

Conditions Générales de Vente (CGV)

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les ventes de produits et services proposées sur le site **Aidefacealepuisement.fr**, exploité par **l'entreprise individuelle de monsieur Lionel Borgeaud**, ci-après dénommé « le Vendeur ».

Toute commande passée sur le site implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client.

1. Identité du vendeur

- Nom / Raison sociale : Entreprise individuelle de monsieur Lionel BORGEAUD
 - Statut juridique : Entreprise individuelle
 - Adresse : 103, avenue du général Leclerc 91190 Gif-sur-Yvette
 - Adresse e-mail : contact@aidefacealepuisement.fr
 - Numéro SIRET : 530 590 884 00025
-

2. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à la vente :

- d'e-books et contenus numériques téléchargeables,
- de formations en ligne accessibles à distance,
- d'accompagnements et de coachings individuels ou collectifs.

Les présentes CGV s'appliquent uniquement aux **consommateurs** (particuliers). Les commandes passées par des **professionnels** (B2B) nécessitent un devis préalable et des conditions spécifiques. Contactez-nous à contact@aidefacealepuisement.fr pour toute demande professionnelle.

3. Description des produits et services

3.1 Contenus numériques (e-books, formations)

Pour accéder aux contenus numériques, le Client doit disposer d'une **connexion internet stable** et d'un **navigateur à jour** (Chrome, Firefox, Safari). Le Vendeur ne saurait être responsable des dysfonctionnements liés à l'équipement ou à la connexion du Client.

Les contenus numériques proposés visent à fournir des **informations, repères et outils pédagogiques** dans le domaine de la prévention de l'épuisement psychique lié au travail.

Ils ne constituent **ni un avis médical, ni un diagnostic, ni une prise en charge thérapeutique**.

Conditions Générales de Vente (CGV)

3.2 Accompagnements et coachings

Les accompagnements proposés ont pour objectif :

- d'aider le Client à clarifier sa posture,
- de lui fournir des repères relationnels et préventifs,
- de favoriser la réflexion et l'autonomie.

Ils ne se substituent en aucun cas à un suivi médical, psychologique ou psychiatrique.

Le Vendeur s'engage à respecter la confidentialité des échanges réalisés dans le cadre des accompagnements individuels, sauf obligation légale contraire ou accord exprès du Client.

4. Commande

Toute commande est effectuée en ligne via le site.

La validation de la commande implique :

- la vérification du contenu de la commande,
- l'acceptation expresse des présentes CGV,
- le paiement intégral du prix indiqué.

Un e-mail de confirmation est envoyé au Client après validation.

5. Prix et paiement

Les prix sont indiqués en euros. Le Vendeur bénéficie du régime de la franchise en base de TVA prévu à l'article 293 B du Code général des impôts. En conséquence, aucune TVA n'est facturée (mention « TVA non applicable, article 293 B du CGI »).

Le paiement est exigible immédiatement à la commande.

Il s'effectue via des prestataires de paiement sécurisés (ex. Stripe, PayPal).

Le Vendeur ne conserve aucune donnée bancaire.

6. Accès aux contenus numériques

Les contenus numériques sont accessibles :

- soit par téléchargement (accès sans limitation de durée connue à ce jour après téléchargement),
- soit via un espace personnel sécurisé (durée d'accès : sans limitation de durée connue à ce jour),
- soit par envoi d'un lien d'accès (valable pendant 1 an).

Conditions Générales de Vente (CGV)

Le Client est responsable de la conservation de ses identifiants et de l'usage qui en est fait.

Pour les formations en ligne asynchrones (accès à la demande), la durée d'accès est sans limitation de durée connue à ce jour, sauf mention contraire dans l'offre commerciale.

En cas de perte des identifiants, le Client peut demander un **nouvel accès** via l'e-mail contact@aidefacealepuisement.fr, sous réserve de vérification d'identité (pièce d'identité ou justificatif de commande).

7. Droit de rétractation

7.1 Contenus numériques

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contenus numériques fournis sur support immatériel lorsque l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Lors de la commande, le Client est clairement informé que l'accès aux contenus numériques est fourni immédiatement après validation du paiement.

Le Client reconnaît expressément que l'exécution du contrat commence immédiatement et renonce à son droit de rétractation.

Cette renonciation est matérialisée par une action explicite du Client lors de la commande (case à cocher obligatoire). Le Client reconnaît que la **case à cocher** pour renoncer au droit de rétractation est une **action explicite et obligatoire** pour accéder aux contenus numériques. Aucun remboursement ne sera possible après validation de cette case.

7.2 Formations et accompagnements

Le Client dispose d'un **délai de rétractation de 14 jours** à compter de la commande.

Si le Client souhaite que la prestation commence avant la fin de ce délai, il reconnaît renoncer expressément à son droit de rétractation pour la partie déjà exécutée.

8. Politique de remboursement

Les conditions de remboursement varient selon la nature des produits et services achetés, conformément aux dispositions légales applicables et aux modalités précisées ci-dessous.

8.1 Contenus numériques (e-books, formations en ligne)

Les contenus numériques étant fournis sur support immatériel avec un accès immédiat après validation de la commande, **aucun remboursement n'est possible après l'accès effectif aux contenus**, dès lors que le Client a :

- été informé préalablement de la fourniture immédiate du contenu,
- donné son accord exprès pour que l'exécution du contrat commence immédiatement,
- renoncé explicitement à son droit de rétractation lors de la commande.

Conditions Générales de Vente (CGV)

Cette renonciation est matérialisée par une action explicite du Client (case à cocher obligatoire).

8.2 Formations et accompagnements

Pour les formations et accompagnements n'ayant pas encore commencé, le Client dispose d'un **délai légal de rétractation de quatorze (14) jours** à compter de la date de la commande.

Si le Client demande expressément que la prestation débute avant l'expiration de ce délai, il reconnaît renoncer à son droit de rétractation **uniquement pour la partie de la prestation déjà exécutée**.

Aucun remboursement ne pourra être exigé pour une prestation déjà commencée ou réalisée, sauf disposition légale contraire.

8.3 Cas particuliers

Aucun remboursement ne pourra être accordé notamment dans les cas suivants :

- non-participation du Client à une formation ou à un accompagnement réservé, sans annulation dans le délai prévu (voir conditions d'annulation),
- impossibilité pour le Client de suivre la prestation pour des raisons personnelles ou professionnelles,
- incompatibilité technique du matériel ou de la connexion du Client avec les outils utilisés, lorsque les prérequis ont été clairement indiqués.

8.4 Modalités de demande

Toute demande relative à un remboursement ou à l'exercice du droit de rétractation doit être adressée par écrit à l'adresse suivante : contact@aidefacealepuisement.fr

Les remboursements sont effectués sur le **même moyen de paiement** que celui utilisé pour la commande, sous **14 jours** à compter de la réception de la demande valide.

Les demandes sont traitées dans un délai raisonnable, dans le respect du cadre légal applicable.

8.5 Conditions d'annulation

Pour les accompagnements individuels et les formations en direct (webinaires, sessions live) :

- Annulation par le Client au moins 48 heures avant : report possible ou remboursement intégral
- Annulation par le Client moins de 48 heures avant : aucun remboursement ni report possible
- Annulation par le Vendeur : remboursement intégral ou report selon le choix du Client

Pour les formations en ligne asynchrones (accès à la demande) : pas de conditions d'annulation spécifiques, voir section 7 (droit de rétractation).

9. Propriété intellectuelle

Tous les contenus fournis (textes, vidéos, audios, supports) sont protégés par le droit d'auteur.

Ils sont destinés à un **usage strictement personnel**.

Toute reproduction, diffusion ou partage sans autorisation écrite est interdit.

10. Responsabilité

Le Vendeur s'engage à fournir des contenus sérieux et pédagogiques, mais ne garantit aucun résultat spécifique.

Le Client reste seul responsable :

- de l'usage qu'il fait des contenus,
- de ses décisions personnelles et professionnelles.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour des conséquences indirectes ou imprévisibles. En tout état de cause, la responsabilité du Vendeur est limitée au montant payé dans les limites autorisées par la loi par le Client pour le produit ou le service concerné.

Les contenus et accompagnements proposés sont à visée **pédagogique et préventive**. Ils ne remplacent en aucun cas un **diagnostic ou un traitement médical**. Le Client s'engage à consulter un professionnel de santé en cas de besoin.

11. Force majeure

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure ou de circonstances indépendantes de sa volonté, notamment :

- interruption, suspension ou limitation du service Internet,
- défaillance technique des plateformes tierces (System.io, Kneo, Stripe, PayPal),
- catastrophes naturelles, pandémies, grèves, ou tout événement rendant impossible l'exécution normale du contrat.

En cas de force majeure, les obligations du Vendeur sont suspendues pendant toute la durée de l'événement, sans engager sa responsabilité.

Constituent notamment des cas de force majeure : les pannes généralisées d'Internet, les cyberattaques, les mises à jour critiques des plateformes tierces (System.io, Stripe), ou les décisions gouvernementales restrictives (ex. : confinement).

12. Données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément à la **politique de confidentialité** du site.

Le Client est invité à la consulter pour connaître ses droits et les modalités de traitement.

13. Médiation et règlement des litiges

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige non résolu.

Le médiateur de la consommation dont relève le Vendeur est :
CM2C - Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice
14 rue Saint Jean
75017 Paris
Site internet : <https://www.cm2c.net>
E-mail : cm2c@cm2c.net

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
Liste des médiateurs disponibles sur :
<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

À défaut de résolution amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes, conformément aux règles légales applicables au consommateur.

14. Modification des CGV

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

15. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige transfrontalier, le Client peut saisir la **Commission européenne** via la plateforme ODR (Online Dispute Resolution) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.