

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
www.charlesetava.com

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») sont conclues entre la société CHARLES & AVA (la « **Société** »), et toute personne physique ou morale, commerçante ou non, (le « **Client** », « **vous** ») souhaitant effectuer un achat sur le Site, (ci-après dénommées ensemble les « **Parties** »).

Tout Client peut prendre connaissance à tout moment des Conditions Générales sur le site internet www.charlesetava.com édité par la Société (le « **Site** »).

Ces CGV pourront faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date de passation de votre commande. Elles sont portées à la connaissance du le Client et acceptées par celui-ci lors de la commande.

2. Caractéristiques des biens et prestations proposés

Les produits et prestations sont proposés dans la limite des stocks disponibles et tant qu'ils sont visibles sur le Site. La Société n'encourt aucune responsabilité en cas de rupture de stock ou d'indisponibilité des produits pour des commandes non encore acceptées.

En cas d'indisponibilité du produit ou service après passation de la commande, la Société en informera le Client par mail ; la commande sera automatiquement annulée et aucun débit ne sera effectué.

L'offre de vente des produits et prestations présentée sur le Site est valable pour tous pays.

Les produits proposés à la vente font l'objet sur le site d'une description détaillée de leurs caractéristiques principales. Il est toutefois possible que des erreurs non substantielles puissent figurer sur le site, ce que le Client reconnaît et accepte. Les photographies utilisées à l'appui de la description ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit offert.

3. Prix

Les prix des produits et prestations vendus sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et entendus toutes taxes françaises applicables comprises, hors frais de livraison et autres services individualisés qui sont appliqués et détaillés lors de la commande.

La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment : les produits et prestations sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande, sous réserve de disponibilité.

Pour les Clients résidant en dehors du territoire de l'Union européenne et dans les DROM-COM, il est précisé que les prix affichés sur le Site sont indiqués hors frais de douane. Le Client sera tenu de dédouaner les produits en acquittant les droits et taxes à l'entrée, lesdits droits et taxes relèvent de la responsabilité du Client tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités compétentes du pays concerné.

Une facture est établie pour toute commande et adressée par courrier électronique au Client.

4. Commande

La commande des produits et prestations offerts à la vente sur le site s'effectue en ligne à partir du site selon le processus décrit dans les Conditions Générales d'Utilisation du Site, et comprenant une phase d'identification, une phase de vérification et de validation des produits et services choisis, une phase de paiement dans les conditions prévues et une phase de confirmation de la commande et du règlement.

Une fois la commande passée, le Client recevra à meilleur délai un accusé de réception de sa commande à l'adresse électronique fournie par lui.

Pour la bonne fin de la commande, le Client veillera à fournir une adresse électronique valide, qu'il consulte fréquemment. Lors de l'enregistrement des données personnelles, il devra s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des données qu'il fournit. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, la Société ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de livrer le produit.

5. Modalités de paiement

Le paiement se fait en euros, par carte bancaire : *Carte Bleue, Visa, ou Mastercard, PayPal* ou virement bancaire en ce qui concerne la PALM Académie.

Afin d'assurer la sécurité des paiements, le Site utilise la passerelle de paiement sécurisée Stripe. Ce service intègre la norme de sécurité SSL. Les données confidentielles (le numéro de carte bancaire à 16 chiffres ainsi que la date d'expiration, le code CVV/CVC) sont directement transmises cryptées sur le serveur de la banque sans transiter sur les supports physiques du serveur de la Société. Lorsque la commande est validée : La demande de paiement est routée en temps réel sur le gestionnaire de télépaiement sécurisé. Celui-ci adresse une demande d'autorisation au réseau carte bancaire. Le gestionnaire de télépaiement délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1358 et suivants du code civil.

Les codes promotionnels éventuellement utilisés ne sont pas cumulables.

6. Livraison

6.1 Dans la catégorie des Ateliers Virtuels

Le paiement s'effectuera selon la modalité choisie par le Client parmi les propositions faites par "Charles et Ava". À savoir en 1 fois, ou en plusieurs fois.

Les paiements en une fois ou en plusieurs fois entraîneront un déblocage instantané des contenus.

Le Client recevra un mail lui donnant accès à son espace membre peu de temps après son inscription.

6.2 Dans les cas des AV 2.0

Le paiement s'effectuera selon la modalité choisie par le Client parmi les propositions faites par la Société, à savoir en abonnement annuel ou mensuel. Ces deux modes de paiement offrent un accès aux contenus pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date de la commande.

Le paiement par abonnement annuel déblocue la totalité des contenus dès l'achat de la formation.

Le paiement par abonnement mensuel donne lui accès aux contenus mois après mois pendant les douze (12) mois qui représentent la durée minimale d'engagement du Client. Le contenu est donc distillé 1/12ème par 1/12ème.

Dans les deux cas, le Client recevra un mail lui donnant accès à son espace membre peu de temps après son inscription.

6.3 Dans les cas des abonnements « La School »

Le paiement s'effectuera selon la modalité choisie par le Client parmi les propositions faites par la Société, à savoir en abonnement annuel, semestriel ou mensuel. Ces modes de paiement offrent un accès aux contenus pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date de la commande.

Le Client est informé que dans le cas spécifique d'un abonnement « La School », deux nouveaux contenus sont débloqués chaque mois.

Le Client recevra un mail lui donnant accès à son espace membre peu de temps après son inscription.

6.4 Pour les produits physiques

Les produits commandés et réglés seront livrés au Client à l'adresse de livraison indiquée par lui lors de la commande.

Les produits seront livrés dans les meilleurs délais, la Société ne pouvant être tenu responsable des délais d'acheminement du transporteur et se dégage de toute responsabilité en cas d'inexécution du contrat dû à un cas de force majeure (grève, incendie, inondation...).

Il est précisé, concernant les commandes à destination de l'étranger ou des Départements ou Territoires français d'Outre-Mer (DOM TOM), que la commande sera livrée au Client, non dédouanée à l'importation, au lieu de livraison convenu, et que le Client s'occupera à ses risques et frais, de l'accomplissement des éventuelles formalités douanières et du paiement des éventuelles taxes, octroi de mer, droits de douane, ou autres, qui pourraient trouver à s'appliquer, auprès de toute administration, autorité ou organisme compétent.

6.5 Pour les coachings (PALM Académie)

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société CHARLES ET AVA et de son client.

En cas de réalisation de contrat de coaching, les dispositions particulières prévalent sur les conditions générales de vente.

Les Coachs proposent un PROGRAMME DE FORMATION INCLUANT des séances de groupe, adaptées à la Clientèle, afin de lui offrir une nouvelle dynamique dans sa vie professionnelle. Ce processus se coconstruit activement, et repose entièrement sur le rapport de confiance, les échanges et les dialogues nés des séances. Ce coaching nécessite une harmonisation des pratiques, des règles dans le cadre du travail, qui sont nécessaires à toutes les mutations espérées par le Client. Ce coaching aide le client à partir de ses propres besoins et à cheminer vers les solutions qui lui correspondent.

Si nécessaire, les coaches se réservent le droit d'adapter les contenus des séances de coaching, en fonction des besoins du client. Tout utilisateur de ce site internet ou le client est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente. **Ce présent document vaut contrat et lie le client aux coaches.**

Les coaches sont soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation, conformément au droit commun des contrats. Les coaches s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour se rapprocher des besoins et des attentes du Client.

Le client s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux les coaches dans la réalisation de ses missions. Le client s'engage à verser la somme due au titre de l'accompagnement, même en cas de facilités de paiement accordées.

Les tarifs applicables

La gamme tarifaire prévue est la suivante :

* PALM ACADEMIE accompagnement de 12 mois : 5000€ TTC en paiement unique (tarif pouvant être modifié lors de campagne promotionnelle et d'étalements de paiement)
Les moyens de paiement acceptés par les coachs sont les cartes bancaires et virements bancaires. Les paiements en plusieurs fois sont autorisés si accord express des coachs. Dans le cas des paiements en plusieurs fois, et dès que le client a débuté la formation, il s'engage à honorer l'intégralité des versements jusqu'à atteindre le montant total. Les coachs s'accordent le droit de modifier ces tarifs à tout moment.

Toutefois, elle s'engage à facturer les services réservés aux prix indiqués lors de la validation de la demande auprès des coachs. Le cas échéant, le prix applicable pour une demande de prestation, de coaching, sera le prix en vigueur dans ces présentes conditions générales de vente.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par les coachs dans un délai déterminé. Aucun escompte ni acompte ne seront consentis en cas de paiement anticipé.

La somme correspondant au montant dû pour les séances de coaching est exigible à la date de la demande, dès la réception de la facture.

7. Rétractation

En application de l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception des produits commandés, permettant de retourner le (ou les) Produit(s) sans donner de motifs ni payer des pénalités. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit signifier son souhait de retour en adressant un courriel à l'adresse contact@charlesetava.com ou utiliser le formulaire-type de rétractation prévu en Annexe II des présentes CGV.

Les frais de retour sont gratuits en France et payants pour l'étranger.

Le Client reçoit dans un délai d'une semaine maximum par email un bon de retour pour renvoyer sa commande en cas de lieu de Livraison en France Métropolitaine, qu'il lui appartiendra d'imprimer et de coller sur le colis contenant le (ou les) produit(s) retournés. Le Client devra ensuite faire parvenir le colis, à ses seuls risques, à l'adresse postale suivante : CHARLES & AVA, 888 Chemin du Fuméou, 83160 LA VALETTE DU VAR.

En l'absence du bon de retour de commande, aucun remboursement ne pourra être effectué.

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, dans leur état d'origine, neufs, non portés, lavés ni utilisés, et accompagnés de leur facture d'achat ou d'une copie en cas de retour partiel. Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés, portés ou salis ne seront pas remboursés.

La Société procédera au remboursement des produits retournés, hormis les frais de livraison initiaux, dans les meilleurs délais et au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation (veuillez toutefois noter qu'un délai supplémentaire peut être appliqué par votre banque lors du remboursement).

Le remboursement sera effectué via le moyen de paiement utilisé lors du paiement de la commande retournée.

Ainsi, si la commande de produits a été réglée par carte bancaire, et que la carte bancaire est encore valide, le remboursement sera effectué sur le compte attaché à cette carte bancaire.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client est informé que **le droit de rétractation susvisé ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès et renonciation expresse à son droit de rétractation.**

Selon l'article L221-28 du Code de la consommation, le Client ne peut exercer de droit de rétractation notamment pour des contrats de fourniture :

- de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de biens qui ont été descellés par l'acheteur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- D'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer.

8. Garanties

Tous les produits en vente sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L217-1 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), permettant au Client de renvoyer les produits livrés défectueux ou non conformes.

8.1 Garantie légale de conformité

La Société répond des défauts de conformité apparaissant sur tout produit (en ce compris les biens, les biens comportant des éléments numériques, ou les contenus ou services numériques) dans les conditions suivantes :

Pour les biens et biens comportant des éléments numériques :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Pour faire jouer la garantie légale de conformité, les produits doivent être retournés par voie postale dans l'état dans lequel le Client les a reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...), ainsi qu'une copie de la facture d'achat, et dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions.

Pour les contenus ou services numériques fournis ponctuellement :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Pour les contenus ou services numériques fournis de manière continue :

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de deux (2) ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant deux (2) ans.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

8.2 Garantie légale contre les vices cachés

Lorsque le produit présente un défaut, le Client peut également mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Il lui reviendra alors de prouver notamment que le défaut existait au moment de l'achat, qu'il était caché et qu'il rend le produit inutilisable.

8.3 Garantie commerciale « de satisfaction »

Les produits « Ateliers Virtuels » peuvent bénéficier par ailleurs d'une garantie commerciale gratuite accordée par la Société, dite « de satisfaction » qui s'applique en plus des garanties légales susmentionnées.

Aux termes de cette garantie commerciale, le Client a la possibilité, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception du produit, de demander et d'obtenir le remboursement intégral du produit, sous réserve de ne pas avoir dépassé les plafonds de lecture suivants :

- 15% du programme de l'Atelier Virtuel concerné ;
- 5% du programme « Master Atelier Virtuel ».

Afin de mettre en œuvre cette garantie commerciale, le Client est invité à contacter le Service Client aux coordonnées indiquées dans les Mentions Légales.

8.4 Garantie du challenge

Dans une idée de former une véritable équipe avec son client, le client bénéficie d'une garantie de résultat. Il sera accompagné 12 mois minimum. Dans le cas de figure où le client n'a pas encore fait son premier mois à 2500€ de bénéfices sur 30 jours, le coach continuera de l'accompagner au de-là des 12 mois jusqu'à ce que ce soit le cas, sous les mêmes conditions.

Cette garantie ne peut être exercée qu'à travers une réciprocité des engagements des deux parties. Les conditions suivantes sont celles sous lesquelles le coach peut annuler, sans préavis la validité de cette garantie dans le but d'assurer l'investissement honnête de son client :

- Présence ou visionnage en replay de toutes les séances de coaching hebdomadaires (hot-seat)
 - Avoir regardé 100% des vidéos de l'espace membre « PALM » dans les 6 premiers mois.
- Réponse obligatoire sous un délai de 7 jours maximum à tous les messages du coach
- Application des stratégies dans les 9 premiers mois (square-up, gamme signature validée, 10 BtoB contactés, 5 marchés contactés avec obligation d'acceptation d'au moins 1 place)
 - Bilan des actions faites et prévues la semaine suivante 1 fois par semaine au coach.

9. Signature et preuve

Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite commande conformément aux dispositions de la loi du 13 mars 2000 et vaudront exigibilité des sommes correspondant au prix des produits figurant sur le formulaire de commande ainsi qu'aux frais de livraison.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site.

En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Client aux coordonnées indiquées dans les Mentions Légales.

10. Responsabilité

La Société s'engage à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre des produits et des prestations offertes au Client. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français, soit encore à la réquisition de l'autorité judiciaire ou administrative.

De même, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée :

- pour inexécution ou mauvaise exécution des obligations contractuelles à la charge du Client, notamment au moment de la saisie de la commande sur le Site ;
- pour tout dommage qui ne résulterait pas d'un manquement de la Société à l'une de ses obligations ;
- pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques ;
- pour tout retard imputable à une rupture de stock.

En outre, la Société ne saurait de quelque manière et sur quelque fondement que ce soit voir sa responsabilité engagée au cas où le produit ne serait pas conforme à une législation

étrangère.

11. Données personnelles

Les informations nominatives sont nécessaires à la gestion des commandes et aux relations commerciales. Les informations à caractère nominatif relatives aux acheteurs font l'objet d'un traitement automatisé destiné à la gestion de sa commande et à l'envoi d'informations liées, ainsi qu'au respect des dispositions légales ou réglementaires relatives notamment à l'archivage du contrat, à l'exercice du droit de rétractation ou des garanties légales.

Les données à caractère personnel collectées lors de la commande pourront également être utilisées par les services internes « Charles et Ava » à des fins d'information des publications et événements à venir par le biais de newsletters. Le Client pourra toutefois s'y opposer en écrivant à l'adresse électronique : contact@charlesetava.com.

Le Client pourra également se désabonner des newsletters de « Charles et Ava », en cliquant sur le lien de désabonnement présent dans le bas de chaque e-mail envoyé. Le Client pourra également demander à être retiré de la liste d'envoi par email à contact@charlesetava.com.

Conformément à la législation en vigueur, et en particulier à la loi n°78/17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » et au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles, ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité de ses données.

Il dispose également du droit d'opposition pour motif légitime au traitement de ses données par la Société, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Le Client peut exercer ses droits légaux à tout moment en adressant sa demande par email, par courrier ou par téléphone aux coordonnées ci-dessous :

Par courrier : CHARLES & AVA, 21 impasse Eugène Boudin, 83130 La Garde (FR)

Par e-mail : contact@charlesetava.com

Afin que la Société puisse satisfaire cette demande, le Client devra lui faire parvenir les éléments nécessaires à son identification : nom, prénom, e-mail et éventuellement son adresse postale.

Après la suppression d'une donnée personnelle le concernant, le Client ne sera pas en mesure de restaurer celle-ci. En outre, la Société ne peut lui assurer qu'une telle suppression permettra de faire disparaître de manière exhaustive tout contenu ou information personnels que le Client aurait pu rendre par ailleurs publics.

12. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du Site sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de la Société. Aucune extraction, reproduction ou diffusion au public de ces éléments ne peut en conséquence se faire sans l'autorisation expresse et préalable de la Société.

13. Loi applicable et litiges

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du Produit.

Le Site est conforme à la législation française, et en aucun cas, la Société ne donne de garantie de conformité à la législation locale qui serait applicable au Client, dès lors que celui-ci accède au Site à partir d'autres pays.

ANNEXE I DISPOSITIONS LEGALES A L'ATTENTION DU CLIENT CONSOMMATEUR

Article L. 217-4 du Code de la consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 221-18 du Code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Article L. 221-21 du Code de la consommation

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L. 221-23 du Code de la consommation

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5.

Article L. 221-24 du Code de la consommation

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le

consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L. 221-27 du Code de la consommation

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Article L612-1 du Code de la consommation

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat.

Article L612-2 du Code de la consommation

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

**ANNEXE II
FORMULAIRE DE RETRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de la Société :

Dénomination sociale : Société CHARLES & AVA (SARL)

Adresse du siège social : 21 impasse Eugène Boudin, 83130 La Garde (FR)

Email : contact@charlesetava.com

(* Rayez la mention inutile)

Je/Nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre* rétractation du contrat portant sur la vente du (ou des) produit(s) ci-dessous :

N° de commande :

Date de passation de la commande :

Reçue le (le cas échéant) :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Si votre demande ne concerne qu'une partie de votre commande, merci de préciser le (ou les) produit(s) objet(s) de votre rétractation et leur quantité :

Produit n°1 :

Référence :

Quantité :

Produit n°2 :

Référence :

Quantité :

Produit n°3 :

Référence :

Quantité :

Date :

Signature :