

Conditions Générales de Vente (CGV)

Article 1 - Désignation du vendeur

Les produits et services de formation en ligne ou en présentiel, distribués sous l'enseigne Le Bonheur est dans ton Cœur®, sont vendus par la Société de Château Flavie, immatriculée avec le numéro de SIRET 800 084 121 00022, valablement représentée par sa dirigeante.

Adresse du siège : 3 allée des Tourterelles, 49300 Cholet

Email : flavie@lebonheurestdanstoncoeur.com

EN VALIDANT LES PRÉSENTES, LE CLIENT DEMANDE EXPRESSÉMENT QUE L'EXÉCUTION DU SERVICE COMMENCE AVANT LA FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION DE 14 JOURS AFIN DE POUVOIR BÉNÉFICIER DU SERVICE IMMÉDIATEMENT.

Article 2 – Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente des produits et services proposés par Château Flavie (ci-après les CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la Château Flavie auprès de clients professionnels ou de particuliers (Ci-après le Client) désirant avoir accès aux formations, documents, produits annexes, vendus via le www.lebonheurestdanstoncoeur.com et les domaines et sous domaines associés (ci-après le Service).

Ces CGV sont accessibles sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

La validation de la commande par le Client qui reconnaît, en cochant la case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de finaliser la commande, vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part du Site et l'entreprise Château Flavie, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de Service à ses besoins propres.

Le Client déclare être capable de contracter en vertu de la loi française et déclare, le cas échéant, valablement représenter la personne pour laquelle il s'engage. Le Client professionnel se porte fort du respect des présentes CGV pour l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le Site constituent la preuve de l'ensemble des faits, acceptation et transactions.

Article 3 – Caractéristiques du Service

La commande précise les Services fournis dans le cadre de la vente. Sauf vente exceptionnelle, ces derniers peuvent être retrouvés sur le Site ou dans le mail récapitulatif adressé au Client postérieurement à la vente (c'est-à-dire le mail de confirmation de la commande).

Les contenus des Services – à titre non exhaustif et selon les conditions distinctes de chaque formule - sont généralement composés de :

- Documents téléchargeables en ligne
- Accompagnement personnalisé
- Webinaires
- Accès à des groupes d'entraide et communautaires
- Accès à des vidéos et audios enregistrées ou en direct
- Services personnalisés ou de support
- Newsletters

Le Client est informé que les services peuvent nécessiter l'accès à d'autres sites ou plateformes (partenaires ou autres), conçus et gérés sous la responsabilité de tiers. Aucun contrôle sur les contenus desdits sites n'est exercé de la part de la Chateau Flavie qui décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation faite par tout tiers des informations y figurant. En cas de problème ou de dysfonctionnement sur une plateforme tierce nécessaire au Service, Chateau Flavie s'efforcera de fournir le Service vendu sur une plateforme présentant des fonctionnalités similaires.

Les produits et services sont offerts et livrés dans la limite des quantités disponibles, étant entendu que Chateau Flavie peut volontairement limiter le nombre de bénéficiaires des Services. .

En cas d'indisponibilité du Service commandé, le vendeur en informe immédiatement l'acheteur et peut lui proposer un Service d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, procède au remboursement des sommes versées dans un délai de 7 jours. En dehors du remboursement du prix du produit indisponible, le vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation.

Les photographies et illustration présentant le Service ne constituent pas un document contractuel.

Article 4 - Accès aux Services

Les Services ne sont accessibles qu'aux seules personnes physiques autorisées par Chateau Flavie ayant souscrit au Service, étant précisé que le Client ne peut autoriser des personnes autres que ses utilisateurs internes.

Tout usage de l'accès du Client aux Services par une personne non autorisée engage la responsabilité du Client.

L'accès du client aux Services se fait, pour tout Utilisateur, selon les modalités techniques et le calendrier prévu par Château Flavie. Le ou les code(s) d'identification est/sont attribué(s) par Château Flavie à la souscription du Service.

Chaque code d'identification est personnel, individuel, confidentiel et intransmissible.

Le Client répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive de ses codes d'accès. Le Client informera sans délai Château Flavie de la perte ou du vol des clés d'accès. En cas de violation des clés d'accès Château Flavie se réserve le droit de suspendre le Service, sans indemnité, préavis ni information préalable.

Les droits d'accès au Service sont concédés pour une durée variable stipulée dans la commande en fonction du package choisi- se reporter aux fiches descriptives de la commande - Les droits d'accès au Service sont accessibles 1 an et tant que le contenu sera disponible en ligne.

Article 5 – Garanties

5.1 Garantie générale

Château Flavie s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir le Service pendant la période convenue dans la commande, sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou des solutions tierces utilisées, ce dont Château Flavie ne saurait être tenue responsable.

Le Client pourra bénéficier du Service dans la limite d'une utilisation raisonnable. Le Client s'engage à informer Château Flavie dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique. Dans l'hypothèse d'une interruption de service par Château Flavie liée à une intervention de maintenance corrective, Château Flavie mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai raisonnable. Néanmoins, la sécurité et l'intégrité des communications sur Internet ne peuvent être garanties. Château Flavie décline toute responsabilité concernant les conséquences liées aux défaillances techniques du site ou en relation avec le site, notamment en ce qui concerne toute difficulté d'accès à la plateforme des Services.

Le service vendu sur le site Internet est conforme à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité de Château Flavie ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont disponibles, qu'il appartient au Client de vérifier.

5.2 Garantie « satisfait ou remboursé »

Château Flavie peut de manière facultative proposer une garantie « satisfait ou remboursé » d'une durée de 30 jours à compter de la commande. Pour être valable, la garantie devra être spécifiée au moment de la commande. Ainsi, le Client dispose de 30 jours à compter du jour de sa commande pour demander le remboursement s'il n'est pas parfaitement satisfait du Service.

Article 6– Conditions tarifaires

6.1 Prix

Les services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site, lors de l'enregistrement de la commande par le Client. Les prix sont exprimés en euros, hors taxes et majorés de la TVA au taux en vigueur, en fonction du pays d'achat et du régime applicable au client.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, tels qu'indiqués au jour de la commande. Les tarifs pourront être révisés lors d'offres promotionnelles ou d'opérations ponctuelles.

Les prix attachés aux formules sont susceptibles d'évoluer à la hausse ou à la baisse dans le temps, sans que le Client ne puisse s'en prévaloir pour obtenir une réduction du prix spécifié lors de la commande.

6.2 Commandes – Factures

Il appartient au Client de sélectionner sur le Site le ou les Services qu'il désire commander. En cas d'évolution de ses besoins, le Client contacte Château Flavie pour envisager un changement de formule en cours, ce qui sera susceptible d'entraîner un changement du prix.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par Château Flavie par l'envoi d'un mail et après encaissement, soit de l'intégralité du prix, soit d'un paiement partiel en cas d'offre spéciale.

Une facture est établie par Château Flavie dans un délai raisonnable après la commande. Elle est adressée au Client ou à défaut, accessible sur demande.

6.3. Règlement

Sauf offre spéciale et à l'issue de toute éventuelle période d'essai, le prix total d'acquisition du service commandé sera exigé. Les paiements par carte bancaire sont débités au moment de la commande ou à l'issue de l'éventuelle période d'essai qui serait proposée par Château Flavie.

Un paiement échelonné peut être prévu dans la commande.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci est remis à l'encaissement dès sa réception.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Client.

Les éventuels accès (lien vers un portail de connexion, identifiant, mot de passe ou lien vers un portail de création d'un compte) seront alors délivrés après encaissement du paiement et envoyés au Client par courrier électronique.

En cas d'absence de règlement ou de retard de règlement du Client, y compris dès le premier incident de paiement constaté, Château Flavie ne sera pas tenue de délivrer les accès et Château Flavie se réserve le droit de suspendre l'accès aux services, sans préjudice.

Dans le cas d'une offre spéciale, en cas de problème sur un paiement échelonné, le Client n'aura accès au service qu'une fois l'échéance réglée dans un délai raisonnable. Le paiement de l'intégralité des Services devant être acquitté pour un accès intégral. En outre, Château Flavie se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler les accès du Client.

Les sommes versées à la commande ne pourront à aucun moment, être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

6.4. Modalités de règlement

Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire (Carte Bleure, Visa, MasterCard) est réalisé par l'intermédiaire de tiers de paiement (sauf mention contraire, PayPal, Stripe, ...). Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et en peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité du tiers de paiement sélectionné par le Client au moment du règlement de la commande et ne saurait être imputée à Château Flavie.

En utilisant Stripe, le Client accepte sans réserve les conditions générales de STRIPE accessibles ici : <https://stripe.com/fr/legal>

En utilisant PayPal, le Client accepte sans réserve les conditions générales de PAYPAL accessibles ici : <https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full>

Les Clients s'engagent à répondre favorablement à toute demande des Sociétés de Stripe ou de PayPal et plus généralement de toute autorité administrative ou judiciaire compétente en relation avec la prévention ou la lutte contre le blanchiment et, en particulier, ils acceptent de fournir tout justificatif d'adresse ou d'identité utile. En l'absence de réponse immédiate à ces demandes, les Sociétés, Stripe et/ou PayPal pourront prendre toute mesure appropriée notamment le gel des sommes versées et/ou la suspension du service.

Article 7 – Limitation de responsabilité

La responsabilité de Château Flavie ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique ou logicielle ou toute cause qui lui est étrangère. Quel que soit le type de Services, la responsabilité de Château Flavie est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. Vis-à-vis des Clients professionnels, la responsabilité de Château Flavie est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre du Service commandé.

En aucun cas, la responsabilité de Château Flavie ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation. Château Flavie ne

saurait être tenue responsable au titre des litiges intervenant entre le Client et ses propres clients, ou tout autres tiers aux CGV.

L'utilisation et l'exploitation des informations fournies au titre du Service se font sous la seule responsabilité du Client et à ses risques et périls, ce qu'il accepte expressément. A ce titre, le client est seul responsable des interprétations qu'il fait des informations fournis au titre des Services et des données des conseils qu'il en déduit et des adaptations réalisées pour son activité commerciale ou non commerciale propre.

De convention expresse, les illustrations, schémas, captures d'écran ou photos présentant le Service ou liés au Service n'ont pas de valeur contractuelle et le Client ne peut s'en prévaloir auprès du Vendeur pour lui fonder une réclamation quelconque.

Sauf mention contraire spécifiée au moment de la commande, un temps minimum de réponse n'est pas garanti aux Clients qui souhaitent contacter Chateau Flavie, qui s'efforcera de faire un retour dans un délai raisonnable.

Article 8 – Force majeure et incapacité de rendre le Service

Chateau Flavie ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à Chateau Flavie, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, 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 Chateau Flavie.

En cas d'incapacité de travail de l'expert en charge des Services au sein de la Société Chateau Flavie, par suite de maladie ou d'accident, Chateau Flavie se réserve le droit de modifier le planning prévu sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités. Chateau Flavie avertira le Client dans un délai raisonnable de son incapacité et dans la mesure du possible de la durée de celle-ci afin que le Client puisse décider du maintien ou non de la réalisation du Service. En cas de non maintien, les services fournis seront dus dès lors qu'ils ont été rendus. Pour les Services non rendus du fait de l'incapacité, Chateau Flavie s'engage à procéder au remboursement partiel à première demande dans une part proportionnelle à leur valeur du Service au moment de la commande.

Article 9 – Résiliation

9.1 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier à tout moment le Service par mail à l'adresse flavie@lebonheuredanstoncoeur.com. Le Client demeure redevable de l'intégralité du prix forfaitaire T.T.C. du Service souscrit lors de la commande.

9.2 Résiliation par la Société

Chateau Flavie se réserve le droit de mettre un terme immédiat au Service en cas de non-paiement par ce dernier d'une ou plusieurs échéances.

Toute somme non payée dans les trente jours sera augmentée d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur majoré de dix points de pourcentage ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros conformément à la législation en vigueur (Article L441-6 du Code de commerce). Les pénalités de retard sont exigibles sur simple demande de Château Flavie et sans qu'un rappel soit nécessaire. Pour les Clients professionnels, les pénalités de retard sont exigibles sans titre exécutoire.

Château Flavie se réserve par ailleurs le droit de mettre un terme immédiat aux Services du Client en cas de violation par ce dernier des droits de propriété intellectuelle de la Société et de toute atteinte aux Services, en violation des présentes CGV.

La résiliation du Service entraîne de plein droit la suspension et l'arrêt des Services souscrits par le Client auprès de la Société ainsi que l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues au titre, en principal, frais et accessoires (intérêts de retard, frais bancaires éventuels).

9.3 Résiliation liée à des modifications des CGV

Le vendeur professionnel, Château Flavie, se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment pour les nouveaux Clients. Pour les clients ayant déjà acceptés les CGV, les modifications seront immédiatement effectives à l'exception des clauses relatives à la durée du contrat, aux caractéristiques des produits et/ou services qui en sont l'objet, et au prix du bien à livrer ou du service à rendre qui devront être acceptées expressément pour être applicables.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au Client.

Château Flavie se réserve la faculté de modifier ses offres à tout moment. Château Flavie n'impactera pas les modifications tarifaires à la hausse ou à la baisse sur les Services déjà souscrits.

Les modifications des CGV sont opposables aux utilisateurs du Site et aux Clients qui les ont acceptés à compter de leur mise en ligne.

En cas de refus des nouvelles CGV, Château Flavie est libre de mettre un terme au présent engagement.

Article 10 –Données Personnelles

Tout traitement de données personnelles dans le cadre des présentes est soumis aux dispositions de la **politique de confidentialité**, qui fait partie intégrante des présentes CGV.

Conformément à loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 (dite « loi Informatique et Libertés ») et à la réglementation applicable en la matière, les Clients sont informés que des données à caractère personnel les concernant font l'objet d'un traitement automatisé aux fins de prospection commerciales et de gestion du Service et de la relation client. Les Clients sont informés que ces données pourront faire l'objet d'analyses statistiques de la part de la

Société et ne pourront être cédées à des tiers et partenaires que si le Client y a expressément consenti.

Les informations demandées dans le cadre des formulaires disponibles sur le Site marquées d'un astérisque sont obligatoires et nécessaires à la gestion des demandes, commandes et abonnements des Clients, à la délivrance des produits et services et à la constitution d'un fichier clientèle, notamment à des fins de prospection commerciale par Château Flavie. Le défaut de réponse dans un champ obligatoire entraînera l'impossibilité pour Chateau Flavie de traiter les demandes des Clients.

Les données à caractère personnel relatives ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la poursuite des finalités indiquées. Les données sont conservées et utilisées pour une durée conforme à la législation en vigueur.

Certaines données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée n'excédant pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont conservées, conformément aux dispositions en vigueur.

Conformément à la loi Informatique et libertés et au RGPD (règlement européen général sur la protection des données personnelles), 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 de ses données à caractère personnel, d'opposition au traitement, à la portabilité, d'effacement ainsi qu'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée y compris un profilage. La personne concernée dispose également du droit de retirer son consentement à tout moment.

Pour exercer ces droits, il convient de s'adresser à : flavie@lebonheuredanstoncoeur.com. Dans le cas où Château Flavie n'apporterait pas une réponse satisfaisante au Client, ce dernier peut introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données dont il relève (la CNIL, en France). Toute personne concernée par un traitement dispose d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Article 11 - Propriété intellectuelle

Le contenu du Site est la propriété exclusive de Chateau Flavie et de ses éventuels partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle est formellement interdite sous peine de poursuites.

Chateau Flavie est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des Services qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, vidéo, audio...) utilisés par Chateau Flavie pour assurer les Services, formations et services accessoires demeurent la propriété exclusive de Chateau Flavie. A ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée par Chateau Flavie.

En particulier, le Client s'interdit d'utiliser et d'exploiter le contenu des formations et des Services pour former d'autres personnes que sa propre personne. Il engage sa responsabilité sur le fondement des articles L.122-4 et L.335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

En contrepartie du paiement du prix du Service, les contenus et informations transmises font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée ou variable en fonction du Service ou package choisi, se reporter aux fiches descriptives de chacun des Services prévu dans la commande.

Hors utilisation personnelle ou commerciale autorisées des informations dans le cadre de l'activité du Client, toute exploitation, reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus des Services et formations, ainsi que les bases de données figurant le cas échéant sur le Site sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisé.

En tout état de cause, Chateau Flavie demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion du Service fourni au Client.

Article 12 – Communication et références Client

Le Client accepte d'être cité par Chateau Flavie comme Client de ses Services. Chateau Flavie est ainsi autorisée à mentionner le nom du Client ainsi qu'une description objective de la nature des Services fournis, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle notamment sur le Site, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant. Le Client qui ne souhaiterait pas être cité devra en avvertir Chateau Flavie préalablement.

En acceptant les CGV, , à défaut d'une information contraire écrite et transmis à Chateau Flavie le jour ou au plus tard avant le fin de la semaine de prise de vue, le Client autorise la reproduction et la représentation de photographies et de vidéos en cas de prise de vue pendant un évènement organisé par Chateau Flavie ou à son initiative. En conséquence de quoi, le Client autorise Chateau Flavie à diffuser les images prises pendant cet évènement. Les images pourront être exploitées et utilisées directement sous toutes formes et tous supports connus et inconnus à ce jour sans aucune limitation de durée (presse, plaquette, affichage, internet...) pour la promotion des activités de la Société. Le Client reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe. Les mêmes conditions que celles décrites au précédent paragraphe sont applicables aux droits à l'image et/ou d'auteur sur les vidéos et photographies adressées par le Client à la Société pour donner son avis et/ou témoigner sur les produits et services de Chateau Flavie.

Article 13 - Droit applicable – Langue

Les présentes conditions générales de vente 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 Château Flavie ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

Article 14 – Médiation - Litiges

Le Client consommateur pourra, en cas de litige résultant de la présente convention, solliciter le recours à un médiateur de la consommation que le Client peut identifier sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso> (France).

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.

En outre, si vous êtes consommateur, vous pouvez saisir la Plateforme de Règlement en ligne des litiges lien (RLL) accessible à l'adresse suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

A DEFAUT D'UNE RESOLUTION AMIABLE,

POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS, TOUS LES LITIGES AUXQUELS LE PRESENT CONTRAT POURRAIT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT SA VALIDITE, SON INTERPRETATION, SON EXECUTION, SA RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DU DROIT DE LA CONSOMMATION.

EN CAS DE LITIGE SURVENANT ENTRE UN CLIENT PROFESSIONNEL ET LA SOCIETE, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE CHOLET SERA EXCLUSIVEMENT COMPETENT.

CGV mises à jour le 12 Juillet 2021