'engage à suivre le programme dans son intégralité, à appliquer les recommandations et à mettre en œuvre tous les efforts nécessaires à la réussite du sevrage. Dans la mesure où le Prestataire a mis en œuvre tous les moyens prévus par le programme et fourni l'intégralité des services commandés, il ne pourra être tenu responsable en cas de rechute ou d'échec du sevrage. L'arrêt du tabac est un cheminement parfois complexe et la rechute est une étape dans le processus de sevrage de nombreux anciens fumeurs. Le Programme Oxygène vise à limiter au maximum le risque de rechute et fournit un accompagnement personnalisé destiné à maximiser les chances d'un sevrage réussi sans pouvoir en fournir la garantie.

- **Précision sur les taux de réussite**

Les références scientifiques disponibles indiquent qu'un accompagnement structuré, associant plusieurs approches thérapeutiques (thérapies cognitivo-comportementales, entretien motivationnel, hypnose, prescription de substituts nicotiques, groupe de soutien...) peut permettre d'atteindre des taux d'arrêt durable considérablement supérieurs aux approches isolées. Les chiffres annoncés dans Le Programme Oxygène constituent une estimation basée sur la littérature scientifique et l'expérience clinique, mais ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une garantie contractuelle de résultat.

Le Prestataire agit dans le cadre d'une obligation de moyens renforcée, mettant en œuvre toutes les stratégies validées scientifiquement pour maximiser les chances de réussite du Client, sans pouvoir toutefois garantir l'atteinte systématique de l'objectif d'arrêt du tabac.

7.2 – Limites de responsabilité

Lorsque l'intégralité des services commandés ont été fournis, le Prestataire ne pourra être considéré ni responsable, ni défaillant en cas d'échec du sevrage, de rechute ou de non utilisation des outils proposés.

7.3 – Conditions médicales

Le Client doit informer le Prestataire de tout antécédent médical pouvant influencer son sevrage. Il est de la responsabilité du Client de demander l'avis d'un médecin avant de commencer le programme.

7.4 – Réclamations et conformité des services

À défaut de réserves ou réclamations émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci sont réputés conformes à la commande, en quantité et en qualité. Le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la confirmation d'inscription pour formuler une réclamation, par mail ou par courrier aux coordonnées figurant à l'article 1, en fournissant tous les justificatifs nécessaires. Aucune réclamation ne sera acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais. Le Prestataire rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

Le Prestataire garantit le Client contre tout défaut de conformité ou vice caché, selon les dispositions du Code de la consommation (articles L217-4, L217-5, L217-12).

7.5 – Bonus et cessation d'activité

Tous les bonus, notamment le "Bonus Zen", acquis à vie sont résiliés de plein droit en cas de cessation d'activité du Prestataire.

7.6 – Demandes particulières

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation complémentaire.

7.7 – Inexécution du fait du Client

Le Prestataire n'est pas responsable en cas d'inexécution totale ou partielle du service du fait du Client. Dans ce cas, le service prend fin trois (3) mois après la confirmation d'inscription, sans droit à remboursement.

En cas d'inexécution totale ou partielle du service, du fait du Client, des suites d'un **cas de force majeure**, ce dernier pourra demander la suspension du service et une reprise ultérieure. Le Client adressera sa demande au Prestataire, par mail ou par courrier, avec les pièces justificatives, aux coordonnées mentionnées à l'article 1 des présentes CGV. L'acceptation de cette demande est laissée à la discrétion du Prestataire, après examen de la demande et des pièces justificatives fournies par le Client. La suspension du service n'ouvre pas droit au remboursement des sommes perçues, ni à la suspension des paiements en cas de paiements échelonnés. La suspension du service ne peut excéder une durée d'un (1) an à compter de la date de souscription. Au-delà de ce délai d'un (1) an, le service prend fin automatiquement de plein droit, sans qu'aucun remboursement ou dédommagement ne puisse être exigé du Prestataire.

La fourniture des services sera résiliée de plein droit en cas de cessation d'activité du Prestataire ou du professionnel de santé chargé de son exécution.

Article 8 – Données personnelles

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur exécution et leur délivrance. Ces données à caractère personnel sont récoltées pour l'exécution du contrat de prestations de services et de campagnes de communication.

8.1 – Collecte

Les données à caractère personnel qui sont collectées par la Ressource SAS, sur le site www.programme-oxygene.com sont les suivantes :

• **Commande et exécution des prestations**

Lors de la commande et de l'exécution des prestations par le Client :

noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone, adresse mail et date de naissance.

• Paiement

Dans le cadre du paiement des prestations proposées sur le site www.programme-oxygene.com , les coordonnées bancaires sont cryptées par le ou les prestataire(s) fournissant le service de paiement sur le site www.programme-oxygene.com . Ressource SAS n'a pas accès et ne conserve pas les coordonnées bancaires de ses Clients.

8.2 – Destinataires

Les données sont réservées à l'usage exclusif du Prestataire, de ses partenaires et sous traitants intervenant directement dans la fourniture des services auxquels le Client a souscrit.

8.3 – Responsable de traitement

Le Prestataire est responsable du traitement, conformément au RGPD.

8.4 – Limitation

Les données personnelles des clients ne sont ni vendues, ni partagées avec des tiers n'intervenant pas directement dans la fourniture ou l'exécution des services souscrits.

8.5 – Durée de conservation

Les données sont conservées 5 ans.

8.6 – Sécurité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

8.7 – Droits

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site www.programme-oxygene.com disposent des droits suivants : mise à jour et suppression de leurs données, suppression de leur compte, droit d'accès, rectification, limitation, portabilité, et opposition au traitement de leurs données.

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par courriel au Prestataire, aux coordonnées mentionnées à l'article 1 des présentes CGV. Le Prestataire apportera une réponse dans un délai maximum d'un (1) mois. En cas de refus, celui-ci sera motivé. Le Client est informé qu'il peut introduire une réclamation auprès de la **CNIL** (3 place de Fontenoy, 75007 Paris) ou saisir une

autorité judiciaire. Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des courriels d'information et/ou publicitaires de la part du Prestataire. Il pourra retirer son consentement à tout moment en contactant le Prestataire ou via le lien de désabonnement.

8.8 – Base légale

Le traitement des données personnelles repose sur l'exécution du contrat (article 6.1.b du RGPD) et, le cas échéant, sur le consentement du Client (article 6.1.a du RGPD).

8.9 – Cookies

Le site utilise des **cookies**.

- **Cookies techniques** : nécessaires au fonctionnement du site (exemptés de consentement).
- **Cookies de mesure d'audience** : nécessitent le consentement lorsqu'ils ne sont pas strictement anonymisés.
- **Cookies marketing** : nécessitent le consentement préalable.

Lors de sa première visite, le Client est invité à accepter ou refuser les cookies non essentiels via une bannière dédiée. Le consentement, lorsqu'il est requis, est valable treize (13) mois et peut être retiré à tout moment via les réglages du navigateur et/ou un lien prévu sur le site. Le refus de certains cookies peut limiter l'accès à certaines fonctionnalités sans empêcher l'utilisation des Services.

Article 9 – Propriété intellectuelle

Le contenu du site www.programme-oxygene.com, du Programme, des Services et des documents fournis au Client est la propriété du Prestataire et, le cas échéant, de ses partenaires, et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation totale ou partielle de ces éléments, par quelque moyen ou procédé que ce soit, est interdite sans autorisation écrite préalable du Prestataire et/ou des titulaires des droits. Toute exploitation non autorisée est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Article 10 – Droit applicable – Langue

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction, **seul le texte français fait foi** en cas de litige.

Article 11 – Litiges

Pour toute réclamation concernant les produits et services fournis sur le site www.programme-oxygene.com, le Client est invité à contacter le Service Clients aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes CGV. En cas d'échec d'une résolution amiable directe, le Client est informé qu'il peut recourir à une **médiation conventionnelle** auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout autre **mode alternatif de règlement des différends** (conciliation, par exemple).

11.1 – Médiateur de la consommation

Nom: **MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT**

Adresse: **Centre d’Affaire Stéphanois**
Immeuble l’Horizon - Esplanade de France
3 rue J. Constant Milleret
42000 Saint-Étienne

Site: www.medconsodev.eu

Téléphone: **+334 (0)4 77 42 10 58**

Article 12 – Force majeure

Ni le Prestataire ni le ou les professionnel(s) de santé ne pourront être tenus responsables en cas d'impossibilité d'exécution due à un cas de **force majeure** habituellement reconnu par la jurisprudence française (panne majeure, maladie, crise sanitaire, catastrophe naturelle, etc.) ou tout autre événement indépendant de la volonté de ces derniers.

Article 13 – Modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. En cas de modification postérieure, le Client en sera informé par tout moyen approprié (mise à jour sur le site, courriel d'information, etc.).

Article 14 – Participation à une étude d'évaluation

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses services, le Prestataire met en place une **étude d'évaluation de l'efficacité du Programme Oxygène**.

En acceptant les présentes CGV, le Client accepte :

- de participer à cette étude d'évaluation,
- de pouvoir être contacté par le Prestataire après la fin du programme afin de répondre à des questionnaires de suivi ou à des entretiens d'évaluation,
- que les données collectées dans ce cadre soient utilisées de manière **strictement confidentielle et anonymisée**, exclusivement à des fins de recherche, d'amélioration et de publication de résultats globaux.

Ces données ne feront l'objet d'aucune exploitation commerciale individuelle et ne seront transmises à aucun tiers en dehors de partenaires scientifiques ou institutionnels éventuels, dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données (RGPD).

La participation à cette étude n'a aucune incidence sur la qualité, le contenu ni la durée du service fourni.

[Annexe I – Formulaire de rétractation \(ci-après \)](#)



Annexe I – Formulaire de rétractation

Formulaire type de rétractation

(à compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de :

Ressource SAS

47 rue du Maréchal Foch 67190 Mutzig

Courriel : service-clients@programme-oxygene.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- Nom du service:.....**Programme Oxygène**
- Commandé le:.....
- Nom du Client:
- Numéro de téléphone:
- Adresse mail:
- Adresse du Client:
.....
.....
.....

Date:

Nom et Signature du Client: