

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## Article 1 - Présentation du site

Le site <https://www.pansementsdelame.com> (ci-après « le Site ») est un site professionnel proposant des contenus gratuits et payants à visée de partage, de réflexion et de bien-être.

L'accès au Site est libre et gratuit.

## Article 2 - Éditrice du site

Le Site est édité à titre professionnel :

**Nom entreprise : Stéphanie Guiol**

**Statut :** Entreprise individuelle

**SIRET :** 10380567700012

**Adresse professionnelle :** 14 rue Jules Auffret, 44 570 Trignac, France

**Mail :** stephanie@pansementsdelame.com

## Article 3 - Hébergement

Le Site est hébergé par :

**ITACWT Limited** (plateforme systeme.io)

**Adresse :** 2 Cruise Park Rise, Tyrrelstown, Dublin 15, Ireland

## Article 4 - Utilisation du site

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Site dans le respect des lois et règlements en vigueur.

Le Site peut être temporairement indisponible pour maintenance ou mise à jour.

## Article 5 - Responsabilité

Les informations diffusées sur le Site sont fournies à titre informatif et ne sauraient constituer un conseil médical, psychologique, thérapeutique. L'utilisateur demeure seul responsable de l'usage qu'il fait des informations consultées.

L'éditrice ne saurait être tenue responsable de l'interprétation ou de l'utilisation faite des contenus.

## Article 6 - Confidentialité

Les modalités de collecte et de traitement des données personnelles sont précisées dans la Politique de confidentialité RGPD accessible sur le Site.

## Article 7 - Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus du Site (textes, images, vidéos, audios, logos, documents) est protégé par le droit d'auteur.

Toute reproduction, représentation, adaptation, modification ou exploitation totale ou partielle des contenus du Site, quel qu'en soit le procédé, sans autorisation préalable écrite de l'éditrice, est interdite.

## Article 8 - Évolution du site

L'éditrice se réserve le droit de faire évoluer le Site.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Article 1 – Identité professionnelle

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les prestations proposées par :

Stéphanie GUIOL  
Entreprise individuelle  
SIRET : 10380567700012  
Adresse professionnelle : 14 rue Jules Auffret, 44570 Trignac, France  
Email : stephanie@pansementsdelame.com

Les prestations sont commercialisées sous l'appellation Stéphanie Guiol - Pansements de l'âme.

## Article 2 - Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les clients peuvent accéder aux prestations proposées par l'éditrice.

Les prestations peuvent comprendre notamment :

- accompagnements individuels ;
- accompagnements collectifs ;
- ateliers ;
- webinaire ;
- stages ;
- programmes ;
- formations non réglementées ;
- contenus numériques (audios, vidéos, documents PDF, ressources téléchargeables).

## Article 3 – Nature des prestations

Les prestations proposées relèvent de l'accompagnement, du développement personnel et du bien-être.

Elles ne constituent en aucun cas :

- un acte médical ;
- un acte de psychothérapie ;
- un traitement de santé ;
- un acte thérapeutique réglementé ;
- un diagnostic médical ou psychologique.

Elles ne remplacent pas un suivi médical, psychologique ou psychiatrique.

Le client demeure seul responsable de ses décisions, actions et résultats.

## Article 4 - Commande

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

La commande est réputée définitive après validation du paiement.

Un courrier électronique de confirmation peut être adressé au client.

## Article 5 - Prix

Les prix sont indiqués en euros TTC.

L'éditrice se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Le prix applicable est celui affiché au moment de la commande.

## Article 6 - Modalités de paiement

Le paiement s'effectue selon les moyens proposés lors de la commande.

L'accès aux prestations peut être suspendu en cas de défaut ou d'échec de paiement.

## Article 7 - Accès aux contenus numériques

Les contenus numériques sont accessibles selon les modalités précisées sur la page de présentation de l'offre.

Les accès sont strictement personnels et non transférables.

Toute reproduction, diffusion, partage ou revente non autorisés sont interdits.

En cas de fraude ou d'utilisation abusive, l'accès pourra être suspendu ou supprimé sans remboursement.

## Article 8 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation.

Pour les contenus numériques fournis immédiatement après l'achat, le client reconnaît expressément :

- demander l'exécution immédiate de la prestation ;
- renoncer à son droit de rétractation lorsque la loi le permet.

- Cette renonciation est recueillie lors de la commande.

## Article 9 - Annulation et report des prestations

Pour les accompagnements individuels :

- toute annulation plus de 48 heures avant le rendez-vous permet un report ;
- toute annulation moins de 48 heures avant le rendez-vous peut être considérée comme due et ne donne lieu à aucun remboursement sauf cas de force majeure.

Pour les prestations collectives, ateliers ou stages :

- les conditions particulières figurant sur la page de présentation de l'événement s'appliquent.

L'éditrice se réserve le droit de reporter une prestation en cas d'empêchement majeur.

## Article 10 - Remboursement

Sauf exercice du droit légal de rétractation ou disposition contraire indiquée sur l'offre concernée, aucun remboursement ne pourra être exigé pour une prestation commencée ou intégralement exécutée.

Les demandes particulières seront examinées au cas par cas.

## Article 11 - Responsabilité

L'éditrice est tenue à une obligation de moyens.

Elle ne garantit aucun résultat particulier.

La responsabilité de l'éditrice ne saurait être engagée pour des dommages indirects, pertes de revenus, pertes d'opportunités ou conséquences liées aux décisions prises par le client.

Les prestations relèvent du bien-être et du développement personnel. Elles ne remplacent en aucun cas un suivi médical ou psychologique.

## Article 12 - Propriété intellectuelle

Tous les contenus, documents, supports, vidéos, audios, méthodes, exercices et ressources demeurent la propriété exclusive de l'éditrice.

Aucune reproduction, diffusion, transmission ou exploitation commerciale n'est autorisée sans accord écrit préalable.

## Article 13 – Protection des données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément à la Politique de confidentialité accessible sur le Site.

## Article 14 -Force majeure

L'exécution des obligations pourra être suspendue en cas de force majeure au sens du droit français.

## Article 15 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige.

Les coordonnées du médiateur compétent sont communiquées sur le Site ou sur simple demande.

## Article 16 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties rechercheront en priorité une solution amiable avant toute action judiciaire.

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ – RGPD

## Article 1 – Identité professionnelle

Stéphanie GUIOL

Entreprise individuelle

SIRET : 10380567700012

Adresse professionnelle : 14 rue Jules Auffret, 44570 Trignac, France

Email : stephanie@pansementsdelame.com

## Article 2 - Objet

La présente politique vise à informer les utilisateurs sur la collecte, l'utilisation et la protection de leurs données personnelles conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés.

## Article 3 - Responsable du traitement

Les données sont traitées par : **Stéphanie Guiol** – éditrice du site Pansements de l'âme.

## Article 4 - Données collectées

Peuvent être collectées : prénom et nom – numéro de téléphone – Pays - adresse email - messages envoyés via formulaires - données de navigation (cookies, adresse IP anonymisée)

Le Site n'a pas vocation à collecter des données sensibles au sens du RGPD. Les utilisateurs sont invités à ne pas transmettre spontanément de telles informations via les formulaires de contact.

## Article 5 - Cookies

Le Site utilise des cookies et traceurs strictement nécessaires à son bon fonctionnement ainsi qu'à la fourniture des services proposés.

Ces cookies peuvent notamment être déposés par :

- la plateforme Systeme.io utilisée pour l'hébergement et la gestion technique du Site ;
- Stripe pour la sécurisation des paiements et la prévention de la fraude.

Ces cookies techniques sont nécessaires au fonctionnement du Site et ne peuvent pas être désactivés sans altérer l'accès à certaines fonctionnalités.

Le Site ne dépose pas de cookies publicitaires ni de traceurs destinés au profilage marketing des utilisateurs.

L'utilisateur peut configurer son navigateur afin de refuser tout ou partie des cookies. Toutefois, ce paramétrage peut affecter le bon fonctionnement du Site.

Les cookies sont conservés pour une durée maximale de treize (13) mois à compter de leur dépôt sur le terminal de l'utilisateur.

## Article 6 - Finalités

Les données sont collectées afin de : - répondre aux demandes - envoyer des informations ou contenus si consentement - améliorer le fonctionnement du site

## Article 7 - Base légale du traitement des données

Les traitements de données personnelles mis en œuvre sur le Site reposent sur les bases légales suivantes, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

- le consentement de l'utilisateur, notamment pour l'envoi de communications commerciales, d'emails d'information ou l'inscription à une newsletter ;
- l'exécution contractuelle, lorsque les données sont nécessaires à la fourniture des prestations commandées (gestion des commandes, accès aux contenus, suivi client) ;
- l'intérêt légitime de l'éditrice, notamment pour assurer la sécurité du Site, améliorer ses services et répondre aux demandes des utilisateurs.

Chaque traitement de données est limité à ce qui est strictement nécessaire à la finalité poursuivie.

## Article 8 - Durée de conservation

- Données de contact : 3 ans maximum sans interaction
- Cookies : 13 mois maximum

## Article 9 - Destinataires

Les données ne sont ni vendues ni cédées. Elles peuvent être traitées par des prestataires techniques (hébergement, email), notamment [systeme.io](https://systeme.io).

## Article 10 - Droits des utilisateurs

Conformément au RGPD, chaque utilisateur dispose des droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité.

Les demandes peuvent être formulées via le formulaire de contact du Site ou adressées par mail à [stephanie@pansementsdelame.com](mailto:stephanie@pansementsdelame.com)

## Article 11 - Réclamation

L'utilisateur peut saisir la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).