



CONDITIONS GENERALES DE VENTE CLIENTS

«L'écoute du Paon Perché»

L'Entreprise Individuelle **EI FLAMENT MELANIE**, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brive La Gaillarde sous le numéro RCS 822 565 420 / Code APE : 96.09Z / Numéro de TVA Intracommunautaire : FR73822565420 , dont le siège social se situe 1 rue du Pas Redon, 19250 MEYMAC, France (dénommée ci-après « **L'entreprise**») a pour activité la réalisation de prestations de services dans le domaine du coaching, de la formation et du conseil en développement personnel et professionnel, pour particuliers.

Le Client a pu avoir accès à l'ensemble des informations qu'il estime nécessaire et est seul responsable de sa Souscription à une ou plusieurs formules d'accompagnement de l'Ecoute du Paon Perché.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute Souscription à une formule d'accompagnement par demande écrite formulée directement auprès de l'entreprise, par email et/ou signature de devis.

L'entreprise appelle l'attention du Client sur le fait qu'elle pourra modifier à tout moment ses Conditions Générales de Vente. Les Conditions Générales de Vente applicables à un Client sont les Conditions Générales de Vente en vigueur lors de sa Souscription à une Formule.

Toute Souscription à une Formule d'accompagnement vaut et emporte acceptation pleine, entière, sans réserve et de manière inconditionnelle des présentes Conditions Générales de Vente par le Client. En procédant à une Souscription à une Formule d'accompagnement, le Client accepte et reconnaît avoir eu communication en des termes clairs, de manière lisible et compréhensible, de l'ensemble des éléments visés aux dispositions de l'article L.221-5 du Code de la consommation.

L'entreprise et le Client sont ensemble désignées les « **Parties** » et individuellement une « **Partie** ».

1. DOCUMENTS CONTRACTUELS.

Le Contrat est composé des documents suivants par ordre hiérarchique décroissant :

- la Souscription du Client à une Formule d'accompagnement (devis signé ou accord écrit par mail);
- les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Utilisation du Site ;
- la Charte de collecte et de traitement des données personnelles du Client ;

Les documents énumérés ci-dessus constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties, eu égard à l'objet du Contrat et remplacent et annulent toutes déclarations, négociations, engagements, communications orales ou écrites, acceptations, et accords préalables entre les Parties, relativement au même objet.

Le Contrat prévaut sur tout autre document.

Le Contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé entre les Parties par un représentant dûment habilité.

2. DÉFINITIONS.

« L'entreprise » et/ou « **L'écoute du Paon Perché** » désigne l'entreprise individuelle EI FLAMENT MELANIE immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brive La Gaillarde sous le numéro RCS 822 565 420 dont le siège social se situe 1 rue du Pas Redon, 19250 MEYMAC, France.

« **Contrat** » désigne le contrat conclu entre l'Entreprise et le Client, lequel consiste en la Souscription du Client à une Formule d'accompagnement.

« **Souscription** » désigne le fait de confirmer l'inscription par signature du devis ou validation par mail et de procéder au paiement total ou partiel du coût d'une Formule d'accompagnement et donc, de souscrire à une Formule d'accompagnement.

« **Formule(s)** » désigne la (ou les) formule(s) d'accompagnement dispensées par l'Entreprise. Une Formule peut contenir plusieurs séances de coaching en visio ou présentiel, des documents de support, des activités en lien avec des prestataires et éventuellement de l'hébergement/repas.

« **Conditions Générales de Vente** » désigne les présentes conditions Générales de Vente.

« **Client(s)** » désigne toute personne physique qui s'est inscrite et a souscrit à une Formule d'accompagnement. Le Client est un consommateur au sens du Code de la Consommation. Le Client est également un Membre au sens des présentes Conditions Générales de Vente et des Conditions Générales d'Utilisation.

« **Visiteur(s)** » désigne toute personne physique accédant, visitant et/ou naviguant sur le Site lecoutedupaonperche-coaching.com, à des fins personnelles, de manière occasionnelle ou habituelle et qui n'est pas identifiée.

3. OBJET.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties à la suite de la Souscription par un Client à une (ou plusieurs) Formule(s).

4. GÉNÉRAL.

Les Formules sont dispensées directement par Madame Mélanie FLAMENT.

Les Formules d'accompagnement sont des séances de coaching destinées à accompagner les Clients dans la découverte et l'amélioration de leur bien-être.

Les Formules sont dispensées en ligne par visio et/ou en direct en présentiel au cabinet de Mélanie FLAMENT au 1 Rue du Pas Redon, 19250 MEYMAC ou tout autre lieu de son choix. Pour les accompagnements en séjours, ils pourront se dérouler au Tiers Lieu « Au Beau Milieu », 19250 MEYMAC ou tout autre gîte au choix de l'Entreprise ou du Client selon les modalités convenues ensemble avant la signature du devis.

L'entreprise appelle l'attention du Client sur le fait que les Formules qu'elle propose sont susceptibles d'évoluer et/ou d'être modifiées avec le temps.

Afin d'avoir accès à la (ou les) Formule(s) choisie(s), le Client devra procéder à la Souscription par mail à l'adresse melanieflamentcoaching@gmail.com, et avoir, en conséquence, renseigné les informations nécessaires à son Inscription. Ces informations sont le nom, prénom, l'adresse postale et l'adresse email.

Lors de la confirmation de sa Souscription à une Formule, le Client devra (i) confirmer le devis reçu signature écrite ou « bon pour accord » par mail, (ii) lire et accepter, notamment, les présentes Conditions Générales de Vente puis (iii) procéder au paiement du coût d'accès à la Formule selon les modalités définies à l'Article 5 des présentes Conditions Générales de Vente.

Après confirmation de sa Souscription à une (ou plusieurs) Formule(s) et règlement par le Client du coût (total ou partiel) de la (ou des) Formule(s) sélectionnée(s), la Souscription du Client à ladite (ou auxdites) Formule(s) devient ferme et définitive.

L'Entreprise confirme au Client la réception de sa Souscription à une (ou plusieurs) Formule(s) par l'envoi d'un courriel à l'adresse email renseignée par le Client. Cet email de confirmation est envoyé après réception par la Société du coût de la Formule à laquelle le Client a souscrit.

Un Contrat est ainsi conclu entre l'entreprise et le Client.

Toute Souscription à une Formule auprès de l'entreprise est conclue en langue française.

Le cocontractant du Client est l'entreprise.

Seules les personnes âgées de dix-huit (18) ans minimum et disposant de la capacité juridique peuvent procéder à la Souscription d'une ou plusieurs Formule(s).

L'entreprise conseille au Client de procéder à la sauvegarde et/ou à l'impression des documents contractuels. En tout état de cause, le Client peut solliciter ces documents contractuels par écrit, via l'envoi d'un courriel à : melanieflamentcoaching@gmail.com

5. PRIX ET PAIEMENT DU PRIX.

5.1. PAIEMENT DU PRIX.

Les stipulations du présent Article s'appliquent lorsque le Client procède à la Souscription d'une (ou plusieurs) Formule(s) par mail.

Le prix de chaque Formule est indiqué Toutes Taxes Comprises (TTC) dès la communication du devis au client.

Le taux de TVA applicable au jour de la Souscription à une (ou plusieurs) Formule(s) apparaît directement et est inclus dans le prix final payé par le Client.

Les prix sont indiqués en euros et payables en euros.

Le paiement est effectué directement par le Client lors de la confirmation de sa Souscription à une (ou plusieurs) Formule(s).

5.2. MODALITÉS DE PAIEMENT DU PRIX.

Le prix de chaque Formule est payable directement et en une ou plusieurs fois selon les modalités proposées pour le règlement du coût de la Formule correspondante.

Le paiement est réalisé par virement bancaire directement auprès de l'Entreprise ou par chèque/Espèces pour les accompagner en présentiel à l'ordre de l'Entreprise EL FLAMENT MELANIE.

Tous les éventuels frais liés à un paiement sont à la charge du Client.

La Société ne collecte pas les données bancaires de ses Clients.

En cas de défaut de paiement du Client, l'Entreprise est en droit de suspendre l'accès aux Services qu'elle propose et de résilier le Contrat conclu avec le Client selon les conditions et modalités visées à l'article 8 des présentes Conditions Générales de Vente.

5.3. FACTURATION.

La facture émise par l'Entreprise à la suite d'une Souscription à un (ou plusieurs) Formules par un Client sera adressée par courriel au Client.

Le Client accepte que la (ou les) factures électroniques (dématérialisées) puissent être émises dans le cadre du Contrat et tiennent lieu de facture d'origine conformément à l'article 289 du Code Général des Impôts. Dans une telle hypothèse, le Client accepte cette dématérialisation des factures sous format PDF et renonce expressément au droit de contester la validité des factures électronique signées établies en application du Contrat du seul fait que ces factures ont été établies et transmises par voie électronique.

A la demande du Client, la Société pourra adresser une facture imprimée sur format papier. Pour ce faire, le Client peut adresser sa demande par courriel à l'Entreprise à l'adresse email : melanieflamentcoaching@gmail.com

6. MODALITÉS QUANT AU SUIVI DES FORMULES D'ACCOMPAGNEMENT.

Les Formules d'accompagnement proposées par l'Entreprise consistent essentiellement en des accompagnements en visio ou présentiel.

L'Entreprise appelle l'attention du Client, qui l'accepte, sur le fait qu'elle ne met à disposition du Client aucun moyen matériel ou immatériel afin de suivre les Formules d'accompagnement en visio.

En conséquence, la Souscription à une Formule ne comprend et / ou n'inclut pas et ne saurait en aucun cas comprendre ou inclure, notamment (cette liste n'étant pas limitative) :

- La mise à disposition par l'Entreprise de matériel informatique permettant au Client de suivre les Formules en visio
- la mise à disposition de moyens immatériels, tels qu'une connexion internet, un abonnement internet etc.

A cet égard, le Client assure et garantit à l'Entreprise disposer de tout le matériel nécessaire et suffisant pour suivre la (ou les) Formules à laquelle (ou auxquelles) il a souscrit.

L'Entreprise renvoie le Client vers les Conditions Générales d'Utilisation pour plus de renseignements à ce sujet.

7. CARACTÈRE FERME ET DÉFINITIVE DE LA SOUSCRIPTION À UNE FORMULE & DROIT DE RÉTRACTATION D'UN CLIENT.

Toute Souscription à une Formule est ferme et définitive.

Cependant, conformément à la législation en vigueur, le Client qui souscrit à une Formule dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter.

A cet égard, l'Entreprise appelle l'attention du Client sur le fait que ce dernier, pour exercer le présent droit de rétractation, devra justifier de la date de Souscription à la Formule concernée. Le courriel qui lui est adressé par l'Entreprise à la suite de la Souscription à la Formule concernée par le Client fait foi entre les Parties. Le Client est réputé avoir reçu ce courriel au jour de son envoi par l'Entreprise.

Le délai susvisé de quatorze (14) jours court à compter du premier jour calendaire suivant la réception du courriel de confirmation qui lui est adressé par la Société.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait procéder à la rétractation de sa Souscription à une Formule, le Client doit retourner le formulaire de rétractation joint aux présentes Conditions Générales de Vente et le courriel de confirmation de la souscription à la Formule qui lui a été adressé par l'Entreprise par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception au siège social de la Société, sis 1 rue du Pas Redon, 19250 MEYMAC.

L'Entreprise appelle l'attention du Client sur le fait que la rétractation à une Souscription d'une Formule ne peut être faite que selon les modalités susvisées dans le délai de quatorze (14) jours, la date d'envoi de la Lettre Recommandée avec Accusé de Réception par le Client faisant foi.

Dans l'hypothèse où le Client fait usage de son droit de rétractation, la Société enverra sans délai un accusé de réception de sa déclaration de rétractation à l'adresse email qui aura été mentionnée sur le formulaire de rétractation (ou, dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas renseigné cette mention, à l'adresse email indiquée lors de son Inscription ou de sa Souscription à la Formule concernée).

La rétractation du Client dans les délais et conditions susvisées entraînera un remboursement du prix de la Formation concernée au bénéfice du Client sur le compte bancaire utilisé lors de la confirmation de la souscription à ladite Formation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception par la Société de la Lettre Recommandée avec Accusé de Réception contenant (i) le formulaire de rétractation et (ii) le courriel de confirmation de la souscription à la Formation qui lui a été adressé par l'Entreprise.

Les frais engagés par le Client pour l'exercice de son droit de rétractation ne seront pas remboursés par l'Entreprise au Client.

L'Entreprise est en droit de refuser le remboursement d'une Souscription à une Formule en cas de fraude et/ou tentative de fraude du Client dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation et/ou dans l'hypothèse où le Client aurait déjà procédé au suivi de tout ou partie (i.e. totale ou partielle) d'une Formule, dispensée par l'Entreprise notamment dans l'hypothèse où le Client aurait assisté à une séance d'accompagnement. A cet égard, l'Entreprise appelle l'attention du Client sur le fait qu'en entamant une des Formules (à laquelle / auxquelles) elle a souscrite(s), le Client est considéré comme ayant bénéficié des Services proposés par l'Entreprise et ne peut en aucun cas solliciter le remboursement de sa Souscription à la Formule concernée via l'exercice de son droit de rétractation, ce que le Client accepte et reconnaît.

Ces modalités de rétractation sont applicables lorsque le Client a souscrit à une Formule par mail.

8. SUSPENSION / RÉSILIATION

L'Entreprise est en droit de suspendre à effet immédiat tout ou partie des services fournis à un Client au titre du Contrat conclu en cas de :

- (i) défaut de paiement par le Client ;

L'Entreprise notifie par courriel au Client la suspension de tout ou partie des services et la raison à l'origine de la suspension. Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la réception de la notification de suspension pour remédier à la situation.

Passé ce délai, et, s'il n'a pas été remédié à la situation à l'origine de la suspension ou si les réponses apportées par le Client sont insuffisantes, l'Entreprise sera en droit de résilier à effet immédiat le Contrat.

Dans une telle hypothèse, les montants dus au titre du Contrat sont et restent dus en totalité à l'Entreprise.

9. COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES CONFIDENTIELLES

En souscrivant à une Formule auprès de l'Entreprise, le Client accepte de manière expresse et inconditionnelle la collecte, le traitement et l'utilisation de ses données telle qu'elle est notamment rappelé (de manière synthétique) au présent article.

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, et à la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, chaque Client est informé de ce que les informations qu'il communique à l'Entreprise font l'objet d'une collecte et d'un traitement par la L'entreprise EI FLAMENT MELANIE uniquement.

La collecte et le traitement de ces Données par l'Entreprise lui permet de communiquer les différents documents contractuels et de suivre l'accompagnement de son Client. Les Données collectées sont strictement nécessaires à la finalité pour laquelle elles sont collectées et traitées.

Les données collectées par l'Entreprise sont le nom, prénom, l'adresse postale et l'adresse e-mail. Il s'agit des données collectées lors de la Souscription à une Formule d'accompagnement (i.e. les Données d'Inscription) par le Client.

L'Entreprise ne collecte pas les données bancaires des Clients. Aucune donnée dite sensible n'est collectée par l'Entreprise.

Chaque Client peut demander à l'Entreprise de lui communiquer les Clauses Contractuelles Types validées par la Commission européenne (Décision 2021/914 de la Commission en date du 4 juin 2021 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers en vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil.

L'Entreprise garantit au Client une collecte et un traitement d'informations conforme à la législation en vigueur.

Ces Données ne seront communiquées et/ou transférées et/ou cédées par l'Entreprise, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, à aucun tiers.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification (et de suppression) relatif aux données (ou à certaines d'entre elles) le concernant.

Le Client peut exercer ses droits par l'envoi d'un courriel à l'adresse suivant : melanieflamentcoaching@gmail.com

Le Client déclare que les données communiquées à l'occasion de la signature du Contrat, sont parfaitement sincères, renseignées et exactes. Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues par l'article 441-1 du Code pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45.000 euros d'amende.

Le Client est seul responsable des données qu'il communique à l'Entreprise.

Le Client confirme avoir pris connaissance, dans son intégralité, de cet article 9 sur la collecte et le traitement des données confidentielles et accepter de manière ferme et irrévocable l'ensemble des termes.

11. STIPULATIONS GÉNÉRALES.

11.1 Cession. Le Contrat est conclu en considération de la personne du Client (notamment en raison de la Formule souscrite par le Client) et ne peut donc faire l'objet d'une cession, à titre gratuit ou onéreux, au profit d'un tiers sans l'accord préalable et écrit de l'Entreprise. Toute cession ou transfert réalisé en violation des stipulations susvisées sera nulle.

11.2 Notifications. Sauf s'il en est expressément convenu autrement entre les Parties, toute notification ou communication au titre du Contrat devra être établie par écrit et adressée par e-mail ou par lettre (recommandée avec accusé de réception) aux adresses indiquées lors de la confirmation d'une Commande. Toute notification ou communication sera réputée avoir été valablement délivrée, sauf s'il en est disposé autrement, à compter de sa réception ou après un délai de trois (3) jours suivant son envoi, selon l'événement qui se produit en premier. Tout changement d'adresse du Client devra faire l'objet d'une notification écrite à l'autre partie, par email.

11.3 Non-renonciation. Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations au

titre du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

11.4 Non-validité partielle. Si une ou plusieurs stipulations du Contrat et/ou des présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour illégales ou inapplicables ou considérées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice devenue définitive, elles seront réputées non écrites et les autres stipulations demeureront en vigueur.

11.5 Titres. Les titres des articles du Contrat et/ou des présentes Conditions Générales de Vente n'ont qu'une valeur indicative et ne permettent pas d'interpréter la teneur des stipulations y afférentes au titre du Contrat et/ou des présentes Conditions Générales de Vente.

11.6 Droit applicable et attribution de compétence.

Le Contrat et les présentes Conditions Générales de Vente sont soumis et régis par la loi française.

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. ». Sont ainsi visés les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel.

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Dans l'hypothèse où le litige persiste et le Client est un consommateur au sens du Code de la Consommation, le Client pourra saisir, par application des dispositions de l'article R. 631-3 du Code de la consommation, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.



Formulaire de Rétractation

L'écoute du Paon Perché

Je soussigné M./Mme

Ayant souscrit à la Formule :

Référence Souscription Formule (numéro et date du devis) :

Date de confirmation la Souscription à la Formule d'accompagnement :

Souhaite exercer la rétractation de cette souscription et obtenir le remboursement intégral du prix de ladite Formule. Le remboursement devra être fait par versement bancaire sur le compte bancaire utilisé lors de la souscription à la Formule concernée.

Mr / Mme. :

Pièces jointes :

1/ justificatif de confirmation de Souscription à la Formule

2/ Preuve du règlement de la Formule