

# Conditions Générales de Vente (CGV)

## Identification du prestataire :

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de services fournies par les coachs en développement personnel Nathalie Hébert et Solène Pinaud.

**Adresse :** 6 Rue d'Enfer - 51300 Changy

**Immatriculé au registre au Registre Nationale des Entreprises :** 03.03.25 / 07.02.25

**Sous le numéro de SIRET :** 940 767 015 00016 / 821 559 648 00026

**Représenté par :** Solène PINAUD EI / Nathy Bill EI

**E-mail :** nature-serenite0613@gmail.com

**Téléphone :** 06 17 43 86 11

Ci-après, « les coachs », « les vendeurs » d'une part, et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services du partenariat, ci-après le « client »

D'autre part, il a été exposé et convenu ce qui suit :

## Objet des conditions générales de vente :

Les présentes CGV régissent les modalités de vente des services proposés par "Nature et Sérénité", qui incluent des programmes de coaching et des accompagnements en 1 to 1. Ces services visent à soutenir le développement personnel des clients, leur bien-être et leur épanouissement.

## ARTICLE 1 – Disposition Générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de Produits ou de Services, effectuées au travers du site Internet « Nature et Sérénité », et sont partie intégrante du Contrat entre le client et les Vendeurs. Elles sont pleinement opposables au client qui les a acceptés avant de passer commande.

Les Coachs se réservent la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Ces CGV sont consultables sur le site Internet « Nature et Sérénité » à l'adresse suivante : <https://nature-serenite.com/>

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

Sauf preuve contraire les informations enregistrées par le coach la preuve de l'ensemble des transactions.

## ARTICLE 2 – Conclusion du contrat

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, le Client doit suivre une série d'étapes pour conclure le contrat par voie électronique pour pouvoir réaliser sa commande :

- Information sur les caractéristiques essentielles du Produit ;
- Choix du Produit, le cas échéant, de ses options
- Indication des coordonnées essentielles du Client (identification, email, adresse...)
- Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente
- Vérification des éléments de la commande (formalité du double clic) et, le cas échéant, correction des erreurs.

Avant de procéder à sa confirmation, le client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix, et de corriger ses éventuelles erreurs, ou annuler sa commande. La confirmation de la commande emportera formation du présent contrat. – Ensuite, suivi des instructions pour le paiement, paiement des produits, puis livraison de la commande.

Le Client recevra confirmation par courrier électronique du paiement de la commande, ainsi qu'un accusé de réception de la commande la confirmant.

Le client disposera pendant son processus de commande de la possibilité d'identifier d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger. La langue proposée pour la conclusion du contrat est la langue française.

Les modalités de l'offre et des conditions générales de vente sont renvoyées par email à l'acheteur lors de la commande et archivées sur le site web « Nature et Sérénité ». Le cas échéant, les règles professionnelles et commerciales auxquelles l'auteur de l'offre entend se soumettre sont consultables dans la rubrique « CGV », consultables sur le site du Vendeur à l'adresse suivante : <https://nature-serenite.com/>

L'archivage des communications, de la commande, des détails de la commande, ainsi que des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière constituer une copie fidèle et durable conformément aux dispositions de l'article 1360 du code civil.

Ces informations peuvent être produites à titre de preuve du contrat.

Aux fins de bonne réalisation de la commande, le Client s'engage à fournir des éléments d'identification véridiques. Les Coachs se réservent la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

### **ARTICLE 3 - Modalités de commande**

Pour bénéficier des services proposés, le client doit contacter "Nature et Sérénité" via les moyens de communication spécifiés (site internet, email, téléphone).

La commande devient définitive lorsque le client accepte l'offre proposée par la Convention et confirme par écrit (email, devis, convention signée, etc.).

Le client reçoit une facture ainsi que l'accès au programme dès que son achat est validé.

### **ARTICLE 4 - Description des services et produits**

Les coachs sont éditeurs de produits et services de coaching à destination de consommateurs, commercialisés par l'intermédiaire du site Internet <https://www.nature-serenite.com>.

Le descriptif de ces services sont disponibles sur le site ou peuvent être fournis sur demande par les coachs.

Ils incluent :

- Coaching individuel en développement personnel en One to One
- Programmes de coaching

Les caractéristiques essentielles des biens, des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition du client sur les sites Internet de la société, de même, le cas échéant, que le mode d'utilisation du produit.

Conformément à l'article L112-1 du Code de la consommation, le consommateur est informé, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, des prix et des conditions particulières de la vente et de l'exécution des services avant toute conclusion du contrat de vente.

Dans tous les cas, le montant total dû par l'Acheteur est indiqué sur la page de confirmation de la commande. Le prix de vente du produit est celui en vigueur indiqué au jour de la commande.

Les Vendeurs se réservent la possibilité de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande. Lorsque les produits ou services ne sont pas exécutés immédiatement, une information claire est donnée sur la page de présentation du produit quant aux dates de livraison des produits ou services.

Le client atteste avoir reçu un détail des modalités de paiement et d'exécution du contrat, ainsi qu'une information détaillée relative à l'identité des vendeurs, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités dans le contexte de la présente vente.

Les Vendeurs s'engagent à honorer la commande du Client dans la limite des stocks de Produits ou de places disponibles uniquement.

A défaut, les Vendeurs en informent le Client ; si la commande a été passée, et à défaut d'accord avec le Client sur une nouvelle date de début, les Vendeurs remboursent le client.

Les informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. La durée de validité de l'offre des Produits est précisée sur le site Internet « Nature et Sérénité » ainsi que la durée minimale des contrats proposés lorsque ceux-ci portent sur une fourniture continue ou périodique de produits ou services. Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse email communiquée).

#### **ARTICLE 5 - Conformité**

Conformément à l'article L.411-1 du Code de la consommation, les produits et les services offerts à la vente au travers des présentes CGV répondent aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs. Indépendamment de toute garantie commerciale, les Vendeurs restent tenus des défauts de conformité et des vices cachés du produit.

Conformément à l'article L.217-4, les vendeurs livrent un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Ils répondent 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.

Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés (art. 1641 c. civ.), les Vendeurs remboursent ou échangent les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande. Le remboursement peut être demandé de la manière suivante : faire une demande par lettre recommandée en justifiant du défaut dans le produit par rapport à ce qui a été décrit de celui-ci sur le site.

#### **ARTICLE 6 - Tarifs et paiement :**

Les tarifs des prestations de coaching et d'accompagnement sont indiqués sur les devis envoyer suite aux échanges avec le client.

Les coachs se réservent la possibilité de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir. Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet de la Société sont à la charge du Client.

Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire en plusieurs fois sans frais. Le 1er paiement doit être réalisé avant le début des sessions, sauf accord spécifique.

#### **ARTICLE 7 - Droit de rétractation :**

Conformément aux dispositions légales, le client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat pour toute prestation de service non commencée. Passé ce délai, aucun remboursement ne pourra être effectué.

#### **ARTICLE 8 - Clause de réserve de propriété**

Les accès aux services peuvent être coupés en cas de non-paiement du client.

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur.

Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Tous les supports de coaching (documents, méthodes, outils, etc.) sont la propriété exclusive des Coachs. Leur reproduction, distribution ou exploitation sans autorisation préalable est interdite.

Aucune réutilisation à des fins commerciales n'est possible sans accord préalable des coachs qui en sont les auteurs, et sera possible contre une rémunération à ceux-ci, à la hauteur de leurs participations à la création du produit.

#### **ARTICLE 9 - Modalités de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse mail de livraison qui a été indiquée lors de la commande et dans les délais indiqués. Ces délais ne prennent pas en compte le délai de préparation de la commande.

En cas de retard de livraison, le Client dispose de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article L 216-2 du Code de la consommation. Les Vendeurs procèdent alors au remboursement du produit et aux frais « aller » dans les conditions des dispositions des articles L216-3 et le L241-4 du Code de la consommation.

Les Vendeurs mettent à disposition un point de contact mail indiqué dans l'email de confirmation de commande afin d'assurer le suivi de la commande. Les Vendeurs rappellent qu'au moment où le Client prend possession des produits, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés. Il appartient au Client de notifier au transporteur toute réserve sur le produit livré.

#### **ARTICLE 10 – Disponibilité**

Les dates de prochaines disponibilités des services sont affichées sur le site internet.

Les vidéos des programmes sont disponibles pendant une durée déterminée affichée sur le site. Les PDF peuvent être téléchargés à des fins d'utilisations personnelles uniquement.

#### **ARTICLE 11 - Délai de rétractation et d'Annulation ou report des séances**

Conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation, l'Acheteur dispose du droit de se rétracter sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours à la date de réception de sa commande, à condition de ne pas avoir débuté l'accompagnement. Le droit de rétractation peut être exercé en contactant le coach suivante : envoyer un mail avec accusé de lecture ou une lettre recommandée.

Nous informons les Clients que conformément aux dispositions des articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour (décrire les biens non sujets à ces dispositions). En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, le prix du ou des produits. Le client s'engage à supprimer les produits de tout support qu'il aura en sa possession.

En cas d'annulation d'une séance par le client, ce dernier devra prévenir le coach au moins 48 heures à l'avance. Toute annulation tardive pourra entraîner des frais supplémentaires ou la facturation de la séance. Le coach se réserve le droit de reporter ou d'annuler une séance en cas d'imprévu, en informant le client dans les plus brefs délais.

#### **ARTICLE 12 - Responsabilités**

Les Coachs s'engagent à fournir leurs services avec tout le professionnalisme et les compétences nécessaires.

Toutefois, les résultats du coaching ne peuvent être garantis, le processus étant influencé par l'engagement du client.

#### **ARTICLE 13 - Réclamations et médiation**

Le cas échéant, le client peut présenter toute réclamation en contactant le coach au moyen des coordonnées suivantes [nature.serenite0613@gmail.com](mailto:serenite0613@gmail.com) et exprimant sa réclamation.

Conformément aux dispositions des art. L. 611-1 à L. 616-3 du Code de la consommation, le consommateur est informé qu'il peut recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues par le titre Ier du livre VI du code de la consommation.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service client des Vendeurs, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, le consommateur peut soumettre le différend à un médiateur : [MCPmediation.org](http://MCPmediation.org) (médiation de la consommation & patrimoine) qui tentera en toute indépendance de rapprocher les parties en vue d'obtenir une solution amiable.

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à privilégier une solution amiable. À défaut d'accord, le tribunal compétent sera celui du lieu du siège social de l'entreprise du coach.

#### **ARTICLE 14. Confidentialité et protection des données personnelles**

Toutes les informations échangées entre les coachs et le client dans le cadre des sessions de coaching sont confidentielles et ne peuvent être divulguées sans le consentement préalable du client, sauf si la loi en dispose autrement.

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, les Vendeurs mettent en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité la vente et la livraison de produits et services définis au présent contrat.

Le client est informé des éléments suivants : l'identité et les coordonnées des responsables du traitement : Mme HEBERT et Mme PINAUD, joignables sur [nature.serenite0613@gmail.com](mailto:nature.serenite0613@gmail.com)

La base juridique du traitement : l'exécution contractuelle - les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent : le responsable du traitement, ses services en charge du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, de la livraison et de la commande, les sous-traitants intervenants dans les opérations de livraison et de vente ainsi que toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question

- aucun transfert hors UE n'est prévu

- la durée de conservation des données : le temps de la prescription commerciale

- la personne concernée dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données

- La personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

- les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale) et la livraison des biens commandés, sans quoi la commande ne pourra pas être passée. Aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en œuvre au travers du processus de commande.

#### **ARTICLE 15 - Modifications des CGV**

Les coachs se réservent le droit de modifier ces conditions générales de vente à tout moment. Les modifications seront notifiées au client et entreront en vigueur dès leur publication sur le site internet « Nature et Sérénité ».

#### **ARTICLE 16 - Information des consommateurs**

Aux fins d'information des consommateurs, les dispositions du code civil et du code de la consommation sont reproduites ci-après :

*Article 1641 du Code civil* : Les vendeurs sont tenus 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 le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

*Article 1648 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.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

*Article L. 217-4 du Code de la consommation* : Les vendeurs livrent un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Ils répondent 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 les vendeurs et possèdent les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par les vendeurs, 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. 217-16 du Code de la consommation* : Lorsque l'acheteur demande aux vendeurs, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.