

Conditions générales de vente en ligne

En vigueur au 10/04/2024

Article 1 - Contenu et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre du contrat de vente en ligne des produits et services proposés par le Vendeur au Client.

Les coordonnées et l'identité du Vendeur sont les suivantes :

Laetitia Leonhardt EI, numéro de Siren 987 734 316, 58 rue de Monceau CS48756 75008 Paris Cedex 08, contact@laetitialeonhardt.com 06 84 08 39 41

Assurance de responsabilité professionnelle : **Lloyd's Insurance Company S.A.** par l'intermédiaire de Créalinks (via +Simple) 65 rue des Trois Fontanot 92000 Nanterre, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 445 236 581

Le Vendeur assure notamment la commercialisation des produits et/ou services susmentionnés par l'intermédiaire du site laetitialeonhardt.com (le Site) dont la liste peut être consultée sur laetitialeonhardt.com.

Les services proposés à la vente par le Vendeur sont les suivants :

Accompagnements en thérapies brèves ou séances d'EMDR, hypnose ericksonienne, PNL

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les ventes de produits et services par le Vendeur intervenues par le biais du site laetitialeonhardt.com

Article 2 - Opposabilité

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Le Client reconnaît être majeur et disposer de la capacité à contracter.

A cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du Code civil.

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment par le Vendeur en publiant une nouvelle version sur le Site. Les CGV opposables au Client sont celles en vigueur au moment de la date de validation de la commande.

Le Vendeur et le Client conviennent que les photos des produits et services en vente sur le Site n'ont pas de valeur contractuelle.

Article 3 - Informations précontractuelles

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 listées aux articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation.

Ainsi, les caractéristiques essentielles et les prix des produits et services vendus par voie électronique sont disponibles sur le Site, ainsi que les informations relatives à l'identité du Vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, les informations relatives aux garanties légales, à la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation et aux autres conditions contractuelles, conformément aux articles R. 111-1, R. 111-2 et L. 221-11 du Code de la consommation.

Article 4 - Durée

Le contrat de vente entre en vigueur à la date de validation de la commande et est conclu pour la durée nécessaire à la fourniture des produits et services, jusqu'à l'extinction des garanties et obligations dues par le Vendeur.

Article 5 - Commande

Afin de réaliser la commande, le Client doit accéder au Site, suivre les instructions, remplir le formulaire de commande, vérifier les éléments de la commande et, le cas échéant, corriger les erreurs.

Les produits et services proposés à la vente sur le Site font l'objet d'une description réalisée avec le plus de soins et d'exactitude possibles. Des variations minimales dans leur représentation et description ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

Pour que la commande soit validée, le Client doit accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes CGV. Il doit aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider l'obligation et le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le Vendeur de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits et services disponibles à la vente. A défaut de disponibilité des produits et services, le Vendeur s'engage à en informer le Client.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou de bloquer temporairement la commande, notamment en cas de défaut de paiement, adresse erronée, s'il existe un litige avec le Client lié au paiement d'une commande antérieure, si la commande est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime.

Les commandes supérieures à 120 euros seront archivées pendant 10 ans sur un support fiable et durable.

Article 6 - Prix et Paiement

Les moyens de paiement acceptés par le Vendeur sont indiqués clairement et lisiblement sur le Site.

Le prix des produits et services vendus sur le Site est exprimé en Euros, toutes taxes comprise (TTC), TVA non applicable. Les prix sont fermes et définitifs en tenant compte des éventuelles réductions consenties par le Vendeur.

Au moment de la validation de la commande, le prix à payer par le Client correspond au prix tout compris, soit le prix total de l'ensemble des produits et services commandés, auquel est ajouté le prix des éventuels frais de livraison toutes taxes comprises.

En cas de paiement par carte bancaire, le Site utilise le système de sécurisation Stripe - <https://stripe.com/fr>

Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement, lors de la passation de la Commande.

Le Vendeur met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le Site.

Une facture est établie par le Vendeur qui l'envoie au Client à réception du paiement de la Commande.

Article 7 - Droit de rétractation

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 conditions, modalités et délais du droit de rétractation conformément à l'article L.221-5 du Code de la consommation.

Le Client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour suivant :

1. la conclusion du contrat en cas d'achat de prestations de services ou de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel.
2. la réception ou le retrait de la commande.

Dans le cas où ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation peut utiliser le formulaire de rétractation situé aux Annexes des présentes CGV.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats suivants :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

En cas de rétractation de la part du Client du présent contrat, le Vendeur remboursera tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le Vendeur) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la décision de rétractation du présent contrat. Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat.

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat.

Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation peut utiliser le formulaire de rétractation situé aux Annexes des présentes CGV. Il peut également soumettre sa demande, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : contact@laetitialeonhardt.com

Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation peut utiliser le formulaire de rétractation situé aux Annexes des présentes CGV. Il peut également soumettre sa demande, au moyen

d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : contact@laetitialeonhardt.com

Article 8 - Utilisation des services/Livraison

Pour les accompagnements et/ou séances acheté(e)s par le Client sur le Site : les séances se font en visio via un lien zoom envoyé au client avant chaque séance, les exercices ou ressources proposés entre les séances sont communiqués par email et rendus disponibles si besoin via un lien google drive.

Chaque service est souscrit pour la durée et selon les conditions indiquées sur la page de vente dédiée.

Le Vendeur s'engage à conserver toute confidentialité sur les informations échangées avec le Client, sous quelque forme que ce soit, lors de la préparation et de l'exécution des séances de coaching. Le Vendeur s'engage aussi à ce que la confidentialité de ces informations soit respectée par toute personne concourant à fourniture de ces séances.

Article 9 - Responsabilité

Le Vendeur ne donne aucune garantie :

1. que le Site sera exempt d'erreurs ou ininterrompu ;
2. que tout fichier téléchargé à partir du Site est exempt de virus, de contamination ou de tout élément destructeur, le Client étant responsable de la protection de son matériel et de ses données ;
3. que les informations fournies sont actuelles, exactes, correctes ou fiables, bien qu'elles soient toutes fournies de bonne foi et considérées comme exactes à la date de publication ;

Le Vendeur n'est pas responsable :

1. de la fiabilité ou du défaut de sécurisation des informations circulant sur le réseau internet ;
2. du contenu des sites internet de tiers accessibles par des liens hypertextes pouvant être présents sur son Site.

Le Client reconnaît qu'il est responsable de l'utilisation et de l'interprétation des produits et services achetés sur le Site. En particulier, le Vendeur ne saurait garantir qu'un résultat ou un avantage particulier sera obtenu en utilisant l'un des produits ou services fournis par le Vendeur.

LE CLIENT RECONNAIT QUE LES PRODUITS ET SERVICES FOURNIS PAR LE VENDEUR NE SAURAIENT SE SUBSTITUER AUX CONSEILS ET CONSULTATIONS D'UN PROFESSIONNEL QUALIFIE EN MATIERE MEDICALE, PARAMEDICALE OU AUTRE PROFESSION REGLEMENTEE. L'ACHAT DE PRODUITS ET SERVICES SUR LE SITE NE DOIT EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER A DES TRAITEMENTS MEDICAUX OU PARAMEDICAUX PRESCRITS AU CLIENT PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE.

Article 10 - Retard

En cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison du bien ou de fourniture de services à l'expiration du délai indiqué sur le Site, le Client peut mettre fin au contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur d'effectuer la livraison du produit ou de fournir le service dans un délai supplémentaire de trente (30) jours, le Vendeur ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps.

Le Vendeur procède au remboursement des sommes débitées un délai de quatorze (14) jours suivant réception de la lettre.

Article 11 - Annulation/Remboursement

Les sommes acquittées par le Client pour l'achat des produits et services sur le Site ne sont pas remboursables, hormis le cas de l'exercice de son droit de rétractation par le Client, dans les conditions et modalités décrites à l'article 7 des présentes CGV.

Article 12 - Garanties légales

Selon les articles L. 217-4 et L. 217-5 du Code de la consommation, le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
- Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- Il est mis à jour conformément au contrat.
- Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
- Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
- Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
- Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;
- Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

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 un (1) an 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 un (1) an.

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.

Article 13 - Données personnelles

Dans le cadre de la loi européenne de protection des données, le Vendeur se doit de contrôler les données de ses clients issues de ses supports numériques.

Des données personnelles peuvent être collectées sur lesdits supports et utilisées par le Vendeur qui agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement de l'Union Européenne 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil en date 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 (ci-après « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD »).

Le Vendeur doit assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles de ses clients conformément au RGPD. Les données personnelles des clients peuvent être transmises aux prestataires et partenaires de Laetitia Leonhardt EI, 58 rue de Monceau CS48756 75008 Paris Cedex 08, dans le cas où leur intervention est nécessaire dans la réalisation des commandes par le présent contrat. Ces prestataires et partenaires ne pourront agir que sur instruction de Laetitia Leonhardt EI.

Les données personnelles sont collectées avec pour finalité la réalisation des commandes stipulées dans l'article 1 des présentes CGV.

Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant (ci-après les « Droits Informatique et Libertés ») et peut :

- demander une copie de toutes les informations conservées à son sujet ;
- demander une rectification sur ses données personnelles ;
- demander une suppression partielle ou totale de son compte et/ou de ses données personnelles.

Pour exercer ce droit, le Client doit en faire la demande par courriel à contact@laetitialeonhardt.com ou par courrier, Laetitia Leonhardt EI, 58 rue de Monceau CS48756 75008 Paris Cedex 08, en France, en indiquant ses :

- nom;
- prénom;
- adresse e-mail;
- ses références client.

La demande du Client doit être signée et accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité. Conformément à la loi « Droits informatique et Libertés », la réponse sera apportée dans les plus brefs délais et au plus tard dans le mois qui suit la demande.

Les données collectées par le Vendeur sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Le Vendeur invite par ailleurs le Client à consulter la politique de confidentialité et les conditions générales d'utilisation présentes sur le Site.

Article 14 - Droits de propriété intellectuelle

Le contenu du Site est la propriété du Vendeur et de ses partenaires. Il est protégé par les lois française et internationale relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ce contenu, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable du Vendeur, est strictement interdite.

Article 15 - Force Majeure

Aucun des contractants n'est responsable de son retard ou de sa défaillance dans l'exécution de ses obligations s'ils sont dus à un cas de force majeure.

Le Vendeur avisera le Client de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les quinze (15) jours à compter de la date de survenance de l'événement.

Article 16 - Réclamations et règlement amiable des litiges

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.* ».

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir 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. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Le Client est informé qu'il peut recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>
Le Client est également informé qu'il peut, en tout état de cause, recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiations sectorielles existantes ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation.

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.

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante : www.mcpmediation.org ou par courrier

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION et PATRIMOINE - 12 Square Desnouettes - 75015 PARIS

Pour toute difficulté, nous vous invitons à nous contacter à : contact@laetitialeonhardt.com

Article 17 - Loi applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par la loi française.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. En cas de litige, la version française prévaudra toute traduction en langue étrangère.

ANNEXES

Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception le présent formulaire, uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de Laetitia Leonhardt EI, 58 rue de Monceau CS48756 75008 Paris Cedex 08, :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) :

Date :

() Rayez la mention inutile.*