

# Conditions générales de vente de prestations de services en ligne à des consommateurs particuliers

(MAJ du 09/02/2025)

## Préambule

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de services conclues sur le site Internet lettres-de-soi.com.

Le site Internet lettres-de-soi.com est un service de :

la société NATHALIE KNEPPER

- située à : 30800 SAINT-GILLES

- N° de TVA : Article 293b du CGI

- adresse URL du site : <https://www.lettres-de-soi.com/>

- adresse mail : [nathalieknepper@calogero.grifasi.com](mailto:nathalieknepper@calogero.grifasi.com)

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la passation de la commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des conditions générales de vente. Le client déclare être majeur et capable de contracter en vertu de la loi de son pays et déclare ne pas être en situation d'incapacité ou faire l'objet d'une protection particulière prévue par la loi de son pays et notamment procédure de sauvegarde de justice, tutelle ou curatelle.

## Article 1 - Contenu et champ d'application

Conformément à l'article L441-6 du Code de commerce, les présentes conditions générales de vente (CGV) constituent le socle de la relation commerciale entre les parties. Leur objet est de définir les conditions dans lesquelles le Vendeur fournit aux acheteurs (l'Acheteur ou les Acheteurs) les produits suivants ( prestations de services) :

- Séance d'hypnose régressive ésotérique
- Place pour séminaire de formation

Elles s'appliquent sans réserve ni restriction, à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande ou à l'achat immédiat par le vendeur.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur. L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. Les Conditions Générales sont accessibles à tout moment sur le site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version. Ces Conditions Générales prennent effet à compter de leur date de mise à jour indiquée en entête des présentes.

## Article 2 - Informations précontractuelles

Préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de la commande et à la conclusion du contrat, ces conditions générales de vente sont communiquées à l'acheteur, qui reconnaît les avoir reçues.

Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du service ;
- le prix du service ou le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ;

- la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à exécuter le service, quel que soit son prix, et toute autre condition contractuelle ;
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités ;
- les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
- la durée du contrat, lorsqu'il est conclu à durée déterminée, ou les conditions de sa résiliation en cas de contrat à durée indéterminée ;
- en ce qui concerne le contenu numérique toute interopérabilité pertinente de ce contenu avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

Le prestataire de services doit également communiquer à l'acheteur, ou mettre à sa disposition, les informations suivantes :

- statut et forme juridique, coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ;
- le cas échéant, le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ;
- pour les activités soumises à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;
- pour le prestataire assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée et identifié par un numéro individuel en application de l'article 286 *ter* du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;
- pour le prestataire membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'État membre de l'UE dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;
- l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement.

### **Article 3 - Commande**

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur les prestations figurant sur les tarifs du vendeur, et accepté par lui, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu sur le bon de commande.

Toute commande, pour être valable, doit être établie sur les bons de commande du vendeur, à la disposition de la clientèle dans ses boutiques en ligne

Toute commande parvenue au vendeur est réputée ferme et définitive.

Elle entraîne adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente et obligation de paiement des produits ou services commandés.

L'acheteur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, sauf exception prévue par l'article L.211-28 du Code de la consommation.

### **Article 4 - Devis**

Pour les services donnant lieu à l'établissement d'un devis préalable, la vente ne sera considérée comme définitive qu'après établissement d'un devis par le prestataire et envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande. Les devis établis par le prestataire ont une durée de validité de 15 jours.

### **Article 5 - Exécution de la prestation et résolution du contrat**

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, l'exécution de la prestation s'effectuera aux dates fixées par le site sur l'évènement auquel vous participez après réception par le vendeur d'une commande en bonne et due forme dans les délais impartis (en fonction de l'évènement en question : se référer aux informations données sur le site pour l'évènement).

En cas de manquement du vendeur à son obligation d'exécution à la date ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, l'acheteur peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2 et L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, l'acheteur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture du service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour l'acheteur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat. Les frais et les risques liés à cette opération sont à la charge exclusive du prestataire.

Hormis cas de force majeure, l'acompte versé à la commande est acquis de plein droit et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

### **Article 6- Exceptions au délai de rétractation**

Le délai de rétractation de 14 jours ne concerne pas la ou les situations ci-dessous énumérées:

- La prestation concerne des activités qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée.

### **Annulation de la commande**

En cas d'annulation de la commande par l'acheteur, après acceptation du vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 50 % du montant de l'achat sera acquise au vendeur, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

### **Article 7 - Prix**

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans le catalogue des prix au jour de la commande.

Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés toutes taxes comprises.

S'ajoutent à ces prix les frais suivants : 5% si paiement via Paypal, dans les conditions indiquées sur le catalogue tarifaire du prestataire.

### **Article 8 - Paiement**

Sauf autres modalités prévues expressément par les conditions particulières, le paiement du prix s'effectue comptant à la commande. Aucune commande ne pourra être prise en compte à défaut d'un complet paiement à cette date.

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

Une facture sera remise à l'acheteur sur simple demande.

### **Article 9 - Garanties - Généralités**

### **9-1 Garantie légale de conformité**

NATHALIE KNEPPER garantit l'acheteur, conformément aux dispositions légales, contre tout défaut de conformité ou vice caché des services provenant d'un défaut de conception ou de réalisation desdits services, à l'exclusion de toute négligence ou faute du client. La responsabilité de la société NATHALIE KNEPPER ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence dûment prouvée de sa part et est limitée aux préjudices directs découlant de ladite faute ou négligence, à l'exclusion de tout préjudice indirect de quelque nature que ce soit. Afin de faire valoir ses droits, l'acheteur devra informer NATHALIE KNEPPER, par écrit, de l'existence du vice ou défaut dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance du service.

En tout état de cause, la garantie de NATHALIE KNEPPER est limitée au montant HT effectivement payé par l'acheteur pour l'achat du service. Il est rappelé que NATHALIE KNEPPER ne pourra pas être considérée comme responsable ou défailtante pour tout retard ou inexécution de ses obligations qui serait lié et/ou consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

### **9-2 Garantie légales des vices cachés**

Conformément aux articles 1641 et suivants du code civil, NATHALIE KNEPPER est garant des vices cachés pouvant affecter le bien vendu. Il appartiendra à l'acheteur de prouver que les vices existaient à la vente du bien et sont de nature à rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné. Cette garantie doit être mise en oeuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

L'acheteur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

### **Article 10 – Cas de force majeure ou forfaits**

La responsabilité de NATHALIE KNEPPER ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique ou logicielle ou toute cause qui lui est étrangère.

L'exécution des obligations de NATHALIE KNEPPER au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un tel évènement dès que possible. 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 NATHALIE KNEPPER, 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 tout autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de NATHALIE KNEPPER.

En cas d'incapacité de travail du ou des expert(s) en charge du Service, au sein de la société NATHALIE KNEPPER ou prestataire, par suite de maladie ou d'accident, NATHALIE KNEPPER se réserve le droit de modifier le planning prévu. NATHALIE KNEPPER avertira l'acheteur dans un délai raisonnable de cette incapacité et dans la mesure du possible de la durée de celle-ci.

### **Article 11 - Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de NATHALIE KNEPPER, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

### **Article 12 - Juridiction compétente**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile à 30800 SAINT-GILLES.

### **Article 13 - Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **Article 13 - Médiation et règlement des litiges**

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En cas de contestation, les coordonnées du médiateur auquel l'acheteur peut s'adresser sont les suivantes : Médiateur du e-commerce de la FEVAD, Association nationale des médiateurs (ANM-CONSOMMATION), 2 rue de Colmar, 94300, Vincennes.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

### **Article 14 - Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

### **Article 15 - Protection des données personnelles**

#### **Données collectées :**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont les suivantes :

- **ouverture de compte** : lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom ; prénom ; adresse électronique ; n° de téléphone ;
- **connexion** : lors de la connexion de l'utilisateur au site web, celui-ci enregistre, notamment, ses nom, prénom, données de connexion, d'utilisation, de localisation et ses données relatives au paiement ;
- **profil** : l'utilisation des prestations prévues sur le site web permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone ;
- **paiement** : dans le cadre du paiement des produits et prestations proposés sur le site web, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur ;
- **communication** : lorsque le site web est utilisé pour communiquer avec d'autres membres, les données concernant les communications de l'utilisateur font l'objet d'une conservation temporaire ;
- **cookies** : les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

### **Utilisation des données personnelles**

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du site web, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation du site web par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation du site web ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs du site web ;
- mise en oeuvre d'une assistance utilisateurs ;
- personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

### **Partage des données personnelles avec des tiers**

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- quand l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en oeuvre de ces services, le site web est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres du site web, des informations accessibles au public ;
- quand l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- quand le site web recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si le site web est impliqué dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, NATHALIE KNEPPER pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

### **Sécurité et confidentialité**

Le site web met en oeuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

### **Mise en oeuvre des droits des utilisateurs**

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits ci-dessous mentionnés, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante :

nathalieknepper@calogero.grifasi.com

Le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant.

Dans ce cas, avant la mise en oeuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.

Le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.

Le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

Le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.

Le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.

Le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le site web leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau site web.

### **Evolution de la présente clause**

Le site web se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le site web s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le site web informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

**Annexe**

**Formulaire de rétractation** (à compléter par le consommateur, et à envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai maximum de 14 jours suivant la date de conclusion du contrat de prestation)

Prénom et nom

Adresse

Code postal - Ville

Destinataire : NATHALIE KNEPPER

1 RUE ALPHONSE DAUDET

30510 GENERAC

À....., le .....

Madame, Monsieur,

Le ... (indiquez la date figurant sur le bon de commande), j'ai commandé ... (désignation de l'achat), prestation de service en attente de réalisation.

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus vite et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la présente, la somme de ..... euros que je vous ai versée lors de ma commande (article L. 221-24 du code de la consommation) minorée de 50%, conformément à l'article 6 des Conditions générales de Vente du site <https://www.lettres-de-soi.com/>

Signature