

Conditions Générales de Vente

Date de mise à jour : Novembre 2025

1. DÉFINITIONS

L'« **Entreprise** » fait référence à la micro-entreprise dirigée par Madame Stéphanie ANSELEM, enregistrée sous le numéro SIREN 884 167 966 et basée au 19 allée des Glycines, 92500 Rueil-Malmaison.

Le terme « **Site** » évoque le site web accessible via l'URL

<https://www.facebook.com/libreetsupersensiblestephanieanselem>

Tout individu parcourant le Site est dénommé « **Visiteur** ».

Le « **Service** » se réfère à l'ensemble des services proposés à l'achat sur le Site, à savoir :

- Des formations en ligne (comprenant divers contenus numériques tels que des vidéos, des documents pédagogiques, des podcasts, etc.)
- Des accompagnements de coaching personnalisés à distance en visioconférence

La « **Commande** » concerne toute souscription par le Client d'un Service auprès de l'Entreprise via le Site.

Tout individu ou entité, qu'il s'agisse d'un professionnel ou d'un particulier, souscrivant à un Service est appelé « **Client** ».

Les « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » englobent les conditions générales actuelles de vente, utilisées pour définir les termes de l'accord entre l'Entreprise et ses Clients, y compris la politique de confidentialité affichée sur le Site et tout autre élément pertinent du Site.

Les « **Identifiants** » font référence à l'adresse email et au mot de passe créés par le Client pour lui permettre d'accéder au Service souscrit via la plateforme System.io.

La « **Formation** » se rapporte à tous les programmes de formation disponibles sur le Site, constitués de supports multimédias et de matériel pédagogique accessibles via la plateforme System.io.

Le « **Coaching** » désigne les séances d'accompagnement personnalisé à distance en visioconférence, d'une durée comprise entre 1 heure et 3 heures par séance.

Les « **Ressources** » se rapportent aux informations et contenus numériques (tels que les vidéos, audios, documents pédagogiques, etc.) mis à disposition des Visiteurs ou des Clients lors de leur navigation sur le Site ou lors de l'utilisation d'un Service.

2. DOMAINE D'APPLICATION

2.1. Objet des CGV

Ces Conditions Générales de Vente définissent les termes de prestation du Service au Client, y compris les modalités d'usage du Site créé et géré par l'Entreprise.

2.2. Consultation des CGV

À tout moment, les CGV sont visibles sur le Site. Elles deviennent effectives dès la date mentionnée en haut de ce document et excluent toute autre condition, spécifiquement celles liées à des ventes via d'autres méthodes ou plateformes.

2.3. Acceptation des CGV

Avant de procéder à l'achat, le Client atteste avoir consulté et accepté les CGV, signifiant un accord sans réserve à ces termes. En acceptant, le Client admet avoir reçu toutes les informations nécessaires de l'Entreprise via le Site, assurant que son achat correspond bien à ses besoins. Les CGV détaillent l'ensemble des engagements des deux parties.

Lorsqu'il effectue un achat, le Client confirme être majeur selon la législation de son pays ou représenter légalement une tierce personne pour qu'elle contracte le Service. Le Client assure également avoir reçu toutes les autorisations pour le moyen de paiement choisi lors de la validation de l'achat.

Sauf preuve du contraire, toutes les données conservées par le Site attestent des actions, consentements et transactions réalisées.

2.4. Application des CGV

Le Client a le droit de demander une copie des CGV en vigueur lors de son achat à tout moment. Toute modification ou addition aux CGV proposée par le Client ne sera pas prise en compte. L'Entreprise peut proposer des termes spécifiques pour certaines offres ou garanties, qui seront communiquées au Client avant l'achat. Si,

pour une raison quelconque, l'Entreprise n'exerce pas un droit lié à une défaillance du Client concernant ces termes, cela ne signifie pas qu'elle renonce à ce droit pour des situations futures.

3. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

3.1. Description du Service

Une présentation détaillée du Service est disponible sur le Site. Les offres de Service peuvent changer ; seules les prestations spécifiées lors de la Commande sont garanties. Pour les contenus et les services numériques, le Service est fourni tel qu'il est.

3.2. Langues disponibles

L'Entreprise offre ses Services en français.

3.3. Précision sur les Services

Les Services sont décrits avec exactitude. Si des erreurs de présentation apparaissent, l'Entreprise n'est responsable que si l'erreur concerne un élément essentiel de l'offre.

3.4. Mise à jour

Le Service est à jour lors de l'achat. Les mises à jour des formations sont fournies et accessibles dans l'Espace Personnel du Client sur la plateforme System.io à laquelle il accède via son adresse email et son mot de passe.

3.5. Spécificités du Coaching

3.5.1. Format des séances

Les séances de coaching sont proposées par pack de 6 séances dans le cadre de la formule premium. Chaque séance se déroule en visioconférence et dure entre 1 heure et 3 heures selon les besoins identifiés. Mais cette formule peut être évolutive et d'autres formules peuvent être proposées au client.

3.5.2. Planification des séances

Les séances sont planifiées en accord avec le Client et l'Entreprise. Les dates et horaires sont convenus mutuellement.

3.5.3. Politique d'annulation et de report

- Le Client peut reporter une séance une fois pour raisons valables, sous réserve d'en informer l'Entreprise au minimum 48 heures à l'avance.
- Toute annulation notifiée moins de 48 heures avant la séance prévue sera considérée comme une séance effectuée et ne pourra pas être remboursée ni reportée.
- En cas de force majeure dûment justifiée, l'Entreprise pourra étudier des modalités exceptionnelles de report.

3.5.4. Absence du Client

Si le Client ne se présente pas à une séance sans avoir prévenu l'Entreprise dans les délais requis, la séance sera considérée comme effectuée et ne pourra être ni remboursée ni reportée.

4. VALIDITÉ DU SERVICE

4.1. Formations en ligne

Les formations en ligne sont accessibles à vie au Client, sauf mention contraire spécifiée lors de la Commande.

4.2. Coaching

Les séances de coaching doivent être utilisées dans un délai raisonnable suivant la souscription. Ce délai sera précisé lors de la Commande ou pourra être convenu entre l'Entreprise et le Client.

5. PROCESSUS DE COMMANDE

5.1. Commande sur le Site

Le Client sélectionne le Service, renseigne ses coordonnées et modalités de paiement. L'exactitude des informations est essentielle, notamment une adresse email fonctionnelle pour la confirmation et l'accès au Service. Les erreurs ou inexactitudes empêchent la livraison du Service, et l'Entreprise ne peut être tenue responsable de telles omissions.

5.2. Paiement

Une Commande soumise est considérée comme finale, confirmant l'acceptation des CGV et l'engagement de paiement.

5.3. Signature électronique

La fourniture des coordonnées bancaires et la validation de la Commande sont considérées comme un accord formel du Client, validant toutes les opérations effectuées lors de la Commande.

5.4. Finalisation de la Commande

Le Client vérifie et confirme les détails de sa Commande, renseigne ses informations bancaires, puis valide le paiement.

5.5. Confirmation

Une fois le paiement approuvé, le Client reçoit un email récapitulatif de sa Commande.

5.6. Preuve de transaction

Les données enregistrées par l'Entreprise sont considérées comme preuves des transactions effectuées. Ces données sont conservées sur des supports sécurisés et peuvent être utilisées comme preuve en cas de litige.

6. TARIFICATION ET PAIEMENT

6.1. Tarifs en vigueur

Le prix du Service est basé sur les tarifs affichés sur le Site au moment de la Commande. Les mises à jour des tarifs peuvent être consultées sur le Site ou via stephanieanselem.coaching@gmail.com. Les prix sont en euros, sans TVA (conformément à l'article 293 B du CGI - franchise en base de TVA). Pour les ventes internationales, les taxes et droits de douane éventuels sont à la charge du Client.

6.2. Paiement

La confirmation de la Commande implique le paiement immédiat de toutes les sommes dues. L'Entreprise peut, directement ou via ses partenaires de paiement (Stripe, PayPal, Apple Pay), débiter le compte bancaire renseigné par le Client selon les modalités spécifiées.

6.3. Méthodes de paiement

Le Client peut choisir parmi les options de paiement suivantes : carte bancaire via Stripe, PayPal, ou Apple Pay. Les paiements sont gérés via des systèmes tiers sécurisés, sans intervention directe de l'Entreprise dans le traitement des données bancaires.

6.4. Autorisation de débit

En fournissant ses détails bancaires, le Client autorise le débit du montant du Service et confirme sa majorité et son droit d'utiliser le mode de paiement sélectionné.

6.5. Incidents et Fraude

En cas de problème de paiement ou de suspicion de fraude, l'Entreprise peut suspendre ou annuler une Commande. Pour sécuriser les transactions, des vérifications supplémentaires peuvent être requises.

6.6. Retard de paiement

Des pénalités sont appliquées pour tout retard de paiement, conformément à la loi. En cas de défaut de paiement, des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros seront exigibles.

7. DROIT DE RÉTRACTATION

7.1. Délai

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la Commande pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Si le 14ème jour est un samedi, dimanche ou jour férié, le délai est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable.

7.2. Procédure

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier clairement sa décision à l'adresse suivante : stephanieanselem.coaching@gmail.com. Le Client peut utiliser le formulaire type de rétractation disponible sur le Site ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

En cas de rétractation dans les délais, l'Entreprise procédera au remboursement de la totalité des sommes versées dans un délai maximum de 14 jours suivant la date à laquelle elle a été informée de la décision de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de paiement.

7.3. Exceptions au droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- La fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- La fourniture d'un service pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Important : Pour les formations en ligne, si le Client ne souhaite pas renoncer à son droit de rétractation, l'accès au contenu numérique ne sera fourni qu'à l'expiration du délai de 14 jours.

Pour les séances de coaching, si une séance a déjà eu lieu pendant le délai de rétractation avec l'accord du Client, celui-ci ne pourra exercer son droit de rétractation que pour les séances non encore effectuées.

7.4. Conséquences de la rétractation

En cas de rétractation, toutes les obligations contractuelles sont annulées de part et d'autre. L'Entreprise cessera immédiatement la fourniture du Service lors de l'exercice de ce droit.

8. CONDITIONS D'ACCÈS AU SITE ET AU SERVICE

8.1. Accès au Service

8.1.1. Formations en ligne

Suite à une Commande de formation, l'accès au contenu est fourni immédiatement après validation du paiement. Le Client reçoit un email contenant les instructions pour accéder à la plateforme System.io. Le Client doit créer son mot de passe lors de sa première connexion en utilisant l'adresse email fournie lors de la Commande.

Une adresse électronique valide et accessible est indispensable. Si le Client égare ses identifiants, l'Entreprise peut les réinitialiser dans un délai de 48 heures ouvrées suivant la demande.

8.1.2. Coaching

Pour les séances de coaching, les modalités de connexion (lien de visioconférence, horaires, etc.) sont communiquées par email au Client au début de l'accompagnement. Le lien sera toujours le même sur toute la durée de l'accompagnement.

8.2. Confidentialité des Identifiants

Les Identifiants d'accès à la plateforme sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à un usage exclusivement personnel du Service et sera responsable de toute utilisation frauduleuse de ses Identifiants. Tout manquement à cette obligation peut entraîner la suspension immédiate de l'accès au Service sans remboursement.

8.3. Responsabilité

L'Entreprise s'efforce d'assurer un accès de qualité au Site et aux Services mais ne garantit pas une disponibilité ininterrompue. L'Entreprise ne pourra être tenue responsable des difficultés d'accès résultant de causes extérieures à elle (problèmes de connexion internet du Client, défaillance des serveurs tiers, etc.).

9. DONNÉES PERSONNELLES

L'Entreprise collecte et traite les données personnelles du Client conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Les informations détaillées sur la collecte, le traitement, la conservation et les droits du Client concernant ses données personnelles sont disponibles dans la Politique de Confidentialité accessible sur le Site.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition concernant ses données personnelles, qu'il peut exercer en contactant l'Entreprise à l'adresse : stephanieanselem.coaching@gmail.com.

10. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

10.1. Service Client

Pour toute question ou réclamation concernant les Services, le Client peut contacter l'Entreprise :

- Par email : stephanieanselem.coaching@gmail.com
- Par courrier : 19 allée des Glycines, 92500 Rueil-Malmaison

L'Entreprise s'engage à répondre dans les meilleurs délais et à apporter une solution satisfaisante.

10.2. Plateforme de règlement en ligne des litiges

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des

litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11. MODIFICATION DES CGV

L'Entreprise se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications entrent en vigueur dès leur mise en ligne sur le Site.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la passation de la Commande. Les modifications ultérieures n'affecteront pas les Commandes déjà validées.

Il est conseillé au Client de consulter régulièrement les CGV disponibles sur le Site.

12. NULLITÉ PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

13. CONTACT

Pour toute question relative aux présentes Conditions Générales de Vente, le Client peut contacter l'Entreprise :

Stéphanie ANSELEM

19 allée des Glycines - 92500 Rueil-Malmaison

SIREN : 884 167 966

Email : stephanie@libreetsupersensible.fr

Site web : <https://libreetsupersensible.fr>