

Conditions générales de vente

Article préliminaire - Définitions

Les expressions et termes utilisés dans les présentes Conditions Générales de Vente auront la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

« À Vie »

Signifie à compter de l'adhésion du Client jusqu'à la date à laquelle le Prestataire cessera son activité et/ou l'activité du produit en question.

« Client »

Tout professionnel ou non professionnel faisant l'acquisition d'un Service.

« CGV »

Les "Conditions Générales de Vente" (CGV) sont un ensemble de règles qui régissent la vente de produits ou de services entre le Vendeur et ses Clients.

« Vendeur »

Le "Vendeur" fait référence à la personne physique ou morale qui propose des formations, des services ou des biens à la vente à des clients via un site Internet ou une plateforme en ligne.

« Sites »

"Sites" fait référence aux plateformes en ligne, y compris les sites Web, les portails de formation, les applications mobiles ou tout autre moyen numérique par lequel le Vendeur offre et vend ses services ou produits.

Article 1 : Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les transactions conclues entre la société **Sophie GUINCHARD E.I** (ci-après "le Vendeur"), dont le siège est situé 20 Avenue Montjoux – 25000 BESANCON, France et les clients, définis comme toute personne physique ou morale (ci-après "le Client") qui achète les services proposés par le Vendeur (ci-après "les Services") via les sites Internet opérés par le Vendeur (ci-après "les Sites").

1.2 Le Client est réputé accepter sans condition les CGV dès la validation de sa commande telle qu'indiquée par le processus de commande en ligne et la confirmation de paiement sécurisée. Ces CGV prévalent sur tout autre document du

Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire express et préalable du Vendeur.

1.3 Les informations relatives aux Services, telles que descriptifs, tarifs, et modalités de paiement, sont présentées sur les Sites du Vendeur et peuvent être modifiées par celui-ci sans préavis. Chaque achat est régi par les CGV applicables à la date de la commande.

1.4 Les présentes CGV sont accessibles à tout moment sur les Sites et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

1.5 La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV, à l'exception de celle ayant été déterminante pour l'une des parties au moment de la transaction.

1.6 Les présentes CGV sont complétées par la Politique de Confidentialité et la Politique de Cookies du Vendeur, qui font partie intégrante du contrat entre le Client et le Vendeur.

Article 2 : Informations pré-contractuelles

2.1 Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L.111-1 à L.111-7 du Code de la consommation :

- Les caractéristiques essentielles des services, en tenant compte du support de communication utilisé et du service concerné ;
- Les prix des services de manière claire et complète, y compris tous les frais et taxes applicables ;
- Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du service, ainsi que les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
- Les fonctionnalités du contenu numérique ;
- Envoie d'un mail de confirmation de la commande du client.
- Envoie d'un mail au client comportant ses accès à la plateforme e-learning.
- Acceptation des CGV présentées ci-dessous.

2.2 En acceptant les présentes CGV, le Client reconnaît expressément avoir reçu ces informations de manière claire et compréhensible et s'engage à renoncer à toute contestation concernant leur disponibilité et leur clarté.

Article 3 : Commande

3.1 Toute commande effectuée sur un site internet exploité par la société **Sophie GUINCHARD E.I** est soumise à une acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions générales de vente. Cette acceptation intégrale des CGV est considérée comme acquise dès l'acte d'achat par le biais de la validation de la commande sur le Site.

3.2 Le processus de commande comprend les étapes suivantes :

- a) Sélection par le Client des services et/ou produits désirés ;
- b) Vérification des détails de la commande et, le cas échéant, de la possibilité de modifier les éléments de la commande (quantité, moyen de paiements, nombre de paiements etc.) avant validation définitive ;
- c) Fourniture par le Client des informations nécessaires à la facturation et à la livraison des services ;
- d) Récapitulatif de la commande affichant clairement tous les éléments, y compris le prix total dû, et requérant la confirmation du Client quant à l'exactitude de celle-ci ;
- e) Confirmation de la commande après paiement par le Client.

3.3 La société **Sophie GUINCHARD E.I** confirmera systématiquement la commande et son paiement, en envoyant au Client un courriel de confirmation résumant les éléments de la commande.

3.4 La société **Sophie GUINCHARD E.I** se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client en cas de litige existant sur le paiement d'une commande antérieure ou pour tout autre motif légitime tenant notamment à l'anormalité de la commande.

3.5 En raison de la spécificité des Services proposés, une fois la commande confirmée par le Fournisseur et que l'accès à la plateforme a été fourni via lien et codes, il ne sera pas possible pour le Client d'annuler sa commande. Cette condition est explicitement reconnue et acceptée par le Client.

3.6 En passant commande, le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser le moyen de paiement fourni et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la commande sur le Site.

Article 4 : Prix

4.1 Les prix de nos services sont exprimés en euros et ne tiennent pas compte de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) applicable au jour de la commande selon le taux en vigueur en France, actuellement fixé à 20%. Ces prix ne comprennent donc pas toutes les taxes, contributions ou autres frais obligatoires.

4.2 **Sophie GUINCHARD E.I** se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment pour tenir compte des variations économiques, des taux de TVA, de la stratégie commerciale ou des conditions de marché. Néanmoins, le service sera facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.

4.3 Les prix affichés sur nos sites sont garantis au moment de la commande dans la limite des offres disponibles et sauf erreur de typographie ou omission manifeste. Une telle erreur peut être corrigée par le Prestataire dès qu'elle est portée à sa connaissance et le Client sera informé de son droit à annuler sa commande si le nouveau prix ne lui convient pas.

4.4 En cas de promotion ou de réduction, **Sophie GUINCHARD E.I** s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée durant la période de la promotion annoncée.

4.5 Toute modification du taux de TVA applicable pourra être répercutée immédiatement sur les prix des services, même après publication mais avant facturation, et sera communiquée au Client avant la conclusion de la vente.

Article 5 : Paiement

5.1 Le Client a la possibilité de régler le montant dû pour les services fournis par **Sophie GUINCHARD E.I** en une seule fois ou en plusieurs échéances, selon les modalités spécifiées au moment de la commande et explicitement acceptées par le Client.

5.2 Le paiement complet est requis pour confirmer toute commande. En cas d'option de paiement échelonné, le Client s'engage à honorer chacune des échéances

prévues selon le calendrier de paiement établi. Chaque paiement partiel est considéré comme un acompte non remboursable garantissant la continuité de l'accès au service.

5.3 Le paiement par échéances est strictement encadré. En cas de défaut de paiement à l'une des échéances convenues, sans préjudice de toute autre action que **Sophie GUINCHARD E.I** serait en droit d'intenter, les mesures suivantes seront appliquées :

- Suspension immédiate de l'accès aux services jusqu'à régularisation complète du paiement dû.
- Envoi d'au moins une notification au Client l'informant du défaut de paiement.
- Après ce délai, si aucune régularisation n'est effectuée, une pénalité de retard calculée sur la base du taux légal en vigueur sera appliquée au montant restant dû.
- Si la situation n'est pas régularisée dans les 30 jours suivant le premier défaut de paiement, **Sophie GUINCHARD E.I** exigera le paiement immédiat de la totalité du solde restant dû, et se réserve le droit de transmettre le dossier à une société de recouvrement ou d'entreprendre une action en justice pour recouvrer les sommes dues.

5.4 Le Client est informé et accepte que toute démarche entreprise par **Sophie GUINCHARD E.I** pour recouvrer les sommes dues peut entraîner des frais supplémentaires à sa charge.

5.5 **Sophie GUINCHARD E.I** se réserve également le droit de modifier les modalités de paiement pour les commandes futures en cas de paiements tardifs ou manqués par le Client.

5.6 Les modalités précises de paiement, y compris le nombre d'échéances, le montant de chaque échéance, les dates de paiement et les conséquences d'un défaut de paiement, seront clairement énoncées et devront être validées par le Client avant la finalisation de la commande.

5.7 Le règlement de la commande s'effectue par :

–Carte bancaire (Bleue, Visa, Mastercard, American Express sur un site complètement sécurisé et/ou uniquement celles acceptées par le prestataire de paiement indépendant) comment Stripe, [Système.io](https://systeme.io) ou Paypal.

–Virement bancaire (en cas de virement international tous les frais relatifs au virement seront entièrement à la charge du Client)

Article 6 : Accès et livraison

6.1 L'accès aux produits numériques est fourni via la plateforme en ligne sécurisée [Système.io](https://systeme.io). Après l'achat, le Client bénéficiera d'un accès continu à la formation achetée dans son espace personnel, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve des périodes de maintenance ou des mises à jour du système.

6.2 **Sophie GUINCHARD E.I** s'engage à fournir un accès au produit numérique dès la confirmation du paiement et à maintenir cet accès de manière fiable. Néanmoins, le Vendeur ne saurait être tenu responsable des interruptions de service dues à des facteurs hors de son contrôle.

6.3 En cas de problème technique empêchant l'accès ou la bonne utilisation de la formation, le Client est invité à contacter notre support client à l'adresse sophie.guinchard@motsdesophie.fr . Le support s'engage à répondre aux demandes dans les meilleurs délais et à œuvrer pour résoudre tout problème technique dans un délai raisonnable.

6.4 Le Client est responsable de la vérification de la compatibilité de son matériel informatique et de sa connexion internet pour accéder aux services offerts par [Système.io](https://systeme.io). Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable des difficultés d'accès attribuables à des équipements non compatibles ou des défaillances de l'Internet du Client.

Article 7 : Droit d'auteur et propriété intellectuelle

7.1 Tous les contenus présents sur le site de **Sophie GUINCHARD E.I**, ainsi que sur les produits fournis, y compris, sans limitation, les textes, graphiques, logos, icônes, images, clips audio et vidéo, téléchargements numériques, et compilations de données, sont la propriété de la société **Sophie GUINCHARD E.I** ou de ses fournisseurs de contenu et sont protégés par les lois nationales et internationales sur le droit d'auteur.

7.2 Il est formellement interdit au Client de copier, modifier, créer une œuvre dérivée, assembler, recomposer, distribuer, transmettre, afficher, exécuter, reproduire, publier, licencier, transférer, vendre ou revendre toute information, logiciel, produit ou service obtenu à partir du site ou des produits de **Sophie GUINCHARD E.I.**, à des fins publiques ou commerciales.

7.3 Le Client s'engage à ne pas utiliser les contenus ou les éléments du site pour toute activité en violation avec les droits d'auteur et la propriété intellectuelle de la société ou de tiers. Le non-respect de cette clause pourra entraîner des poursuites judiciaires et des demandes de dommages-intérêts envers le contrevenant.

7.4 Les identifiants et mots de passe fournis au Client pour accéder à l'espace membre sont strictement personnels et confidentiels. Le Client s'engage à ne pas les partager ni les communiquer à un tiers, pour quelque raison que ce soit. Toute utilisation des identifiants personnels du Client est faite sous son entière responsabilité. En cas de suspicion de fraude ou d'utilisation non autorisée, le Client est tenu d'en avertir immédiatement **Sophie GUINCHARD E.I.**

Article 8 : Droit de rétractation

8.1 Conformément aux dispositions légales en vigueur relatives à la fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, le Client reconnaît et accepte expressément que la livraison des formations en ligne commence immédiatement après la confirmation de l'achat.

8.2 En passant commande sur le site de **Sophie GUINCHARD E.I.**, le Client a 14 jours pour demander un remboursement.

8.3 Par conséquent, le Client accepte que toute commande de formation en ligne sur le site de **Sophie GUINCHARD E.I.** est ferme et définitive, et qu'aucun remboursement ne sera possible après la période de 14 jours de rétractation, quelle que soit la raison invoquée.

Article 9 : Réclamations

Le cas échéant, le Client peut présenter toute réclamation en contactant le Prestataire au moyen des coordonnées suivantes : hello@lameufenrouge.fr

Article 10 : Défaut de paiement

10.1 En cas de non-paiement total ou partiel des services fournis par **Sophie GUINCHARD E.I.**, le Client s'engage à régler les frais engendrés par la tentative de

recouvrement des sommes dues. Ceci inclut, mais n'est pas limité aux, frais de recouvrement, honoraires d'avocat, et frais judiciaires éventuels.

10.2 La société **Sophie GUINCHARD E.I** rappelle que le défaut de paiement peut entraîner des conséquences légales et que toute annulation frauduleuse de paiement ou toute contestation de paiement sans motif légitime sera traitée comme une fraude. Dans un tel cas, **Sophie GUINCHARD E.I** se réserve le droit d'initier des procédures légales pour obtenir réparation, y compris la réclamation des sommes dues, des dommages-intérêts, ainsi que le remboursement des frais liés à ces procédures.

10.3 Toute démarche visant à annuler un paiement après réception du produit numérique, ou toute tentative de chargeback non fondée, sera considérée comme un acte de fraude. Le Client sera alors susceptible de poursuites pour fraude et **Sophie GUINCHARD E.I** pourra exiger le paiement intégral des sommes dues, en plus de dommages-intérêts.

10.4 **Sophie GUINCHARD E.I** est en droit de partager les informations nécessaires, y compris personnelles, avec les autorités et les agences de recouvrement afin de faciliter le recouvrement des paiements.

10.5 Par l'achat d'un produit numérique, le Client reconnaît et accepte ces termes et s'engage à régler toutes les sommes dues conformément à l'article 5 des présentes CGV, même en cas de demande de remboursement ultérieure rejetée.

10.6 En cas de désaccord ou de litige concernant un paiement, le Client s'engage à contacter en priorité le service client de **Sophie GUINCHARD E.I** à l'adresse sophie.guinchard@motsdesophie.fr avant d'entreprendre toute action. Le non-respect de cette procédure peut entraîner pour le Client la responsabilité des coûts supplémentaires encourus par **Sophie GUINCHARD E.I** dans la résolution du litige.

Article 11 : Responsabilité du Prestataire

11.1 **Sophie GUINCHARD E.I**, dans le processus de vente en ligne, n'est tenue que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

11.2 **Sophie GUINCHARD E.I** s'engage à fournir les services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'elle pèse une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le client reconnaît et accepte expressément.

11.3 Les informations fournies par **Sophie GUINCHARD E.I** sur son site sont aussi précises que possible. Toutefois, le prestataire ne peut être tenu pour responsable des omissions, inexactitudes et carences dans la mise à jour, qu'elles soient de son fait ou du fait des tiers partenaires qui lui fournissent ces informations.

11.4 **Sophie GUINCHARD E.I** ne peut être tenue responsable de tout préjudice matériel ou immatériel causé par l'utilisation ou l'impossibilité d'utiliser le service, ou par un accès non autorisé à ce service par un tiers.

11.5 En cas de défaillance technique, informatique ou de problème de compatibilité entre le service proposé et les équipements/matériels/logiciels du client, la responsabilité de **Sophie GUINCHARD E.I** ne saurait être engagée.

11.6 **Sophie GUINCHARD E.I** se réserve le droit de refuser de fournir un service, sans être tenue à une quelconque indemnisation, si le contenu demandé par le client est jugé illégal, contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

11.7 Le client reconnaît et accepte que la responsabilité de **Sophie GUINCHARD E.I** ne pourra être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté.

Article 12 : Cas de force majeure

12.1 La société **Sophie GUINCHARD E.I** ne saurait être tenue pour responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations contractuelles, si cette non-exécution est provoquée par un événement imprévu et insurmontable qui échappe à son contrôle, caractérisant un cas de force majeure et rendant impossible la réalisation et la délivrance des Services sollicités par le Client.

12.2 Sont considérés comme des événements de force majeure, bloquant l'exécution des engagements contractuels, les incidents suivants : pandémies telles que la Covid-19, grèves générales, conflits sociaux, lock-out, interventions gouvernementales, troubles civils, actes terroristes, guerres, phénomènes naturels

tels que séismes, incendies, inondations, cyberattaques significatives, ou tout autre virus informatique d'ampleur.

12.3 Durant la période où l'événement de force majeure est actif, l'obligation de fournir les Services est mise en pause sans que le Client puisse prétendre à une quelconque compensation. **Sophie GUINCHARD E.I** s'engage à reprendre pleinement ses obligations contractuelles une fois l'événement de force majeure terminé et officiellement reconnu comme tel.

Article 13 : Nullité partielle

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) venait à être déclarée nulle ou inapplicable en raison d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, cette circonstance n'affecterait pas la validité et le respect des autres stipulations des présentes CGVU.

Article 14 : Protection des données personnelles

14.1 La confidentialité et la sécurité des données personnelles recueillies auprès des Clients constituent une priorité pour le Prestataire. Dans cet esprit, le Prestataire s'engage à limiter la collecte de données, ainsi qu'à assurer leur protection et leur sécurisation, en stricte conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679.

Article 15 : Loi applicable et juridiction compétente

15.1 Par accord explicite entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU), ainsi que toutes les transactions d'achat et de vente qui en découlent, sont régies par le droit français. Ce choix de loi s'applique à l'ensemble des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client, sous réserve de l'application des dispositions impératives de protection du consommateur propres au pays de résidence du Client.

Mise à jour le 11octobre 2025