

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conditions Générales de Vente en ligne

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour au 9 décembre 2021

1. DÉFINITIONS

- 1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après "CGV") sont proposées par l'Entreprise Individuelle Christine Fayet (ci-après "l'Entreprise Individuelle"), inscrite au Registre du commerce et des sociétés de St Gély du Fesc sous le numéro SIRET 84529258000014, dont le siège social est fixé au 340 Rue de Coulondres, 34980 Saint-Gély-du-Fesc, France.
- 1.2. Son numéro de téléphone non surtaxé est le 06 32 01 15 99, et son adresse électronique est contact@clef-de-voute.com
- 1.3. L'Entreprise Individuelle est propriétaire et éditeur du site internet <https://www.clef-de-voute.com/> (ci-après "le Site"). Le Site est hébergé par OVH, domiciliée au 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France, joignable au 1007.
- 1.4. Le Site propose au Client (ci-après "le Client") la possibilité d'acheter des bons cadeaux et de prendre rendez-vous pour une séance (ci-après les "services").
- 1.5. Avant toute utilisation du Site, le Client doit s'assurer qu'il dispose des moyens techniques et informatiques lui permettant d'utiliser le Site et de commander les services sur le Site, et que son navigateur permet un accès sécurisé au Site. Le Client doit également s'assurer que la configuration informatique de son matériel/équipement est en bon état et ne contient pas de virus.

2. APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CGV

- 2.1. Les présentes CGV ont pour objet de définir l'ensemble des conditions dans lesquelles l'Entreprise Individuelle commercialise les Services tels que proposés à la vente sur le Site aux Clients. Elles s'appliquent donc à toute Commande (ci-après "Commande") de Services passée sur le Site par le Client.
- 2.2. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la passation de sa Commande.
- 2.3. La validation de la Commande vaut donc acceptation de ces CGV. Celles-ci sont régulièrement mises à jour, les CGV applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date de passation de la Commande.
- 2.4. Toute condition contraire posée par le Client serait donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à l'Entreprise Individuelle quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

2.5. Le fait que l'Entreprise Individuelle ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque disposition des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une quelconque disposition desdites CGV.

3. COMMANDE DES SERVICES SUR LE SITE

3.1. L'Entreprise Individuelle se réserve le droit de corriger le contenu du Site à tout moment.

3.2. Le Client sélectionne le ou les Services qu'il souhaite acheter, et peut accéder à tout moment au récapitulatif de sa Commande.

3.3. Le récapitulatif de la Commande présente la liste du ou des Services que le Client a sélectionné(s), et comprend les éventuels frais annexes tels que le prix de livraison venant s'ajouter au prix du ou des Services de la Commande. Le Client a la possibilité de modifier sa Commande et de corriger d'éventuelles erreurs avant de procéder à l'acceptation de sa Commande.

3.4. Après avoir accédé au récapitulatif de sa Commande, le Client confirme l'acceptation de sa Commande en cochant la case de validation des CGV, puis en cliquant sur l'icône de validation de la Commande. La mention "Commande avec obligation de paiement" ou une formule analogue dénuée de toute ambiguïté figure à côté de l'icône de validation de la Commande afin de s'assurer que le Client reconnaît explicitement son obligation de paiement de la Commande.

3.5. Après acceptation des CGV et validation de la Commande avec obligation de paiement, le contrat est valablement conclu entre l'Entreprise Individuelle et le Client et les engage de manière irrévocable.

3.6. Après la validation de sa Commande et afin de pouvoir procéder au paiement, le Client saisit les coordonnées auxquelles il souhaite obtenir réception du ou des service(s), et de facturation si elles sont différentes. Le processus de réception du ou des service(s) est décrit à l'article 5 des présentes CGV.

3.7. L'Entreprise Individuelle lui envoie alors une confirmation de Commande par email, reprenant les éléments du récapitulatif de sa Commande et les adresses de livraison et le cas échéant de facturation renseignées.

3.8. Après avoir validé ses coordonnées de livraison et le cas échéant de facturation, le Client procède au paiement de sa Commande selon les modalités précisées ci-après.

4. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT DE LA COMMANDE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- 4.1. Les prix sont mentionnés sur le Site dans les descriptifs des Services, en euros et hors taxe et toutes taxes comprises.
- 4.2. Le montant total est indiqué dans le récapitulatif de la Commande, avant que le Client n'accepte les présentes CGV, valide sa Commande, renseigne et valide ses coordonnées de livraison et le cas échéant de facturation et procède au paiement. Ce montant total est indiqué toutes taxes comprises.
- 4.3. La Commande des Services sur le Site est payable en euros. La totalité du paiement doit être réalisée au jour de la Commande par le Client, par carte bancaire, sauf conditions particulières de vente acceptées expressément par le Client et l'Entreprise Individuelle.
- 4.4. En cas de paiement par carte bancaire, le Site utilise le système de sécurisation stripe, prestataire spécialisé dans la sécurisation de paiement en ligne. Ce système garantit au Client la totale confidentialité de ses informations bancaires. La transaction bancaire par carte bancaire, réalisée entre le Client et le système sécurisé est donc entièrement cryptée et protégée. Les coordonnées bancaires du Client ne sont pas stockées informatiquement par l'Entreprise Individuelle. Les conditions générales d'utilisation de stripe sont consultables à l'adresse suivante : <https://stripe.com/fr/privacy>.
- 4.5. Le Client garantit à l'Entreprise Individuelle qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement, lors de la passation de la Commande.
- 4.6. L'Entreprise Individuelle se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution et/ou livraison d'une Commande, quelle que soit sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client à l'Entreprise Individuelle, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du site et au paiement d'une Commande.

5. UTILISATION DES SERVICES

- 5.1. Le ou les service(s) est (sont) automatiquement délivré(s) au Client à compter de la validation de sa Commande.
- 5.2. Le Client doit s'assurer que les informations communiquées lors de la passation de sa Commande sont correctes.
- 5.3. L'Entreprise Individuelle ne sera pas non plus responsable si la non réception des Services est due au fait d'un tiers en dehors de son intervention ou en cas de vol.

6. SERVICE CLIENT

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

6.1. Pour toute demande d'informations, de précisions ou pour toute réclamation, le Client doit contacter, en priorité, le service client de l'Entreprise Individuelle, afin de permettre à ce dernier de tenter de trouver une solution au problème.

6.2. Le service client de l'Entreprise Individuelle est accessible de de 8h à 18h, du lundi au vendredien utilisant les coordonnées suivantes :

- Téléphone : 06 32 01 15 99 (numéro non surtaxé)
- email : contact@clef-de-voute.com
- courrier : 340 Rue de Coulondres, 34980 Saint-Gély-du-Fesc, France

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. Le Client s'engage à respecter les termes des présentes CGV.

7.2. Le Client s'engage à utiliser le Site et les services de manière conforme aux instructions de l'Entreprise Individuelle.

7.3. Le Client convient qu'il n'utilise le Site que pour son usage personnel, conformément aux présentes CGV. A cet égard, le Client convient de s'abstenir :

- D'utiliser le Site de toute manière illégale, pour toute finalité illégale ou de toute manière incompatible avec ces CGV ;
- De vendre, copier, reproduire, louer, prêter, distribuer, transférer ou concéder sous sous-licence tout ou partie des contenus figurant sur le Site ou de décompiler, désosser, désassembler, modifier, afficher sous forme lisible par le Client, tenter de découvrir tout code source ou utiliser tout logiciel activant ou comprenant tout ou partie du Site ;
- De tenter d'obtenir l'accès non autorisé au système informatique du Site ou de se livrer à toute activité perturbant, diminuant la qualité ou interférant avec les performances ou détériorant les fonctionnalités du Site ;
- D'utiliser le Site à des fins abusives en y introduisant volontairement des virus ou tout autre programme malveillant et de tenter d'accéder de manière non autorisée au Site ;
- De porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'Entreprise Individuelle
- De dénigrer le Site

7.4. Si, pour un quelconque motif, l'Entreprise Individuelle considère que le Client ne respecte pas les présentes CGV, l'Entreprise Individuelle peut à tout moment, et à son entière discrétion, supprimer son accès au Site et prendre toutes mesures incluant toute action judiciaire civile et pénale à son encontre.

8. DROIT DE RÉTRACTATION

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- 8.1. Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la validation de sa Commande sur le Site pour exercer son droit de rétractation auprès de l'Entreprise Individuelle, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.
- 8.2. Tous les Produits/Services peuvent faire l'objet d'une rétractation, excepté ceux exclus par l'article L. 221-28 du Code de la consommation, reproduit ci-dessous :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 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 scellés 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 scellés 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.*

- 8.3. Pour exercer son droit de rétractation de la Commande le Client doit notifier sa décision de rétractation au moyen du formulaire de rétractation proposé en

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

annexe des présentes ou au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, sans justifier de motifs. Le Client peut communiquer sa décision de rétractation à l'Entreprise Individuelle par tout moyen, notamment en l'envoyant par courrier à l'Entreprise Individuelle à l'adresse suivante : **340 Rue de Coulondres, 34980 Saint-Gély-du-Fesc, France** ou par courriel à **contact@clef-de-voute.com**

- 8.4. En cas de notification à l'Entreprise Individuelle par le Client de sa décision de rétractation, quel que soit le moyen employé, l'Entreprise Individuelle lui enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (notamment par courriel).
- 8.5. En cas de rétractation du Client, le remboursement du ou des Services qui a ou ont fait l'objet du droit de rétractation est effectué par l'Entreprise Individuelle par 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. Le remboursement est opéré dans les meilleurs délais, et au plus tard 14 jours à compter du jour où l'Entreprise Individuelle est informée de la décision du Client de rétractation de sa Commande. En cas d'utilisation des Services dans le délai de rétractation, le Client est considéré comme avoir expressément renoncé à son droit de rétractation.

9. RESPONSABILITÉ

- 9.1. L'Entreprise Individuelle met en œuvre toutes les mesures propres à assurer au Client la fourniture, dans des conditions optimales, d'un ou de service(s) de qualité. Elle ne saurait cependant en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, soit à un cas de force majeure. Plus généralement, si la responsabilité de l'Entreprise Individuelle se trouvait engagée, elle ne pourrait en aucun cas accepter d'indemniser le Client pour des dommages indirects ou dont l'existence et/ou le quantum ne seraient pas établis par des preuves.
- 9.2. L'Entreprise Individuelle ne saura être tenue responsable des dommages causés par un mésusage d'un de ses services ou par non-respect des précautions d'utilisation et conditions d'hygiène, de stockage et de sécurité lors de l'utilisation d'un de ses Produits/Services.
- 9.3. Le Site peut contenir des liens vers d'autres sites non édités ni contrôlés par l'Entreprise Individuelle, qui ne pourra être tenue pour responsable du fonctionnement, du contenu ou de tout élément présent ou obtenu par l'intermédiaire de ces sites.
- 9.4. La mise en place de tels liens ou la référence à toutes informations, articles ou services fournis par une tierce personne, ne peut et ne doit pas être

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

interprétée comme un aval exprès ou tacite, par l'Entreprise Individuelle, de ces sites et de ces éléments ni de leurs contenus.

9.5. l'Entreprise Individuelle n'est pas responsable de la disponibilité de ces sites et ne peut en contrôler le contenu ni valider la publicité, le ou les service(s) et autres informations diffusées sur ces sites internet.

9.6. Il est expressément stipulé que l'Entreprise Individuelle ne pourra en aucun cas être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, pour le cas où le matériel informatique ou la messagerie électronique des Clients rejeterait, par exemple du fait d'un anti-spam, les courriers électroniques adressés par l'Entreprise Individuelle, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, la copie du ticket de paiement, l'état récapitulatif de la Commande ou encore le courrier électronique de suivi d'expédition.

9.7. Le Client a pleinement conscience des dispositions du présent article et notamment des garanties et limitations de responsabilité susvisées, conditions essentielles sans lesquelles l'Entreprise Individuelle n'aurait jamais contracté.

10. SÉCURITÉ

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte à la sécurité du Site. A cette fin, il s'engage à ne pas procéder à tout accès et/ou maintien frauduleux dans le système d'information de l'Entreprise Individuelle. Le Client ne peut non plus porter atteinte ou entraver le système d'information de l'Entreprise Individuelle. A défaut, l'Entreprise Individuelle pourra prendre à son encontre toute mesure et notamment engager sa responsabilité pénale au titre des articles 323-1 et suivants du Code pénal.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DONNEES PERSONELLES

11.1. L'ensemble des éléments de ce Site et le Site lui-même, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, des dessins et modèles et/ou tous autres droits de propriété intellectuelle. Ces éléments sont la propriété exclusive de l'Entreprise Individuelle. L'ensemble de ces droits est réservé pour le monde entier.

11.2. Le nom et la marque, les logos, les dessins et modèles, lettres stylisées, marques figuratives, et tous les signes représentés sur ce Site sont et demeureront la propriété exclusive de l'Entreprise Individuelle.

11.3. Aucun titre ni droit quelconque sur aucun élément ou logiciel ne sera obtenu par téléchargement ou copie d'éléments de ce Site. Il est formellement interdit au Client de reproduire (à part pour son utilisation personnelle et non commerciale), publier, éditer, transmettre, distribuer, montrer, enlever, supprimer, ajouter à ce Site et aux éléments et logiciels qu'il contient, pas plus que les modifier ou effectuer un quelconque travail en les prenant pour base,

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ni vendre ou participer à aucune vente en rapport avec ce Site, les éléments de ce Site ni aucun logiciel y afférant.

- 11.4. Toute utilisation par le Client des dénominations sociales, marques et signes distincts appartenant à l'Entreprise Individuelle est strictement prohibée sauf en cas d'accord exprès et préalable de l'Entreprise Individuelle.
- 11.5. L'Entreprise Individuelle comprend que la protection des données et de la vie privée est un enjeu pour l'ensemble des internautes visitant le Site. L'Entreprise Individuelle s'engage, conformément à la réglementation RGPD, à respecter votre vie privée et à protéger vos données à caractère personnel, c'est à dire susceptible de vous identifier directement ou indirectement en tant que personne.
- 11.6. Dans le cadre de la commande, l'Entreprise Individuelle a vocation à récolter des données personnelles du Client. L'Entreprise Individuelle s'engage à protéger les données à caractère personnel des clients.
- 11.7. Les fichiers comportant des données à caractère personnel nécessaires pour la commande sont notamment conservés sur les serveurs de l'hébergeur du Site. Ce prestataire assure être en conformité avec les prescriptions du règlement général sur la protection des données (RGPD). L'Entreprise Individuelle ne communique pas et ne fait pas commerce des données personnelles des clients.
- 11.8. Au stade de la commande sur le Site, le Client consent expressément à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel nécessaires pour effectuer les commandes.
- 11.9. Les données personnelles récoltées par l'Entreprise Individuelle ont pour objet de permettre la réalisation de la commande. Les différentes données à caractère personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été récoltées, y compris au regard du respect des obligations légales ou fiscales.
- 11.10. Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 dite "Informatique et Libertés", et au règlement général sur la protection des données (RGPD), sous réserve de justifier de votre identité, tout Client, quelle que soit sa nationalité, dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données à caractère personnel. Chaque Client est également en droit de solliciter une limitation du traitement de ses données et dispose, par ailleurs, d'un droit à la portabilité des données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant.
- 11.11. Aux fins d'application de la présente clause et, notamment, de s'assurer du traitement de confidentialité des données des Clients, l'Entreprise Individuelle a désigné, conformément aux dispositions du règlement général sur la

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

protection des données (RGPD), un délégué à la protection des données, qu'il est possible de contacter à l'adresse suivante : contact@clef-de-voute.com

11.12. En tout état de cause, tout Client a le droit de faire toute réclamation auprès de la CNIL.

12. LISTE D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

13. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

13.1. Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français, sans tenir compte des principes de conflits de lois.

13.2. En cas de litige susceptible de survenir à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes ou en relation avec les présentes CGV, le Client peut décider de soumettre le litige avec l'Entreprise Individuelle à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

13.3. Il est enfin rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice

13.4. Le Client peut également se rendre sur la plateforme européenne de règlement des litiges de consommation mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante et répertoriant l'ensemble des organismes de règlement de litiges agréés en France : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

13.5. En cas d'échec de cette procédure de médiation ou si le Client souhaite saisir une juridiction, les règles du code de procédure civile s'appliqueront.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Annexe 1 **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Christine Fayet, 340 Rue de Coulondres, 34980 Saint-Gély-du-Fesc, France
contact@clef-de-voute.com
06 32 01 15 99

Je vous notifie par la présente, ma rétractation du contrat portant sur la vente du ou des produit(s)/service(s) ci-après mentionné(s) :

Commandé le :

Reçu le :

Numéro de commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Date :

Signature du client :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Médiation à la consommation :

“ Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre entreprise a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION -27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND ”