Conditions Générales de Vente (CGV)

Dernière mise à jour : 17 octobre 2026

1. Définitions

Les termes assortis d'une majuscule renvoient aux définitions suivantes :

- La « Prestataire » désigne Hélène CAROFF, entreprise individuelle, SIRET 979 413 879 00011, 3 rue du Maréchal Leclerc, 29770 Audierne, e-mail : caroff.helene@gmail.com. TVA non applicable, art. 293 B du CGI.
- Le « Site » désigne le site internet accessible à l'adresse helene-caroff.fr.
- L'« Utilisateur » désigne toute personne naviguant sur le Site.
- Le « Service » désigne l'accompagnement du comportement alimentaire et de la relation à la nourriture proposé par la Prestataire. Selon la formule choisie, il comprend un programme en ligne (exercices, carnet, vidéos), des séances ou ateliers collectifs en visioconférence, un groupe de soutien et un coaching d'activité physique.
- Le « Client » désigne la personne physique, agissant à des fins non professionnelles, qui souscrit un Service auprès de la Prestataire.
- L'« Appel » désigne le rendez-vous facultatif et gratuit, en visioconférence, lors duquel la Prestataire détermine si elle peut aider l'Utilisateur à atteindre l'objectif pour lequel il la sollicite. Il peut être enregistré avec l'accord de l'Utilisateur, qui peut demander l'arrêt de l'enregistrement à tout moment. La Prestataire peut annuler ou replanifier le rendez-vous.
- La « Commande » désigne la souscription d'un Service par le Client, à l'issue ou non de l'Appel.
- Le « Contrat d'accompagnement » désigne le contrat signé par le Client et la Prestataire, qui précise la formule, la durée et le prix du Service. Il forme un tout avec les présentes CGV.
- Les « CGV » désignent les présentes conditions générales de vente.
- Les « Identifiants » désignent le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis au Client pour accéder au Service.
- Le « Partenaire » désigne tout professionnel avec lequel la Prestataire collabore pour fournir le Service, notamment le coach d'activité physique et l'application Gymkee.
- Les « Contenus » désignent les données et contenus numériques (vidéos, documents, exercices, carnet) fournis au Client dans le cadre du Service.
- L'« Espace Personnel » désigne l'espace en ligne mis à disposition du Client pour accéder au Service avec ses Identifiants.

2. Domaine d'application

Objet. Les CGV régissent la fourniture du Service au Client et les conditions d'utilisation du Site.

Accès aux CGV. Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site. Elles s'appliquent à compter de leur date de mise à jour indiquée en tête. En cas de contradiction entre les CGV et le Contrat d'accompagnement, le Contrat d'accompagnement prévaut.

Acceptation. Avant toute Commande, le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et les accepter. Il reconnaît avoir reçu, avant la Commande, des informations suffisantes pour s'assurer que le Service correspond à ses besoins.

En passant Commande, le Client déclare être majeur et en capacité de contracter, et disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par la Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des échanges et transactions.

Portée. Le Client peut demander une copie des CGV applicables à sa Commande. Le fait pour la Prestataire de ne pas se prévaloir d'un manquement du Client ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

3. Caractéristiques du Service

3.1 Présentation. Le Service est décrit sur le Site et dans le Contrat d'accompagnement, et récapitulé dans l'e-mail de confirmation. Seul le Service décrit lors de la Commande est dû au Client.

3.2 Nature du Service. Le Service est un coaching sur le comportement alimentaire et la relation à la nourriture et, selon la formule choisie, sur l'activité physique. Il vise le bien-être global. Il ne constitue ni un acte médical au sens de l'article L.4161-1 du Code de la santé publique, ni une psychothérapie, ni un suivi psychologique, ni une consultation de diététique ou de nutrition. Il ne remplace aucun suivi médical, psychologique ou diététique, et ne permet pas d'obtenir un diplôme reconnu par l'État.

3.3 Langue. Le Service est fourni en langue française.

3.4 Informations. Les Services sont présentés avec la plus grande exactitude possible. La responsabilité de la Prestataire ne peut être engagée en cas d'erreur ou d'omission, sauf s'il s'agit d'un élément substantiel de l'offre.

3.5 Mises à jour. Le Service est fourni dans sa version à jour à la date d'achat.

3.6 Coaching d'activité physique. Pour les formules qui l'incluent, le coaching d'activité physique est assuré par un coach sportif avec lequel la Prestataire collabore, titulaire de la carte professionnelle d'éducateur sportif n° 02925ED0314. Le programme est conçu pour le Client via l'application Gymkee, soumise à ses propres conditions d'utilisation. Avant de débuter l'activité physique, le Client remet un certificat médical d'absence de contre-indication à la pratique d'une activité physique adaptée. Sans ce certificat, le coaching d'activité physique ne peut pas débuter. Le Client informe le coach de toute douleur, blessure ou changement de son état de santé.

3.7 Mise à disposition des Contenus. Les Contenus sont mis à disposition selon le calendrier du programme communiqué au Client. Le Client ne peut pas demander l'accès immédiat à l'ensemble des Contenus dès sa Commande.

3.8 Entretien préalable. Un entretien facultatif et gratuit peut être proposé avant toute souscription. L'Utilisateur choisit un créneau en renseignant ses coordonnées (nom, e-mail, téléphone) et, s'il le souhaite, ses principales difficultés. Toute prise de rendez-vous oblige l'Utilisateur à l'honorer ou à prévenir. En cas d'absence répétée, la Prestataire peut refuser un nouveau rendez-vous. Le Service est disponible dans la limite des places disponibles.

3.9 Groupes en ligne. La Prestataire met à disposition des groupes de soutien, accessibles sur le Site ou sur une plateforme tierce. L'accès peut être conditionné à une demande d'adhésion.

La durée d'accès au groupe est limitée à la durée du Service, sauf disposition contraire du Contrat d'accompagnement. Lorsque le Contrat d'accompagnement prévoit un accès prolongé, celui-ci est offert à titre gracieux, et la Prestataire peut y mettre fin moyennant un préavis d'un mois. En cas de difficulté d'accès, le Client écrit à la Prestataire par e-mail, qui traite la demande sous 72 heures, sauf volume exceptionnel de demandes.

L'utilisation du groupe suppose le respect des règles d'usage fixées par la Prestataire et par la plateforme qui l'héberge. Le Client s'interdit toute publication illicite ou portant atteinte aux droits de tiers (menaces, incitation à la haine, discrimination, usurpation d'identité, injure, diffamation, harcèlement, spam, etc.). Une telle publication peut être supprimée et entraîner l'exclusion du Client du groupe et l'interruption du Service, sans dédommagement. Le Client respecte la confidentialité de ce que disent les autres participants.

La Prestataire n'exerce aucun contrôle sur les groupes qui ne seraient pas créés ni administrés par elle, et n'est pas responsable des agissements de leurs membres.

4. Durée du Service

Le Service est fourni pendant la durée précisée dans le Contrat d'accompagnement. Lorsqu'aucune durée n'est précisée, le Service reste accessible pendant 10 mois à compter de sa délivrance complète, après quoi la Prestataire peut retirer les accès.

5. Commande

5.1 Déroulement. À l'issue de l'Appel, si le Client souhaite s'inscrire, la Prestataire lui envoie le Contrat d'accompagnement. La Commande est conclue par la signature du contrat (envoyé daté et signé par e-mail) et le paiement selon l'échéancier convenu. Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies. Il doit disposer d'une adresse e-mail fonctionnelle pour recevoir la confirmation de sa Commande et ses accès.

5.2 Obligation de paiement. Sous réserve du droit de rétractation et des dispositions du Contrat d'accompagnement, toute Commande est ferme et entraîne l'obligation de payer le Service commandé.

5.3 Signature électronique. La signature par e-mail du Contrat d'accompagnement, la fourniture des informations de paiement et la validation du paiement valent preuve de l'accord du Client, exigibilité des sommes dues et acceptation expresse des CGV.

5.4 Confirmation. Le Client reçoit un e-mail de confirmation et de récapitulatif de sa Commande dès que le paiement est validé par la Prestataire ou son prestataire de paiement.

5.5 Preuve. Les registres informatisés conservés par la Prestataire, dans des conditions raisonnables de sécurité, font foi des communications, Commandes et paiements entre les parties.

6. Conditions tarifaires

Tarifs. Le Service est délivré au tarif annoncé lors de l'Appel et indiqué dans le Contrat d'accompagnement. Les prix sont en euros. TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

Exigibilité. La validation de la Commande rend exigibles les sommes dues, selon l'échéancier convenu et confirmé par écrit avant le début du Service. En validant sa Commande, le Client autorise la Prestataire (ou son prestataire de paiement) à débiter le compte indiqué selon cet échéancier.

Mode de paiement. Le Client règle sa Commande par les modes de paiement proposés lors de l'Appel ou sur le Site, notamment par prélèvement SEPA ou carte bancaire via Stripe (https://stripe.com/payment-terms/legal), soumis à ses propres conditions. La Prestataire peut changer de prestataire de paiement à tout moment.

Offres spéciales. La Prestataire peut proposer des offres de lancement ou des réductions limitées dans le temps. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de la Commande. Les bons de réduction sont personnels et utilisables une seule fois.

Incident de paiement. La Prestataire peut suspendre la délivrance du Service en cas de refus d'autorisation de paiement ou de non-paiement, dans les conditions prévues au Contrat d'accompagnement. Elle peut refuser d'honorer une Commande d'un Client qui n'aurait pas réglé une Commande précédente. En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte, le Client contacte la Prestataire et sa banque dès qu'il la constate.

Retard de paiement. Les intérêts de retard au taux légal s'appliquent en cas de défaut ou de retard de paiement.

Facilités de paiement. Si la Prestataire propose de régler la totalité d'un prix forfaitaire en plusieurs fois, il ne s'agit pas d'un paiement sans engagement ni d'un abonnement mensualisé, mais d'un échéancier de paiement du prix du Service. La totalité du prix correspondant à la somme des paiements échelonnés est due, quel que soit le nombre de paiements envisagés. La dernière date de règlement n'est jamais prévue plus de trois mois après le terme de la fourniture du Service ou la fermeture des accès du Client. Cette facilité de paiement ne constitue pas un crédit ou microcrédit.

Lorsqu'un paiement en plusieurs fois est proposé, la première échéance est réglée au jour de la Commande et les suivantes avec l'intervalle précisé dans le Contrat d'accompagnement. Le Client garantit la validité de ses informations bancaires jusqu'à la dernière échéance. La Prestataire peut refuser un paiement en plusieurs fois si la carte expire avant la dernière échéance.

7. Droit de rétractation

Délai. Le Client peut se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze jours calendaires à compter du lendemain de la signature du contrat. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Exercice. Pour exercer ce droit, le Client notifie à Hélène Caroff, entreprise individuelle, 3 rue du Maréchal Leclerc, 29770 Audierne, caroff.helene@gmail.com, sa décision de se rétracter au moyen

d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (lettre ou e-mail). Il peut utiliser le modèle de formulaire ci-dessous, sans que ce soit obligatoire.

La Prestataire rembourse le prix réglé au plus tard quatorze jours après réception de la décision de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord du Client pour un autre moyen.

Modèle de formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de : Hélène CAROFF, entreprise individuelle, 3 rue du Maréchal Leclerc, 29770 Audierne, caroff.helene@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Contrat d'accompagnement conclu le : //_____

Nom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

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

Date : //_____

Cas où le droit de rétractation ne peut pas être exercé :

- fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- fourniture d'enregistrements audio ou vidéo lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison.

Si le Client demande à bénéficier du Service avant la fin du délai de rétractation sans renoncer à son droit, il verse à la Prestataire un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total convenu à la Commande. Si ce prix total est excessif, le montant est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Lorsque la loi l'exige, le Client est invité, au moment de la Commande, à indiquer son accord pour recevoir le Service avant la fin du délai de rétractation, au moyen d'une case à cocher. À défaut, la Prestataire peut ne rien envoyer au Client avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Effets. L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat. La Prestataire cesse immédiatement le Service.

8. Conditions d'accès au Site et au Service

Accès au Site. Le Site est accessible gratuitement à toute personne disposant d'un accès à Internet. Les frais d'accès (matériel, logiciels, connexion) sont à la charge de l'Utilisateur, qui est responsable du bon fonctionnement de son équipement.

Accès au Service. La Prestataire fournit les Identifiants au plus tard 24 heures après la Commande, sous réserve de l'acceptation du paiement par la banque. Le Client qui n'a pas reçu ou qui a égaré ses Identifiants contacte la Prestataire, qui les réinitialise sous 72 heures.

Identifiants. Les Identifiants sont strictement personnels, confidentiels et intransmissibles. Le Client ne souscrit le Service qu'à des fins personnelles et ne le revend, ne le distribue ni ne le loue à des tiers. Il informe sans délai la Prestataire de la perte ou du vol de ses Identifiants. En cas de violation avérée, la Prestataire peut suspendre l'accès au Service.

Une personne par accès. Chaque Commande ne donne accès au Service qu'à une seule personne.

Maintenance. La Prestataire peut interrompre momentanément l'accès au Site ou au Service pour assurer leur maintenance.

Responsabilité contractuelle. La Prestataire met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer un accès continu et de qualité au Site et au Service. Elle ne peut être tenue responsable d'un dysfonctionnement du réseau ou des serveurs ou de tout événement échappant à son contrôle raisonnable.

Utilisation de bonne foi. Les espaces d'échange doivent être utilisés de bonne foi, sans propos diffamatoire, menaçant, haineux, obscène ou dénigrant. La Prestataire peut refuser ou limiter l'accès au Service ou aux groupes d'un Client qui ne respecterait pas les CGV. Le Client s'informe des conditions d'utilisation des plateformes et outils tiers accessibles dans le cadre du Service et s'y conforme.

9. Garantie de conformité

Cette garantie légale s'applique aux contenus et services numériques fournis au Client (programme en ligne, vidéos, espace personnel).

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas de défaut. Pendant un an à compter de la fourniture, il n'a à établir que l'existence du défaut, et non la date de son apparition. Pour les services fournis en continu, ce droit court pendant toute la période de fourniture.

La garantie de conformité donne droit à la mise en conformité du contenu ou du service sans retard injustifié, sans frais et sans inconvénient majeur, ainsi qu'aux mises à jour nécessaires au maintien de la conformité.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu ou le service, ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu ou au service, si le professionnel refuse de le mettre en conformité, si la mise en conformité est retardée de manière injustifiée, occasionne des frais ou un inconvénient majeur, ou si la non-conformité persiste malgré la

tentative du professionnel. Il y a également droit lorsque le défaut est si grave qu'il justifie une réduction du prix ou une résolution immédiate.

Ces droits résultent des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à leur mise en œuvre encourt une amende civile (article L. 242-18-1 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie en outre de la garantie légale des vices cachés, en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant deux ans à compter de la découverte du défaut.

10. Protection des données personnelles

La Prestataire respecte la vie privée de ses Clients et traite leurs données conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, aux fins de gestion des contrats et des Commandes, de fourniture du Service, de suivi de l'accompagnement et de traitement des litiges.

Données collectées. Nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse de facturation, ainsi que les informations que le Client choisit de partager dans le cadre de l'accompagnement. Peuvent s'y ajouter, selon la formule, des données relatives à la santé : poids, taille, certificat médical, bilans et données de suivi de l'activité physique, propos échangés dans les ateliers et le groupe. Ces données de santé sont traitées avec le consentement explicite du Client, uniquement pour les besoins de l'accompagnement. Les données de paiement sont collectées par le prestataire de paiement (Stripe) et non conservées par la Prestataire.

Destinataires. Les données sont accessibles à la Prestataire et, pour les données de suivi de l'activité physique et le certificat médical, au coach d'activité physique. Elles peuvent être traitées par les prestataires techniques nécessaires au Service (Stripe pour le paiement, l'application Gymkee, les plateformes de visioconférence et d'hébergement du groupe).

Enregistrements. Les ateliers collectifs sont enregistrés pour permettre aux participants absents de les revoir. Ils sont accessibles uniquement aux participants du groupe et à la Prestataire, dans les conditions et pour les durées précisées dans le Contrat d'accompagnement.

Durées de conservation. Les données ne sont pas conservées au-delà de la durée nécessaire aux finalités indiquées, dans les conditions du Contrat d'accompagnement. Certaines données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat peuvent être archivées pendant les délais de prescription applicables.

Droits. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de retirer son consentement à tout moment. Toute demande peut être adressée à caroff.helene@gmail.com. Le Client dispose d'un droit de réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Démarchage téléphonique. Le Client consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (bloctel.gouv.fr). La Prestataire ne le contacte alors par téléphone que dans le cadre de l'exécution d'une Commande en cours.

11. Sites partenaires et liens hypertextes

Le Site ou le Service peuvent contenir des liens vers des sites de Partenaires ou de tiers, qui ne sont pas soumis aux CGV. L'Utilisateur est invité à consulter leurs conditions d'utilisation et leurs politiques de confidentialité. La Prestataire n'exerce aucun contrôle sur ces sites et décline toute responsabilité quant à leur contenu.

12. Force majeure et empêchements

Force majeure. L'exécution des obligations de la Prestataire est suspendue en cas de force majeure ou de cas fortuit qui l'empêcherait (notamment catastrophe naturelle, incendie, épidémie, interruption des télécommunications ou de l'énergie, grève). Cette suspension peut concerner tout ou partie du Service. La Prestataire avise le Client dès que possible. Seul un empêchement définitif donne lieu à restitution, partielle si l'empêchement est partiel.

Indisponibilité de la Prestataire. En cas de congés, de maladie, d'accident, de motif familial ou de congé maternité ou paternité de la Prestataire entraînant l'interruption des séances ou ateliers collectifs, la durée d'accès à ces séances ou ateliers et à leurs replays est prolongée d'autant, sans supplément de prix. La Prestataire avertit le Client dans un délai raisonnable et peut se faire remplacer pendant cette période. Seul un empêchement définitif confirmé par la Prestataire donne lieu à restitution, partielle si l'empêchement est partiel.

Défaillances techniques. La Prestataire n'est pas responsable des difficultés d'accès au Site ou au Service dues à une défaillance technique ou logicielle ou à une cause qui lui est étrangère, sauf négligence avérée de sa part.

Obligations du Client. Le Client ne peut invoquer un cas de force majeure pour suspendre un paiement dû pour un Service fourni ou en cours de fourniture, sauf arrangement convenu avec la Prestataire pour raison médicale justifiée, comme prévu au Contrat d'accompagnement.

13. Propriété intellectuelle

La Prestataire ou ses Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle sur le Site et le Service, notamment les contenus, textes, images, vidéos, logos, outils et supports. L'accès au Site et au Service ne confère aucun droit au Client sur ces éléments.

Le Client ne peut ni reproduire, ni représenter, ni modifier, ni transmettre, ni publier, ni exploiter tout ou partie du Site ou du Service sans l'autorisation écrite préalable de la Prestataire.

Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation strictement personnel, non cessible et non exclusif des contenus, techniques et méthodes transmis, pour la durée du Service. Il s'interdit de les utiliser pour le compte d'autres personnes ou de partager ses Identifiants. En cas de violation, la Prestataire peut fermer les accès, sans préjudice de toute action en réparation.

14. Avis, témoignages et enregistrements

Avis en ligne. Les Clients peuvent déposer un avis sur le Site et s'engagent à décrire fidèlement leur expérience. Les avis sont datés et classés par ordre chronologique, et contrôlés avant publication dans un délai de 72 heures, en partie par un moyen informatique et en partie par une intervention humaine. Tous les avis, positifs ou négatifs, sont susceptibles d'être publiés. La publication peut être refusée pour les motifs suivants : avis d'une personne non cliente, injurieux, diffamatoire, haineux ou discriminatoire, contenant un lien vers un site tiers, sans lien avec la prestation, mentionnant des données personnelles, inintelligible ou contraire à la loi. En cas de refus, le Client en est informé par e-mail dans un délai de 72 heures. Le Client peut modifier ou supprimer son avis à tout moment.

Témoignages, photos et vidéos. La Prestataire ne publie le témoignage, la photo ou la vidéo d'un Client qu'avec son accord écrit, donné séparément du Contrat d'accompagnement. Cet accord précise les supports et la durée de la publication, et le Client peut le retirer à tout moment pour l'avenir.

Enregistrements des ateliers. Les ateliers collectifs sont enregistrés pour permettre aux participants absents de les revoir. Ces enregistrements ne sont ni publiés ni diffusés sur les réseaux sociaux ni sur le Site. Le Client qui ne souhaite pas apparaître peut couper sa caméra et son micro, choisir un pseudonyme et poser ses questions par écrit.

15. Évolution des conditions générales

La Prestataire peut modifier les CGV à tout moment pour les adapter à l'évolution du Site, de son exploitation ou du Service. Les conditions applicables sont celles acceptées par le Client et qui lui ont été adressées sur un support durable. Les modifications ne s'appliquent pas aux Services déjà souscrits, sauf pour les clauses liées à l'évolution technique du Service, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité ou des caractéristiques auxquelles le Client a subordonné son engagement.

16. Responsabilité

Obligation de moyens. La Prestataire est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Les objectifs, témoignages de réussite ou exemples présentés sur le Site ou dans le cadre du Service supposent la mise en œuvre effective des outils fournis et ne constituent pas une promesse de résultat.

Responsabilité du Client. Le Client reste responsable de ses décisions personnelles et des interprétations qu'il fait des informations fournies. Il reste libre de se retirer du Service dans les conditions prévues au contrat. Il pratique l'activité physique sous sa responsabilité, dans le respect des consignes du coach et de son état de santé.

Limites. Ces clauses ne limitent pas la responsabilité de la Prestataire en cas de faute ou de dommage corporel, ni les droits que le consommateur tient de la loi.

17. Généralités

Les CGV et les opérations d'achat et de vente qu'elles visent sont régies par le droit français et rédigées en langue française. La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

18. Litiges

Résolution amiable. En cas de litige, le Client s'adresse en priorité à la Prestataire pour tenter de trouver une solution amiable.

Médiation. Avant toute action en justice, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation : [nom, adresse et site du médiateur]. Le médiateur tente, 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 la médiation et la solution proposée.