

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

(Date de dernière mise à jour : 15 juin 2026)

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les CGV de l'Entreprise Individuelle, qui est immatriculée au RCS de Vannes sous le numéro SIREN 884830480, dont le siège social est situé au 1 rue Upton By Chester 56610 Arradon, dont le nom commercial est « Appelle Armelle » (nommée ci-après l'« Entreprise »), pour son activité de prestation de Service, proposée par l'intermédiaire de son site internet à l'adresse : <http://www.appellearmelle.fr> (ci-après « le site ») et aussi en direct.

L'Entreprise est sous le régime de la TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Son établissement, dont le nom commercial est « Appelle Armelle », est immatriculé sous le numéro de SIRET 88483048000023 et a pour activité l'accompagnement des personnes dans leur vie quotidienne et leur bien-être en présentiel, par appel téléphonique ou en appel Visio.

Le Site propose un service payant d'accompagnement des personnes dans leur vie quotidienne et leur bien-être, par l'écoute bienveillante, essentiellement par téléphone.

De façon exceptionnelle, avec l'accord de l'Accompagnante et du Client Consommateur (et/ou du Bénéficiaire) de l'Accompagnement, et dans le respect de la Charte et des CGV de l'Entreprise, certaines Séances peuvent être proposées en appel Visio.

Sur devis, en fonction des disponibilités de l'Accompagnante, du lieu et de la durée,

l'Entreprise propose un Accompagnement en présentiel, qui associe la Marche Accompagnée à la Séance, et ce essentiellement en Sud Morbihan.

La souscription par le Client d'un Service payant de l'Entreprise, que ce soit en direct ou via le Site, implique la lecture, la compréhension et l'acceptation, pleine et entière, par le Client, des Conditions Générales d'Utilisation consultables et téléchargeables sur le Site, ainsi que des présentes CGV. Le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté, tacitement et sans réserve, les CGU et les présentes CGV avant toute souscription d'un Service.

L'Entreprise informe les Visiteurs, les Utilisateurs, les Bénéficiaires et les Clients que :

- le Site Internet <https://www.appellearmelle.fr>, et les Services associés de l'Entreprise, sont encadrés par une charte éthique (ci-après la « Charte ») que l'Entreprise, l'accompagnante, le Visiteur, l'Utilisateur, le Bénéficiaire et le Client s'engagent à respecter. La Charte s'appuie sur des valeurs réciproques de respect, de confidentialité, d'intégrité et d'équité à l'égard des personnes. (La Charte, disponible sur le Site, est téléchargeable en PDF).
- Le Site et les Services associés ne sont ni un site de rencontre, ni un service médical, ni une thérapie, ni un suivi psychologique, ni un conseil juridique ou financier. Ils ne remplacent en aucun cas l'intervention d'un professionnel de santé ou d'un travailleur social. Le Visiteur, l'Utilisateur, le Bénéficiaire et/ou le Client reste seul responsable de leurs décisions, de leurs choix et de leurs actes. Les séances proposées par l'Entreprise sont réservées aux personnes qui déclarent être un adulte majeur âgé de plus de 18 ans ou aux personnes qui sont représentées par une personne qui a un mandat valable de représentation et qui certifie la majorité de la personne représentée.

Article 1 – Définitions-

- L'«Entreprise » désigne l'entreprise immatriculée au RCS de Vannes sous le numéro SIREN 884830480, située au 1 rue Upton By Chester 56610 Arradon, qui est sous le régime de la TVA

non applicable, article 293 B du CGI et dont le nom commercial est « Appelle Armelle ».

- Le « Site » désigne le site internet accessible à partir du lien URL suivant :

<https://www.appellearmelle.fr/>, édité par l'Entreprise pour présenter et vendre ses Services.

- Les « Conditions Générales de Vente » (CGV) désignent les présentes conditions générales de vente de l'Entreprise, applicables dans le cadre de la relation contractuelle entre l'Entreprise et ses Clients. Elles intègrent aussi la politique de confidentialité et la charte éthique de l'Entreprise, disponibles sur le Site.

- Le « Visiteur » désigne toute personne physique ou morale qui navigue sur le Site.

- L'« Utilisateur » désigne toute personne physique ou morale qui navigue sur le Site et utilise le Site.

- Le « Bénéficiaire » désigne toute personne physique majeure agissant en qualité de consommateur qui bénéficie du Service d'Accompagnement de l'Entreprise ou les personnes qui bénéficient du Service d'Accompagnement de l'Entreprise et qui sont représentées par une personne qui a un mandat valable de représentation et qui certifie la majorité de la personne représentée.

- Le « Client » désigne toute personne physique majeure, qui souscrit aux services de l'Entreprise en qualité de consommateur pour son propre compte ou pour le compte d'une tierce personne Bénéficiaire majeure ou qu'il déclare représenter, en vertu d'un mandat valable de représentation.

- La « Commande » désigne toute souscription d'un Service par le Client auprès de l'Entreprise, en direct, par mail et/ou via un lien vers l'agenda de réservation en ligne.

- Le « Service » désigne les Prestations de Services disponibles à la Commande en direct, par mail et/ou via un lien vers l'agenda de réservation en ligne, notamment les Services d'accompagnement en présentiel, par appel téléphonique et/ou en appel Visio (ou autres canaux) proposés par l'Entreprise.

- L'« Accompagnante » désigne la personne physique au sein de l'Entreprise dont la fonction est d'assurer le Service d'accompagnement des Utilisateurs, des Bénéficiaires et/ou des Clients, en présentiel ou par téléphone, par mail, par messagerie et/ou par appel Visio. La fonction d'accompagnante est assurée par Armelle ROBIC.

- La « Prestation personnalisée » désigne un accompagnement personnel réalisé par l'Accompagnante, lors d'une séance souscrite à l'unité ou d'une séance réservée dans le cadre d'un forfait

- La « Séance » désigne une séance individuelle ou en groupe, en présentiel ou à distance, unitaire ou dans le cadre d'un forfait, prévue dans le cadre du Service et/ou de la Prestation personnalisée qui a fait l'objet d'une commande.

- L'« Editeur » désigne le responsable de l'édition et de la publication du Site et de la collecte, du traitement et du stockage des données.

- L'« Agenda de réservation en ligne » désigne le logiciel de planification de rendez-vous en ligne utilisé par l'Entreprise pour proposer aux Utilisateurs, aux Bénéficiaires et/ou aux Clients la réservation en ligne d'une séance.

- La « Charte » désigne la charte de l'Entreprise disponible en ligne sur son Site.

Article 2 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les modalités de vente et de fourniture des Prestations de Services d'accompagnement payant proposés par l'Entreprise, en direct, par mail et/ou via son Site.

Le Site propose un service payant d'accompagnement des personnes dans leur vie quotidienne

et leur bien-être, qui consiste en un rappel téléphonique par l'Accompagnante de l'Entreprise pour fournir une Séance d'accompagnement essentiellement par téléphone, réservable sur l'agenda en ligne CALENDLY, destinée à assurer un soutien et une écoute des personnes.

De façon exceptionnelle, avec l'accord de l'Accompagnante et du Client Consommateur (et/ou du Bénéficiaire) de l'Accompagnement, et dans le respect de la Charte de l'Entreprise, certaines Séances sont réalisées en appel Visio.

Sur devis, en fonction des disponibilités de l'Accompagnante, du lieu et de la durée, l'Entreprise propose un Accompagnement en présentiel, qui associe la Marche Accompagnée à la Séance, et ce essentiellement en Sud Morbihan.

Article 3 – Acceptation des CGV

Avant toute Commande, le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées ce qui implique l'adhésion sans réserve aux CGV. Par cette acceptation, le Client reconnaît, préalablement à toute Commande, qu'il a bénéficié d'informations et conseils suffisants de la part de l'Entreprise, par mail et/ou sur le Site, lui permettant de s'assurer de l'adéquation du contenu de la Commande à ses besoins. Les CGV constituent l'intégralité des droits et obligations des parties dans le cadre de leur relation contractuelle.

En passant commande, le Client déclare être un adulte majeur âgé de plus de 18 ans et en capacité de contracter en vertu de la loi de son pays ou déclare représenter, en vertu d'un mandat de représentation valable, la personne majeure, pour laquelle il souscrit au Service. En tout état de cause, le Client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement sélectionné lors de la validation de la Commande.

Le Client s'engage à :

- Respecter la présente charte éthique et les valeurs fondamentales de l'Entreprise
- Être un adulte majeur âgé de plus de 18 ans (ou à représenter le Bénéficiaire dans le cadre d'un mandat valable de représentation).
- Être acteur de son accompagnement.
- Fournir un numéro d'appel valide, localisé et enregistré en France qui n'occasionne aucun frais ni taxe supplémentaire pour l'accompagnante qui assurera l'appel pour l'exécution de toute Séance.
- Répondre à l'appel (même si le numéro d'appel apparaît en mode « privé » ou mode « caché ») à l'heure exacte de la Séance qu'il a réservée. Si la Séance a été réservée par le Client, pour le compte d'un Bénéficiaire, le Client s'engage à informer le Bénéficiaire qu'une Séance a été réservée en son nom par le Client, avec une date et un horaire précis à respecter et que le Bénéficiaire devra répondre à l'appel de l'Accompagnante, même si le numéro d'appel apparaît en mode « privé » ou mode « caché » à la date et à l'horaire précis.
- Respecter les horaires des séances réservées. Un retard de 10 minutes maximum est toléré. La Séance sera écourtée du temps du retard.
- Respecter la confidentialité des échanges avec l'accompagnante (appels, appels Visio, e-mails, messages, ...) et de toutes les informations, documents et données qui lui sont transmis par l'Accompagnante
- Ne pas diffuser les conversations, les échanges, les contenus ou méthodes d'accompagnement.

Tout espace de contribution sur le Site auxquels a éventuellement accès le Client et/ou le

Bénéficiaire, dans le cadre d'un Service, y compris sur les réseaux sociaux et groupes, doit être utilisé de bonne foi et dans le respect de la charte éthique de l'Entreprise.

Le Client et/ou le Bénéficiaire s'interdit tout propos diffamatoire, menaçant, haineux, intolérant, obscène, de harcèlement, etc. et toute publication dénigrante de nature à porter atteinte aux droits de l'Entreprise, de l'Accompagnante, des Prospects, des autres Utilisateurs, des Bénéficiaires, des Clients, des tiers ou tout propos ou publication contraire à la loi.

Le Client s'engage à s'informer des conditions d'utilisation de tous sites, réseaux sociaux, plateformes et outils tiers accessibles dans le cadre du Service et à s'y conformer et à en informer l'éventuel Bénéficiaire. L'Entreprise n'exerce aucun contrôle sur ces conditions et décline toute responsabilité en cas de bannissement ou de litige du Client et/ou du Bénéficiaire avec ces sites tiers.

Article 4 – Description des Services

Les prestations de Services proposées sont décrites sur le Site.

Le Client peut se reporter à la présentation du Service sur le Site, qui fait l'objet d'un récapitulatif dans sa page de Commande sur l'agenda en ligne CALENDLY et dans le mail de confirmation.

Les Services sont assurés par l'Accompagnante de l'Entreprise, à savoir Armelle ROBIC.

Les Services incluent au choix :

- des appels pour un service d'accompagnement et de soutien à la personne de façon unitaire avec une durée définie (appel de 15 minutes, de 30 minutes, de 60 minutes ou de 90 minutes), réservables à partir d'un lien qui dirige vers le site d'agenda en ligne CALENDLY, transmis dès la commande.
- des appels pour un service d'accompagnement et de soutien à la personne dans le cadre d'un forfait d'appels avec un nombre d'appels prédéfini, une durée prédéfinie des appels, une date de validité et d'échéance du forfait. Le forfait est reservable à partir d'un lien qui dirige vers le site d'agenda en ligne CALENDLY, transmis dès la commande.
- la possibilité d'accompagnement personnalisé, en présentiel, par téléphone ou en appel Visio, sur des thématiques précises à définir avec le Client (discussions thématiques, conseils non thérapeutiques de bien-être au quotidien, écoute et soutien en cas de besoin, accompagnement par la marche essentiellement en Sud Morbihan, etc.). Pour toute demande d'accompagnement personnalisé, un devis sera adressé au demandeur par e-mail à l'adresse suivante : contact@appellearmelle.fr. L'Entreprise se réserve le droit de refuser toute demande qui n'entrerait pas dans le champ de sa compétence.

L'Entreprise se réserve le droit de modifier les offres de Service. Toute modification sera portée à la connaissance du Client avant toute nouvelle commande et ou souscription.

Le Service est fourni par l'Entreprise en langue française.

Article 5 – Commande, réservation et fourniture de la Prestation de Service

- En ce qui concerne les Séances, après avoir sélectionné le Service auquel il souhaite souscrire, via le Site, le Client est dirigé vers une page de commande d'un créneau horaire sur le site du sous-traitant d'agenda de réservation en ligne CALENDLY, dans laquelle le Client renseigne ses coordonnées : son Nom et son Prénom (Le cas échéant, il inscrit en complément le Nom et le Prénom de la personne pour laquelle il souscrit au Service, en vertu d'un mandat valable de représentation), un numéro de Téléphone de

contact et le cas échéant si différent du numéro de téléphone de contact, le numéro de Téléphone, ne donnant lieu à aucun frais ou taxes ou surtaxes supplémentaires pour l'Entreprise et localisé et enregistré impérativement en France, avec lequel il est joignable pour être appelé pour l'exécution de la Séance, ainsi qu'une adresse mail valide et accessible par le Client.

Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies et garantit l'Entreprise contre toute fausse identité.

Après saisie de son créneau horaire de réservation et de ses coordonnées et informations, le Client est ensuite dirigé vers la plateforme de solution de paiement en ligne choisie par l'Entreprise, pour procéder au paiement du Service.

- En ce qui concerne la commande d'un Forfait, après avoir sélectionné le Forfait auquel il souhaite souscrire, via le Site, le Client est dirigé vers une page de commande sur le site du sous-traitant d'agenda de réservation en ligne CALENDLY, dans laquelle le Client renseigne ses coordonnées : son Nom et son Prénom (Le cas échéant, il inscrit en complément le Nom et le Prénom de la personne pour laquelle il souscrit au Service, en vertu d'un mandat valable de représentation), un numéro de Téléphone de contact et le cas échéant si différent du numéro de téléphone de contact, le numéro de Téléphone, ne donnant lieu à aucun frais ou taxes ou surtaxes supplémentaires pour l'Entreprise et localisé et enregistré impérativement en France, avec lequel il est joignable pour être appelé pour l'exécution de la Séance, ainsi qu'une adresse mail valide et accessible par le Client.

Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies et garantit l'Entreprise contre toute fausse identité.

Après saisie de ses coordonnées et informations demandées, le Client est ensuite dirigé vers la plateforme de solution de paiement en ligne choisie par l'Entreprise, pour procéder au paiement du Forfait.

Le Client reçoit un mail de confirmation et le récapitulatif de sa commande dès que le paiement est effectivement validé par la plateforme de solution de paiement en ligne sous-traitant de l'Entreprise, la plate-forme STRIPE.

A la validation de la commande d'un Forfait, le Client reçoit le lien vers l'agenda de réservation en ligne pour réserver les Séances, l'une après l'autre.

L'Entreprise s'engage à assurer le Service correspondant, c'est à dire à garantir une disponibilité correspondant au nombre de séances et à leur durée, tels que définis dans le forfait payé par le Client. Les séances devront être étalées sur une durée maximum de 6 mois, à compter de la date du paiement du forfait par le Client.

- Dans le cas d'une demande personnalisée, notamment pour une séance de marche accompagnée, sur demande du Prospect et ou du Client, l'Entreprise étudie la demande et sa faisabilité (date, créneau horaire, durée, lieu) et transmet un devis par mail. Un paiement en avance à la Séance est demandé. La Séance n'est confirmée qu'après validation du devis par le Prospect et/ou le Client et du paiement en avance de la Séance.

Le Service commandé est fourni par l'Accompagnante de l'Entreprise, à savoir Armelle ROBIC elle-même, à la date, à l'horaire convenus et pour une durée convenue, lors de la Commande par le Client.

Pour fournir le Service commandé, l'Accompagnante rappelle le Client et/ou le Bénéficiaire

au numéro transmis par le Client à la commande pour effectuer le rappel.

L'Entreprise s'engage à respecter la confidentialité des appels, des appels Visio et des échanges.

Dès la validation de la réservation d'une date et d'un créneau horaire par le Client, pour une Séance prédéfinie, l'Entreprise et le Client s'engagent à enregistrer la date et le créneau horaire dans leur agenda personnel respectif. La saisie d'une notification de rappel de la Séance est, de plus, fortement conseillée.

Important : à la date et au créneau horaire confirmés à la commande, l'Accompagnante contactera le Client à partir du numéro de téléphone que le Client aura communiqué à l'Entreprise, à la Commande. Le Numéro de Téléphone (le numéro d'appel de l'Accompagnante), apparaîtra en mode caché ou privé.

- Cas particulier d'une demande de Service d'accompagnement personnalisé à la carte, par appel téléphonique, par appel Visio et/ou en présentiel : pour tout accompagnement personnalisé à la carte, un devis sera adressé au demandeur par mail. La commande est validée après retour du devis signé par mail et après validation du paiement de la Commande du Service.

Pour procéder au paiement d'un Service d'accompagnement personnalisé, l'Entreprise envoie au Client un lien vers la plateforme de paiement en ligne du Sous-traitant de l'Entreprise, STRIPE. Tout autre moyen de paiement (par exemple : paiement par l'intermédiaire de la plateforme de paiement Paypal, par virement bancaire...) ne pourra être envisagé qu'après l'accord préalable de l'Entreprise, notifié au Client par mail et accepté par ce dernier.

Sanctions en cas de manquement

Le Client ne pourra pas tenir responsable l'Entreprise d'un manquement résultant du manque, de l'inexactitude ou de la fausseté des informations fournies par le Client au moment de la Commande, notamment de l'adresse mail de contact, du numéro de téléphone de contact et du numéro de Téléphone, communiqué pour exécuter le rappel téléphonique ou l'appel Visio par l'Accompagnante, et du manquement de toutes autres informations nécessaires pour délivrer le Service, ou résultant de la non réponse du Client ou du Bénéficiaire qu'il a déclaré représenter, en vertu d'un mandat valable, à la souscription du Service, à l'appel passé par l'Accompagnante, ou à leur non présentation au rendez-vous, à la date et heure programmées à la commande, ne permettant pas ainsi à l'Entreprise d'honorer le Service commandé.

L'Entreprise et l'Accompagnante se réservent le droit de refuser ou d'écourter, à tout moment, l'accès à tout ou partie du Site, à ses Services, aux Séances et aux forfaits, aux espaces de contribution et aux groupes ou de limiter les droits d'accès aux espaces de contribution et aux groupes, unilatéralement et sans notification préalable à tout Utilisateur, Bénéficiaire et/ou Client ne respectant pas la charte éthique, les Conditions Générales d'Utilisation du Site, du Service et/ou de tout site, plateforme et outil tiers et les Conditions Générales de Vente du Site et du Service ou plus généralement, toute obligation légale ou réglementaire et en cas de manquement grave.

De même, l'Entreprise et l'Accompagnante peuvent mettre fin à une séance en cours, immédiatement, en cas de manquement grave de l'Utilisateur, du Bénéficiaire et/ou du Client (insultes, harcèlement, non-paiement, etc...).

L'entreprise peut annuler une Séance à venir, et/ou peut résilier tout forfait de plein droit en cas de manquement grave de l'Utilisateur, du Bénéficiaire et/ou du Client (insultes, harcèlement, non-paiement, etc.), après mise en demeure restée infructueuse.

En cas de non-respect de la charte éthique, des Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service, des Conditions Générales de Vente du Site et du Service ou plus généralement de non-respect de toute obligation légale ou réglementaire ou en cas de manquement grave, aucun remboursement de Séance ou de Forfait, suite à un retard, à une annulation ou à une résiliation ne pourra être effectué.

Article 6 – Conditions tarifaires, conditions de règlement et modalités de paiement

Le Service souscrit est délivré aux tarifs en vigueur figurant sur le Site lors de l'enregistrement de la Commande du Client par l'entreprise.

Les prix sont indiqués en euros. S'agissant d'un Service assuré par une Entreprise Individuelle non soumise à la TVA, la TVA n'est pas applicable selon l'article 293 B du CGI. Tout changement du régime de TVA ou du taux applicable de TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des Services. Les prix indiqués sur le Site sont fournis TTC (Toutes taxes comprises).

Les prix peuvent être révisés à tout moment, mais les prestations commandées avant la modification restent aux tarifs en vigueur au jour de la commande.

Le paiement est à effectuer en avance, à la commande du Service.

Moyens de paiement acceptés sur le Site : paiement par l'intermédiaire de la plateforme de solution de paiement en ligne STRIPE proposé via une commande validée sur l'agenda de réservation en ligne CALENDLY.

Autre paiement possible uniquement avec l'accord de l'Entreprise : paiement par la plateforme de paiement en ligne Paypal ou par virement bancaire. Le paiement est exigible immédiatement à la réservation d'une Séance ou d'un Forfait.

Article 7 – Droit de rétractation du Client Consommateur pour un achat à distance

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter à compter du jour suivant la commande (le lendemain du jour de la souscription du Service). Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant. Il s'agit d'un droit des consommateurs et non d'une garantie commerciale. Exceptions (article L.221-28) : Le droit de rétractation ne s'applique pas si le Service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de 14 jours avec l'accord express du Client et avec sa renonciation expresse à son droit de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision par l'envoi d'un email à l'adresse suivante : contact@appelearnelle.fr ou via le formulaire de rétractation mis à disposition ci-après.

En ce qui concerne les forfaits :

- si le service a déjà commencé, en cas de notification de la rétractation du Client, transmise avant la fin du délai de 14 jours à l'Entreprise par e-mail, l'Entreprise remboursera au Client, le montant du forfait à hauteur du prorata du nombre de Séances restant dans le forfait.
- si les Séances n'ont pas démarré, en cas de notification de la rétractation du Client, transmise avant la fin du délai de 14 jours à l'Entreprise par e-mail l'Entreprise remboursera au Client, le montant du forfait.

En cas de rétractation pour un ou plusieurs Services, l'Entreprise rembourse le prix réglé au plus tard quatorze jours à compter du jour d'après la réception de la décision de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, à moins que le Client n'accepte un moyen différent de remboursement proposé par

l'Entreprise.

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le Service, soit de le conclure lorsque le Client consommateur a souscrit à un forfait.

L'exercice du droit de rétractation met automatiquement fin à tout Service accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus par la loi. Le Client est donc informé que l'Entreprise cessera immédiatement le Service en cas d'exercice du droit de rétractation.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire, uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Service, à l'adresse mail suivante : contact@appellearmelle.fr ou par courrier à l'attention de Armelle ROBIC, 1 Rue Upton By Chester, 56610 ARRADON.

Madame,

Je souhaite exercer mon droit de rétractation concernant la commande de la prestation de service commandée sur le site Internet <https://www.appellearmelle.fr>, payée le [DATE] pour un montant de [montant TTC], par le moyen de paiement suivant :.....

Merci de me confirmer la prise en compte de ma demande et les modalités de remboursement.

Cordialement,

[Nom Prénom du Client Consommateur]

Signature du Client Consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date:

ATTENTION, CE DROIT DE RÉTRACTATION NE POURRA PAS ÊTRE EXERCÉ SOUS CERTAINES CONDITIONS CAS DE :

- ? Fourniture de Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client Consommateur et renoncement express à son droit de rétractation
- ? Fourniture de prestations de Services en ligne en direct
- ? Lorsque le Client est un professionnel.

Article 8 – Retard, absence, annulation et report d'une Séance

Tout retard de plus de 10 minutes ou toute absence du Client et/ou du Bénéficiaire à la Séance, au jour et à l'heure exacte définis dans la Commande par le Client, entraînera l'annulation totale et immédiate par l'Entreprise de la séance sans possibilité de demande de remboursement.

En cas d'absence non anticipée de l'accompagnante à la Séance commandée par le Client, à la date et à l'heure convenus lors de la Commande par le Client, la Séance, qui aurait été prépayée par le Client, sera remboursée dans un délai maximum de 10 jours ouvrés par l'Entreprise.

Toute demande de report par le Client d'une Séance réservée doit être effectuée par mail à l'adresse suivante : contact@appellearmelle.fr, au minimum 48h avant l'heure prévu pour être étudiée. Passé ce délai, la séance n'est pas reportable. Une annulation de Séance du fait du Client et/ou du Bénéficiaire ne peut faire l'objet d'un remboursement. Un seul report est possible pour chaque séance. Le report doit se faire dans un délai maximum d'un mois après la date de la Séance à reporter. Tout report ne peut se faire qu'avec l'accord préalable de l'Entreprise et respecter les disponibilités de l'Accompagnante mentionnées sur

l'agenda en ligne CALENDLY. Une nouvelle date pour fournir la Séance à reporter devra être déterminée dans un délai maximum de 1 mois après la date initialement prévue, sous peine d'annulation de la Séance, et ce sans remboursement.

En cas de demande de modification émanant de l'Entreprise, un autre créneau sera proposé au Client. En cas d'impossibilité pour le Client de convenir d'une autre date et créneau horaire, dans un délai de 15 jours maximum après la date initialement prévue, la Séance sera remboursée intégralement par l'Entreprise au Client sous 7 jours ouvrés à compter de la date initialement prévue pour la Séance.

Article 9 – Durée et résiliation

- Prestations ponctuelles des Séances unitaires : Le type et la durée en minutes de chaque Séance sont mentionnés sur le Site et confirmés au Client à la commande.

Le Service commandé prend fin à l'issue de la Séance, une fois la durée de la Séance terminée.

L'entreprise peut mettre fin à tout instant à une Séance de plein droit en cas de manquement grave du Client et/ou du Bénéficiaire (insultes, harcèlement, non-paiement, etc.) en cas de non-respect de la Charte et des CGV, sans qu'aucun remboursement ne puisse être effectué.

- Forfaits : Les Forfaits ont une durée de validité de 6 mois à compter de la date d'achat.

La durée de chaque Séance et le nombre de Séances incluses dans le forfait sont mentionnés sur le site et confirmés au Client à la commande. Le Client et/ou le Bénéficiaire s'engage à planifier le nombre de Séances prévu au Forfait sur l'agenda en ligne CALENDLY dans les 6 mois qui suivent l'achat du Forfait. Tout Forfait non consommé en totalité dans les 6 mois qui suivent sont achat ne fera l'objet d'aucun remboursement.

L'entreprise peut résilier le Forfait de plein droit en cas de manquement grave du Client et/ou du Bénéficiaire (insultes, harcèlement, non-paiement, etc.) après mise en demeure restée infructueuse ou en cas de non-respect de la Charte et des CGV, sans qu'aucun remboursement ne puisse être effectué.

Article 10 – Responsabilité

Responsabilité de l'Entreprise

L'Entreprise est tenue de fournir au Client et/ou au Bénéficiaire le Service commandé, mais elle n'est tenue à aucune garantie de résultat.

Le prix du Service ne comprend en aucun cas les frais à engager par le Client et/ou le Bénéficiaire, pour atteindre ses objectifs personnels.

La responsabilité de l'Entreprise ne saurait être engagée en cas de dommage indirect (préjudice moral, financier, etc.) ou en cas de force majeure.

Le service n'étant ni médical, ni thérapeutique, l'Entreprise décline toute responsabilité en cas de dommage lié à une pathologie ou à une situation nécessitant une prise en charge spécialisée.

Responsabilité des Utilisateurs et Clients

L'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire reconnaît qu'il a bénéficié d'informations et de conseils suffisants avant de s'engager. L'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire déclare qu'il a parfaitement conscience que les Services proposés n'ont qu'un caractère informatif. Ils n'engagent pas l'Entreprise à l'obtention d'un quelconque résultat par l'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire.

Aucun Service de l'Entreprise ne saurait s'assimiler à une prestation médicale, psychologique, juridique ou financière. Le Client reste parfaitement libre de ses engagements et de se retirer du Service. Il agit sous sa seule et unique responsabilité. Le Client et/ou le Bénéficiaire reste seul responsable de l'usage qu'il fait des informations, de l'accompagnement et du soutien reçus.

L'Utilisateur ou le Client ou le Bénéficiaire est seul responsable des interprétations qu'il fait des informations fournies au titre des Services, de l'accompagnement, des conseils qu'il déduit ou qui lui ont été fournis dans le cadre des Services et des adaptations réalisées pour ses activités propres. L'exploitation des informations se fait sous la seule responsabilité de l'Utilisateur, du Client et/ou du Bénéficiaire Client et à ses risques et périls, ce que l'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire Client accepte expressément. Dans les espaces d'échange, l'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire assume la responsabilité de sa propre communication au public des informations et la responsabilité éditoriale de toute sa communication, physique et en ligne et notamment, mais non exclusivement, de son site, blogs, pages et comptes sur les réseaux sociaux. L'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire est le seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des données et contenus qu'il transmet au public.

Article 11 – Litige, réclamation et médiation

Résolution amiable

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité à l'Entreprise pour tenter de trouver une solution amiable.

Toute réclamation doit être adressée à l'entreprise par email à l'adresse suivante : contact@appelearmelle.fr ou par courrier recommandé à l'adresse suivante : ROBIC Armelle 1 rue Upton By Chester 56610 Arradon.

En tout état de cause, la responsabilité de l'entreprise est plafonnée au montant du prix payé hors taxes par le client en contrepartie de la fourniture du service dans le cadre duquel s'inscrit le litige.

En cas de litige non résolu, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », l'entreprise a choisi une entité de médiation : la société CM2C.

Après avoir sollicité l'Entreprise et à défaut de réponse satisfaisante, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de CM2C, dont les coordonnées sont :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser

la solution proposée par le médiateur.

Article 12 – Conditions d'accès au Site et au Service

Les conditions générales d'utilisation du Site (ci-après les « CGU ») qui régissent l'accès et l'utilisation du Site sont accessibles et téléchargeables sur le Site.

En accédant, visitant et/ou en utilisant le Site, tout Visiteur, Utilisateur, Bénéficiaire et/ou Client reconnaît avoir lu, compris et accepté, tacitement et sans réserve, les CGU.

Le Site est accessible gratuitement à toute personne disposant d'un accès à Internet.

Les Services proposés par l'Entreprise (Séances et Forfaits) sont payants.

Tous les coûts afférents à l'accès au Site, que ce soit les frais matériels, logiciels ou d'accès à Internet sont exclusivement à la charge de l'Utilisateur.

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable de dommages matériels liés à l'utilisation du Site.

De plus, l'Utilisateur s'engage à accéder au Site en utilisant un matériel récent, ne contenant pas de virus et avec un navigateur de dernière génération mis à jour.

L'Utilisateur est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à l'internet, pour accéder au Site et au Service.

Maintenance du Site

Le Site peut faire l'objet d'opérations de maintenance. L'entreprise se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Site ou du Service afin d'en assurer la maintenance (notamment par le biais de mises à jour) ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

L'Entreprise met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès continu et de qualité au Site et au Service, mais n'est tenue à aucune obligation d'y parvenir. Notamment, l'Entreprise ne peut être tenue responsable de tout dysfonctionnement du réseau ou des serveurs ou de tout autre événement échappant à son contrôle raisonnable, qui empêcherait l'accès au Site ou au Service.

Utilisation de bonne foi - Sites tiers

Tout espace de contribution sur le Site auquel a éventuellement accès l'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire dans le cadre d'un Service, y compris sur les réseaux sociaux et groupes, doit être utilisé de bonne foi. L'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire s'interdit tout propos diffamatoire, menaçant, haineux, intolérant, obscène, de harcèlement, etc. et toute publication dénigrante de nature à porter atteinte aux droits de l'Entreprise, des autres Utilisateurs, des tiers ou contraire à la loi.

L'Entreprise se réserve le droit de refuser l'accès à tout ou partie du Site, du Service, des espaces de contribution et groupes ou de limiter les droits d'accès aux espaces de contribution et groupes, unilatéralement et sans notification préalable à tout Utilisateur, Client et/ou Bénéficiaire ne respectant pas les CGV, les éventuelles conditions d'utilisation du Site, du Service et/ou de tous sites, plateformes et outils tiers accessibles dans le cadre du Service ou plus généralement, toute obligation légale ou réglementaire.

L'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire s'engage à s'informer des conditions d'utilisation de tous sites, réseaux sociaux, plateformes et outils tiers accessibles dans

le cadre du Service et à s'y conformer. L'Entreprise n'exerce aucun contrôle sur ces conditions et décline toute responsabilité en cas de bannissement d'un Utilisateur, d'un Client et/ou d'un Bénéficiaire ou de litiges avec ces sites tiers.

Article 13 – Cas de force majeure ou d'impossibilité

En cas d'une inexécution totale ou partielle de la Séance pour indisponibilité et/ou incapacité de travail de l'Accompagnante en charge du Service, par suite d'évènement ou incident imprévu, de maladie, d'accident, de motif familial, etc., l'Entreprise se réserve le droit de suspendre et de reporter la prestation sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités quelconques. L'Entreprise avertira le Client dans un délai raisonnable de l'incapacité d'assurer le Service et dans la mesure du possible de la durée de celle-ci. Seul un empêchement définitif pourra donner lieu à restitution. Si l'empêchement définitif est partiel, seule une restitution partielle sera accordée. A l'issue de la période d'indisponibilité et/ou de d'incapacité de l'Accompagnante, l'Entreprise proposera au Client de nouvelles dates pour assurer le Service dans un délai raisonnable.

En cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution des obligations de l'Entreprise, celle-ci est suspendue. Cette suspension peut concerner tout ou partie du Service. Dans ce cas, l'Entreprise avisera le Client de la survenance d'un tel évènement dès que possible et de la durée estimée de la suspension. Seul un empêchement définitif pourra donner lieu à restitution. Si l'empêchement définitif est partiel, seule une restitution partielle sera accordée.

Dans les conditions prévues par la loi, les Clients acceptent expressément qu'ils ne pourront invoquer un cas de force majeure pour repousser un paiement pour un Service fourni ou en cours de fourniture.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux et, sans que cette liste ne soit restrictive ou exhaustive: les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à l'Entreprise, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, les épidémies et pandémies, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'Entreprise.

La responsabilité de l'Entreprise ne saurait en aucun cas être engagée en raison de difficultés rencontrées par l'Utilisateur, le Client, et/ou le Bénéficiaire dans l'accès au Site et/ou au Service en raison d'une défaillance technique ou logicielle ou de toute autre cause qui lui est étrangère. L'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire reconnaît être averti des aléas techniques inhérents à Internet et au réseau téléphonique mobile et des dysfonctionnements qui peuvent en résulter. En conséquence, l'Entreprise ne saurait être tenue responsable des éventuelles indisponibilités, ralentissements ou défaillances du réseau Internet, téléphonique ou de solutions informatiques quelconques, sauf en cas de négligence avérée de sa part.

Article 14 – Protection des données personnelles

Comme précisé dans la Politique de Confidentialité de l'Entreprise, accessible sur le Site, l'Entreprise traite les données personnelles conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, visant à respecter la

vie privée de ses Utilisateurs, Bénéficiaires et Clients.

Pour plus d'information sur les traitements automatisés de données et les modalités d'exercice de ses droits, tout Utilisateur, Client et/ou Bénéficiaire peut consulter la Politique de Confidentialité de l'Entreprise.

L'Entreprise s'engage à ce que la collecte et le traitement automatisé de leurs données ayant pour finalité l'amélioration du Site et du Service, la fourniture de ces derniers, la prospection commerciale, la gestion des Commandes, de l'activité et des litiges soient conformes au RGPD et à la loi Informatique et Libertés.

Les données à caractère personnel des Bénéficiaires et des Clients ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la poursuite des finalités indiquées. Certaines données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un Service, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée correspondant aux délais de prescription et forclusion des actions judiciaires ou administratives susceptibles de survenir.

Conformément à la loi Informatique et libertés et au RGPD, le Client ou toute personne concernée par le traitement dispose, selon les conditions du droit applicable, d'un droit d'accès, de rectification, à la limitation du traitement, d'opposition au traitement et à la portabilité, d'effacement ainsi qu'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée y compris un profilage.

Le cas échéant, la personne concernée dispose également du droit de retirer son consentement à tout moment.

L'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire est informé et accepte que le Site et/ou le Service puisse comporter des dispositifs techniques qui permettent de suivre l'utilisation (compte de l'utilisateur connecté, adresse IP, logs divers de connexion et d'utilisation au compte Utilisateur...) et qui sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre de la lutte anti-contrefaçon, et/ou pour identifier et/ou prévenir une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme du Site.

Toute demande d'exercice d'un droit doit être adressée par mail à l'adresse contact@appellearmelle.fr. Toute personne concernée par un traitement dispose d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Article 15 – Propriété Intellectuelle

L'Entreprise est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et au Service. Les droits de propriété intellectuelle portent notamment mais pas exclusivement sur tous les noms, marque, contenus, textes, images, vidéos, graphismes, logos, icônes, sons, logiciels figurant sur le Site ou constituant les outils et les supports délivrés sur le Site et dans le cadre du Service.

L'accès au Site et au Service ne confère aucun droit à l'Utilisateur, ou au Client ou au Bénéficiaire sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et au Service, qui restent la propriété exclusive de l'Entreprise ou de ses Partenaires.

L'Utilisateur, le Client et/ou le Bénéficiaire ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site et du Service sans l'autorisation écrite préalable de l'Entreprise ou de ses Partenaires.

L'exploitation non préalablement autorisée par l'Entreprise, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site ou du Service pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une interruption de l'accès au Service ou d'une action en contrefaçon. En contrepartie du paiement du prix demandé lors de la Commande, les contenus, techniques, savoir-faire et méthodes transmis et, plus généralement, toutes les informations du Service font l'objet d'un droit d'utilisation strictement personnel, non cessible et non exclusif pour la durée du Service sélectionné par le Client au moment de la Commande pendant la durée du Service uniquement.

A ce titre, le Client et/ou le Bénéficiaire s'interdit d'utiliser et d'exploiter le Service pour le compte d'autres personnes, y compris son entourage. Il engage sa responsabilité en cas de cession ou de communication non autorisée du contenu du Service ou de partage à quelque titre que ce soit de ses Identifiants de connexion. Le Client et/ou le Bénéficiaire se porte fort du respect des droits de propriété intellectuelle de l'Entreprise par l'ensemble de ses préposés susceptibles d'avoir accès aux contenus restreints du Site et tous les contenus du Service.

Tous les signes distinctifs utilisés par l'Entreprise sont protégés par la loi et toute utilisation non autorisée par l'Entreprise pourra donner lieu à des poursuites. L'Entreprise se réserve la possibilité de clôturer les accès du Client et/ou du Bénéficiaire au Service en cas de violation de ses droits de propriété intellectuelle, sans préjudice de toutes pénalités et dommages-intérêts.

Article 16 – Références clients et communication

Les Clients et/ou Bénéficiaires pourront être sollicités par l'Entreprise afin d'être cités comme bénéficiaires du Service avec l'usage d'un pseudonyme. Avec l'accord du Client, l'Entreprise pourra être autorisée à mentionner le pseudonyme du Client et/ou du Bénéficiaire, l'avis qu'il a donné à l'Entreprise sur le Service, ainsi qu'une description objective de la nature du Service qui lui a été fourni dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle notamment sur le Site, à des fins publicitaires et promotionnelles.

Autorisation d'exploitation

Lorsque le Client et/ou le Bénéficiaire adresse des écrits, des vidéos et/ou photographies à l'Entreprise pour donner son avis ou témoigner sur le Service fourni par l'Entreprise, et le cas échéant émet des commentaires ou publications concernant l'Entreprise (par exemple, sur ses réseaux sociaux), auxquels sont rattachés son identifiant et sa photo de profil sur les réseaux sociaux, alors le Client et/ou le Bénéficiaire autorise l'Entreprise à exploiter ces contenus pour la promotion de ses activités commerciales sans aucune rémunération, ni indemnité. Les contenus sont susceptibles d'être protégés par des droits à l'image et/ou des droits d'auteur, et dans ce cas, le Client et/ou le Bénéficiaire concède à l'Entreprise la possibilité de les adapter (sur la forme) et de les reproduire sur tous supports, notamment en les présentant comme référence commerciale et/ou en tant qu'avis. Par exemple, l'Entreprise pourra prendre des captures d'écran des publications sur les réseaux sociaux la concernant ou sur le Service dont a bénéficié le Client et/ou le Bénéficiaire et les reproduire sur le Site en tant qu'avis.

Article 17 – Evolution des conditions générales

L'Entreprise se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions des CGV à tout moment et sans préavis afin de les adapter aux évolutions du Site ou de son exploitation, et des caractéristiques du Service. Les conditions applicables sont celles

acceptées par le Client en cas de vente à distance au moment de la Commande.

Les modifications des CGV apportées par l'Entreprise ne s'appliqueront pas aux Services déjà souscrits, sauf pour les clauses liées à l'évolution technique du Service, dès lors qu'il n'en résulte ni une augmentation de prix, ni une altération de la qualité.

Le Client peut également être invité à accepter les CGV modifiées et à défaut, les dernières CGV acceptées continuent à s'appliquer jusqu'à ce que le Service soit pleinement exécuté. En cas d'impossibilité pour l'Entreprise de continuer à fournir le Service dans les précédentes conditions, le Client dispose de la faculté de demander la résiliation et son remboursement. Dans ce cas, l'Entreprise peut retenir un montant correspondant au Service fourni jusqu'à résiliation, dans les conditions prévues par la loi.

Les éventuels objectifs, témoignages ou exemples présentés par l'Entreprise sur le Site et dans le cadre du Service ne constituent en aucun cas une promesse de gain ou de résultat.

L'Entreprise ne peut en aucun cas garantir au Client qu'il obtiendra des résultats similaires et ces références ne sont utilisées qu'à titre d'exemple.

Article 18 – Généralités

Les CGV ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par l'Entreprise ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des présentes qui continuent à produire leurs effets.

Article 19 – Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux compétents seront ceux du domicile du Client consommateur (article R.631-3 du Code de la consommation) ou, à défaut, les tribunaux de Vannes.