

PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente et de fourniture de services s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des produits et des services proposés par **Myl et une Lumières**, entreprise individuelle détenue par Mme BOURGA Mylène.

A défaut de dispositions particulières stipulées par écrit, le fait de passer commande à Myl et une Lumières implique l'acceptation pleine et entière des conditions générales de vente et de service. Elles sont accessibles à tout moment sur le site internet www.myletunelumieres.fr ou sur demande par mail à **myletunelumieres@gmail.com** et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version et sur les propres conditions d'achat ou autres du client.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

Ces conditions peuvent être modifiées à tout moment et ce, sans préavis du vendeur.

Le coaching individuel se concentre principalement sur l'accompagnement et le développement de la confiance en soi de l'individu. L'objectif de l'accompagnement sera fixé selon le but poursuivi par l'individu dans son quotidien.

Des produits digitaux annexes pourront être proposés si ceux-ci semblent appropriés ou justifiés vis-à-vis de l'objectif du consultant.

Afin de mieux répondre aux attentes de ses consultants, le Coach souhaite pouvoir vendre à distance ses prestations de coaching et ses produits digitaux.

Les séances de coaching se déroulent en visioconférence (Zoom, Teams, WhatsApp) ou en présentiel au domicile des clients.

La liste des prestations et des produits digitaux proposés dans ce cadre est consultable via le site internet www.myletunelumieres.fr

Le système ainsi mis en place, qui suppose une démarche active de la part du client, est en tous points conforme aux exigences requises en matière de vente à distance et, notamment, par les articles **L.111-1, L.112-1 et L.221-5** et suivants du Code de la consommation.

Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux **consommateurs**, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter.

Les présentes conditions générales de vente sont également applicables aux **professionnels** et aux **non-professionnels**, aux sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, à l'exclusion naturellement des dispositions spécifiques aux consommateurs.

Il est toutefois rappelé que conformément aux dispositions de l'article L. 221-3 du Code de la consommation, les dispositions des sections 2 (« Obligation d'information précontractuelle »), 3 (« Dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement ») et 6 (« Droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement ») du chapitre « Contrats conclus à distance et hors établissement » du Code de la consommation sont applicables aux contrats conclus hors établissement entre la coach et un professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq.

Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes les prestations et les produits digitaux vendus à distance par téléphone et par courriel.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les accepter avant la conclusion du contrat de prestation et/ou l'achat d'un produit digital. L'achat d'une prestation et/ou d'un produit digital vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales de vente et équivaut à une signature de contrat de prestation.

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, les présentes conditions générales de vente peuvent être conservées par toute personne visitant le site internet www.myletunelumieres.fr, par le moyen d'un enregistrement informatique, et peuvent par ailleurs être reproduites par le client, par le moyen de leur impression.

Les présentes conditions générales de vente seront applicables tant qu'elles figureront sur le site internet www.myletunelumieres.fr. Elles peuvent faire l'objet de modifications. Dès lors, il est entendu que les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur sur le site internet www.myletunelumieres.fr au moment de la conclusion du contrat de prestation. La date de mise en ligne de ces conditions générales de vente vaut date de mise en vigueur.

Dans l'hypothèse où, postérieurement à la date de leur suppression du site internet et à leur remplacement, les présentes conditions générales de vente demeureraient néanmoins accessibles au public via d'autres sites internet ou par tout autre moyen, elles ne seraient cependant plus opposables à la coach.

Article 2 : Identification du prestataire

C2ER

Myl et une Lumières par Madame Mylène BOURGA

Immatriculée au Répertoire SIRENE sous le numéro 502 293 939 00059

Siège social : 20 avenue Jean Rostand 60 000 Beauvais

Article 3 : Informations relatives aux prestations

La coach propose sur son site internet et ses réseaux sociaux des prestations de guidances individuelles axées sur des questions de développement personnel et/ou professionnel mais également sur la résolution de problématiques liées à l'atteinte d'un objectif du client.

Guidance : processus ou action qui consiste à donner des conseils, des orientations à quelqu'un pour l'aider dans sa prise de décision ou dans sa manière de vivre une situation. Il s'agit d'une forme d'assistance, souvent fournie par une personne expérimentée ou compétente, pour aider une autre personne à atteindre ses objectifs ou à résoudre un problème.

Toutes les guidances pourront prendre appui sur des exercices de développement personnel, en autonomie ou avec assistance selon les besoins du client. Divers outils pourront s'ajouter à ces exercices tels que la PNL, les techniques de coaching, la cartomancie, la numérologie, l'astrologie...en fonction des besoins et des affinités du client avec ceux-ci.

Les prestations se dérouleront selon la volonté du client en visio ou par téléphone ou tout autre forme de communication.

Leur tarif sera de 15 euros pour une guidance en PDF d'environ 15min, et en visio 30min pour 30 euros et 1h pour 60 €

Aucun rythme ne sera imposé par le coach, le client est libre de fixer ses rendez-vous comme bon lui semble.

Ces informations sont conformes aux prescriptions requises par les textes légaux et réglementaires en vigueur et, notamment, par les articles **L.111-1** et **L.112-1** du Code de la consommation.

Les clients obtiendront des renseignements complémentaires sur les prestations proposées sur le compte Instagram en contactant la coach par téléphone, à la suite d'une sollicitation via le site web, les réseaux sociaux ou par courriel.

Article 4 : Le processus de conclusion du contrat de prestations de guidance

La conclusion du contrat de prestations se fait en plusieurs étapes successives selon le processus décrit ci-dessous :

- L'entretien préalable avec le client par téléphone, courriel ou toute forme de messagerie

Le client prend attache avec la Coach par l'intermédiaire de l'agenda disponible sur le site internet, par téléphone ou par courriel.

Un rendez-vous visio/téléphonique est ensuite fixé entre la Coach et le client. Cet entretien préalable est gratuit et ne dépassera pas 20min.

L'entretien préalable permet au client de présenter ses attentes, ainsi que ses éventuels besoins. La Coach présente quant à lui ses prestations ainsi que ses conditions tarifaires qui figurent également sous l'onglet « BOUTIQUE » du site internet.

Article 5 : Prix des prestations de coaching

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA taux français de 20 %). Le prix des articles peut être modifié à tout moment. Toutefois, le tarif appliqué à une commande sera celui annoncé au moment de la commande.

En aucun cas un utilisateur ne pourra exiger l'application de réduction n'étant plus en vigueur le jour de la commande.

Les prix pratiqués par la Coach pour les prestations individuelles sont disponibles sur le site internet sous l'onglet « BOUTIQUE ».

Dans l'hypothèse d'une modification des prix des prestations, le client en sera informé avant la conclusion du contrat.

Article 6 : Conditions de paiement

Sauf accord dérogatoire convenu entre le Coach et son client, le règlement des prestations s'effectue **par virement ou CB** en une fois au jour de la conclusion du contrat.

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition de la banque, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le client s'avérerait impossible, le contrat de prestations sera annulé.

Une facture est établie et remise à chaque client. Conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraînera l'exigibilité de plein droit d'une pénalité calculée sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance. Les intérêts commenceront à courir à compter du jour suivant la date de paiement figurant sur la facture et continueront à courir jusqu'au jour du parfait paiement de la totalité des sommes dues au Coach. En cas de retard de paiement, le client sera en outre redevable de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue à l'article L.441-10 du Code de commerce. Cette indemnité est fixée à quarante (40) euros. Il est précisé que cette indemnité forfaitaire n'est pas limitative du montant des autres frais qui pourraient être engagés par la Coach aux fins de recouvrement de ses factures.

Article 7 : Modalités pratiques d'exécution des prestations de coaching

Les séances sont programmées conjointement entre la Coach et le client, selon les disponibilités de chacun.

Les séances ont lieu les lundis, mardis, jeudis ou vendredis de 9 heures à 17 heures.

S'agissant des rendez-vous individuels, les séances se déroulent principalement par visioconférence (Zoom, Teams, WhatsApp), et le cas échéant, par téléphone ou en présentiel.

Article 8 : Obligation de confidentialité

Le contenu des séances est confidentiel et la Coach applique le principe du secret professionnel.

Les données relatives au client sont strictement confidentielles et seront uniquement utilisées par la Coach pour les besoins de l'accompagnement du client. Elles ne seront aucunement divulguées à des tiers, sauf obligation légale, sous peine de devoir en réparer le préjudice subi.

Article 9 : Responsabilité de la Coach – Code de déontologie

La Coach s'engage à soutenir le client dans sa démarche de développement personnel et/ou professionnel. Elle l'accompagne ainsi dans la mise en œuvre des moyens les plus efficaces qui lui permettront d'atteindre les objectifs fixés par le client.

La compétence professionnelle de la Coach est assurée par sa formation et son expérience. A cet égard, il est tenu d'informer le client de la nature de sa formation ainsi que de la / des qualification(s) obtenue(s).

La Coach s'assure que son intervention sert l'intérêt du consultant et veille à agir avec un haut niveau d'intégrité durant toute la durée de l'accompagnement de celui-ci.

La prestation de coaching assurée par la Coach est une obligation de moyens. *La Coach prend tous les moyens propres à permettre, dans le cadre de la demande du client, le développement personnel et/ou professionnel de ce dernier.* Ainsi, la Coach décline toute responsabilité pour les décisions personnelles et/ou professionnelles prises par le client durant et/ou à l'issue de la période de coaching.

Également la Coach décline toute responsabilité quant à l'utilisation des produits digitaux vendus.

Si elle estime ne pas disposer de la compétence requise pour assurer le coaching du client, la Coach l'en informe immédiatement et lui indique, le cas échéant, le nom d'un confrère en mesure d'assurer la prestation demandée.

En aucune circonstance, la Coach ne met à profit sa situation afin d'obtenir de quelconques avantages de la part du consultant, que ceux-ci soient d'ordre financier, social ou sexuel. En tout état de cause, il s'interdit d'exercer tout abus d'influence.

La Coach se tient dans une attitude de réserve dans ses propos et dans ses actes vis-à-vis de ses confrères.

Article 10 : Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, la Coach accorde au consultant un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du jour de la

conclusion du contrat de prestations de coaching sans avoir à justifier de motifs ni à payer de frais et de pénalité.

Le client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à la Coach le formulaire de rétractation disponible en annexe des présentes conditions générales de vente et sur le Site Internet ou toute autre déclaration faisant état sans ambiguïté de sa rétractation.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

La Coach remboursera alors au client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du client de se rétracter, sauf pour les prestations d'ores et déjà réalisées après accord préalable et exprès du client et renoncement express à son droit de rétractation.

Le remboursement s'effectuera en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf accord express du consultant pour que la Coach utilise un autre moyen de paiement.

Le droit de rétractation est uniquement réservé aux consommateurs, au sens donné par l'article liminaire du Code de la consommation, sauf exception prévue expressément par l'article L. 221-3 du Code de la consommation.

Article 11 : Fichiers électroniques – protection de la vie privée

La Coach, agissant en tant que responsable de traitement, a constitué un fichier électronique qui recense certaines données à caractère personnel relatives à ses clients (nom(s), prénom(s), adresse, adresse e-mail, téléphone). Ces informations sont nécessaires à la gestion de la relation clientèle et à l'exécution des prestations de coaching ou l'envoi des produits digitaux.

Les données collectées sont destinées à la Coach et à ses éventuels sous-traitants.

Les données à caractère personnel seront conservées pendant trois (3) ans à compter de la dernière prestation de coaching effectuée pour le client.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de tout ou partie des données personnelles les concernant. Le client bénéficie également d'un droit d'opposition pour motifs légitimes, d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données personnelles et d'un droit d'édition de directives anticipées *post-mortem*. Le client peut exercer ces droits sur simple demande accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité par e-mail à : myletunelumieres@gmail.com

Le client est informé qu'il dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

De plus, conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le client a la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Article 12 : Droits de propriété intellectuelle

Les documents remis, utilisés ou mis à disposition par la Coach au cours de l'accompagnement sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Il en va de même de tous les produits digitaux vendus ou proposés sur myletunelumieres.fr. Toute reproduction, représentation, diffusion, publication, modification ou utilisation totale ou partielle des documents qui sont la propriété de la Coach, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord express et préalable de la Coach, est strictement interdite.

Article 13 : Force majeure

L'exécution par la Coach de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Sont considérés comme tels, tout événement échappant à son contrôle qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et ce, conformément à l'article 1218 du Code civil.

La Coach informera le consultant d'un semblable cas de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) jours, le consultant aurait alors la possibilité de résilier le contrat en cours.

Article 14 : Litiges - droit applicable - médiation

Les présentes conditions générales de vente sont soumises exclusivement au **droit français**.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le client est tenu d'adresser ses réclamations par écrit au Coach par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Madame Alexandra Grégoire de Roulhac, 9, rue Heyrault 92100 Boulogne.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du Coach ou en l'absence de réponse de ce dernier dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation écrite, le client peut saisir gratuitement un **médiateur de la consommation** qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable, conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : CNPM Médiation de Saint Etienne.

La saisine du médiateur doit s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de

<http://cnpn-mediation-consommation.eu>

- soit par courrier adressé à

CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION

27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

Le client doit introduire sa demande vis-à-vis du médiateur dans un délai inférieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès du Coach.

Le client reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

En cas d'échec de la médiation ou de tout autre mode de résolution extrajudiciaire, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français désignés en application des règles françaises de procédure.

La médiation est uniquement réservée aux consommateurs et aux non-professionnels, conformément aux articles L. 211-3 et L. 211-4 du Code de la consommation.

ANNEXE 1 : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

-

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter.)

A l'attention de Madame BOURGA Mylène, 4 routy des moutons 02820 MONTAIGU
ou myletunelumieres@gmail.com

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

Conclu le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.