

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGV/CGU)

(Version en vigueur au 1er septembre 2025)

1. Informations légales

A Mots Doux EI – Micro-entreprise représentée par Mme Alexandra Jacob

Siège social : 17 rue des Pâquerettes, 64140 Billère – France

SIREN : 901 026 757 – SIRET : 901 026 757 00038

Activité : ateliers collectifs, coachings individuels, accompagnement parental, accompagnement du deuil et soutien scolaire.

Email : alexandrajacob.parentalite@gmail.com

Téléphone : 06 08 34 57 00

Site internet : www.amotsdoux.fr

Assurance responsabilité civile professionnelle : Groupama.

TVA non applicable, article 293 B du CGI.

2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV/CGU) définissent les droits et obligations de A Mots Doux EI et de ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services.

Toute commande ou inscription implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV/CGU.

3. Prestations et prix

Les prestations proposées figurent sur le site internet www.amotsdoux.fr et sur les supports de communication officiels.

Les prix sont indiqués en euros TTC (TVA non applicable).

Des frais kilométriques de 5 € par tranche de 20 km au départ de Billère peuvent s'appliquer.

Les E-bons cadeaux : valables 12 mois à compter du paiement, non remboursables, non échangeables, non revendables.

Produits numériques (ex. calendrier de l'Avent) : livrés immédiatement, non soumis au droit de rétractation (article L221-28 du Code de la consommation).

4. Commande et paiement

La commande est ferme dès validation et réception du paiement.

Paiement possible par virement bancaire, chèque, espèces ou via la plateforme sécurisée Stripe.

En cas de retard, des pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € (article D441-5 du Code de commerce) sont applicables.

5. Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sauf exceptions légales (notamment pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai, avec accord du client, et pour les produits numériques livrés immédiatement).

6. Annulation et report

Ateliers : annulation possible sans frais jusqu'à 10 jours avant la date prévue.

Coaching et soutien scolaire : report possible sans frais jusqu'à 48h avant.

Passé ces délais, la prestation reste due et aucun remboursement n'est possible.

7. Obligations des parties

A Mots Doux EI s'engage à fournir les prestations conformément à la description.

Le client s'engage à respecter les conditions de participation (assiduité, ponctualité, matériel nécessaire en ligne, etc.).

8. Responsabilité

A Mots Doux EI ne peut être tenue responsable des difficultés techniques liées au matériel ou à la connexion internet du client.

Les conseils fournis n'ont pas vocation à remplacer un suivi médical, psychologique ou professionnel spécialisé.

9. Propriété intellectuelle

Tous les contenus (supports pédagogiques, documents, vidéos, textes, publications, etc.) sont protégés par le droit d'auteur. Toute reproduction ou diffusion non autorisée est interdite.

10. Confidentialité

Les échanges lors des prestations sont confidentiels.

A Mots Doux EI s'engage à respecter la vie privée et la confidentialité des informations transmises.

11. Modification

A Mots Doux EI se réserve le droit de modifier les présentes CGV/CGU. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande.

12. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV/CGU sont régies par le droit français.

Tout litige non résolu à l'amiable sera porté devant les tribunaux compétents du ressort de Pau.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ (RGPD)

1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est A Mots Doux EI, représentée par Alexandra Jacob.

2. Données collectées

Données d'identification (nom, prénom, email, téléphone, adresse).

Données de facturation et de paiement.

Données nécessaires à l'exécution des prestations.

3. Finalité du traitement

Gestion des commandes et inscriptions.

Communication avec les clients.

Respect des obligations légales (facturation, comptabilité).

Amélioration des services.

4. Base légale

Le traitement est fondé sur :

- l'exécution d'un contrat (article 6.1.b RGPD),
- le respect d'une obligation légale (article 6.1.c),
- le consentement du client (newsletter, communication marketing).

5. Durée de conservation

Les données sont conservées pendant 3 ans après le dernier contact commercial et 10 ans pour les données de facturation.

6. Destinataires

Les données ne sont transmises qu'à :

- A Mots Doux EI,
- les prestataires techniques (hébergeur, plateforme de paiement Stripe),
- les autorités légales si obligation.

7. Droits des personnes

Conformément au RGPD, toute personne dispose de droits :

- d'accès,
- de rectification,
- d'effacement,
- de limitation,
- d'opposition,
- de portabilité.

Pour exercer vos droits, contactez : alexandrajacob.parentalite@gmail.com

8. Sécurité

A Mots Doux EI met en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les données personnelles (chiffrement, sécurisation des paiements via Stripe, confidentialité des échanges).

9. Cookies

Le site www.amotsdoux.fr utilise des cookies nécessaires à son fonctionnement et, avec consentement, des cookies analytiques.

Le client peut gérer ses préférences via son navigateur ou le bandeau cookies.

10. Autorité de contrôle

Le client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr) en cas de litige sur l'utilisation de ses données personnelles.