

# CONDITION GÉNÉRALE DE VENTE - CGV

## Article 1 : Préambule - Identité du vendeur

Laurie DUDOUT est une micro entreprise au statut d'auto-entrepreneur, dont le siège social est au 9 Rue de Savigny - 91390 Morsang-sur-Orge, immatriculée au RCS d'Angers sous le numéro 880.359.617, et représentée par Laurie DUDOUT. Elle est joignable sur l'adresse mail [lauriedudout.pro@gmail.com](mailto:lauriedudout.pro@gmail.com) et par téléphone, au 06.74.38.45.95. Elle a notamment développé une offre d'accompagnement émotionnel avec des outils comme l'hypnose SAJECE, le coaching en démarche symbolique, des formations, visant à développer et cultiver le bien-être des utilisateurs. Il est ici rappelé que l'hypnose SAJECE, ainsi que le coaching en démarche symbolique s'inscrit dans la relation d'aide, hors cadre médical, psychiatrique et psychologique réglementés. Elle ne se substitue donc en rien à un acte ou traitement médical dont elle peut toutefois être complémentaire. L'hypnose SAJECE n'est pas non plus une hypnose médicale et ne prétend pas l'être. Les présentes Conditions Générales sont établies à l'égard de tous les Clients qui commandent des Prestations par l'intermédiaire du site internet : **XXXXXXX**

## Article 2 : Définition des termes

Les termes et expressions visés ci-après signifient, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes, les éléments ci-après explicités :

« **Client** » : toute personne physique ou morale souhaitant bénéficier de l'une des prestations proposées par Laurie DUDOUT auto-entrepreneur et concernée par les présentes conditions générales de vente. Les clients pouvant être des consommateurs ou des professionnels, certaines clauses seront spécifiques à l'une ou l'autre des catégories de Clients de la Société. A ce titre, le terme « Client » pourra être décliné en « **Client consommateur** » (ou « **Consommateur** ») ou « **Client professionnel** » (ou « **Professionnel** »). A défaut de précision, les clauses s'appliquent à tous les clients.

« **Conditions Générales** » : conditions générales de vente objet des présentes.

« **Contrat** » ou « **Convention** » : tout contrat, toute inscription ou tout accord entre les parties pour la mise en œuvre de l'une des prestations évoquées, établi en sus des présentes Conditions Générales, incluant les bulletins d'adhésion.

« **Parties** » : le Client et Laurie DUDOUT auto-entrepreneur dans le cadre de leurs engagements respectifs et des conventions conclues entre eux.

« **Prestation** » ou « **Service** » : toute prestation de formation, atelier, conférence, séance ou autre prestation délivrée par Laurie DUDOUT auto-entrepreneur et visible sur son Site internet, désigné ci-dessous.

« **Prix** » : montant unitaire d'un service proposé par Laurie DUDOUT auto-entrepreneur. Cette valeur s'entend hors taxes. TVA non applicable, Art 293B du CGI.

« **Site** » : site internet à partir duquel les prestations peuvent être sélectionnées et réservées, à savoir : **XXXXX**

« **LD** » ou « **Vendeur** » : Laurie DUDOUT auto-entrepreneur, sus-désignée, agissant en qualité de vendeur.

Les références aux articles sont des références aux articles des présentes Conditions Générales, à moins qu'il n'en soit précisé autrement. Toute référence au singulier inclut le pluriel et inversement. Toute référence au genre inclut l'autre genre.

## Article 3 : Champ d'application

Nous invitons les Clients à lire attentivement les présentes Conditions Générales qui s'appliquent à l'ensemble des Prestations délivrées par la LD à travers le Site, comprenant toute formation, tout atelier, toute séance, ou toute Prestation, que ce soit d'ordre habituel, ponctuel ou complémentaire qui pourraient être proposés par LD sur le Site. La Société assure la vente des prestations susmentionnées par l'intermédiaire du site : **XXXX**. Toute Prestation apparaissant sur le Site est concernée par les présentes Conditions Générales. De même, toute Prestation n'apparaissant pas sur le Site n'est pas concernée par les présentes Conditions Générales. S'il n'accepte pas les Conditions Générales, le Client ne doit donc pas conclure de contrat ou effectuer d'inscription à l'une des Prestations proposées par LD. En s'inscrivant à l'une de nos Prestations, il reconnaît qu'il est pleinement informé et qu'il est tenu par l'ensemble des dispositions des présentes Conditions Générales. Le Client reconnaît également avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Prestations proposées sur le Site. Le fait que LD ne se prévale pas, à un moment, de l'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne vaut pas renonciation par elle-même à s'en prévaloir ultérieurement. Seront applicables à l'offre et à la Prestation fournie, en sus des présentes Conditions Générales, les éventuelles conditions particulières acceptées d'un commun accord entre les Parties dans le Contrat qu'elles auront établies entre elles, si les spécificités de la prestation le justifient. A défaut de contrat complémentaire, les présentes Conditions Générales restent les seules applicables. Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client. Il est ici précisé que les photos apparaissant le Site, notamment pour illustrer les Prestations délivrées n'ont aucune valeur contractuelle et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur. Ces photos sont par ailleurs protégées par le droit d'auteur. Les présentes Conditions Générales précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de délivrance des Prestations commandées par les Clients. S'agissant des Clients consommateurs, et conformément aux dispositions de l'article L. 111-1 du Code de la consommation, les caractéristiques essentielles et les prix des biens et services vendus apparaissent sur le Site (en ce sens : voir l'Article 22 des présentes Conditions Générales).

## Article 4 : Entrée en vigueur et durée

Les présentes Conditions Générales sont entrées en vigueur pour une durée indéterminée. LD se réserve le droit de les modifier à tout moment, en publiant une nouvelle version sur le Site (ne pouvant en conséquence s'appliquer qu'aux transactions conclues ultérieurement) et en annexant la nouvelle version aux Contrats concernés. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur sur le Site au jour de la passation de la Commande par le Client. Elles entrent en vigueur pour le Client à la date de sa commande, pour la durée nécessaire à la délivrance de la Prestation, jusqu'à l'extinction des garanties et obligations dues par LD. Certaines clauses peuvent toutefois continuer d'avoir des effets postérieurement.

## Article 5 : Commandes

### 5.1. Prestations proposées à la vente

Les Prestations proposées à la vente sont des formations, ateliers et séances (individuelles et collectives) en hypnose, coaching en démarche symbolique et bien-être, visant à développer et cultiver le bien-être et le développement personnel. Les Prestations sont classées sur le Site par catégories de Prestations.

Les caractéristiques principales de chaque Prestation, notamment ses spécifications, sont présentées sur le Site et le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'une Prestation relève de la seule responsabilité du Client. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Prestation afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la commande par le Client.

### 5.2. Passation de la commande

Il appartient au Client de sélectionner sur le Site la/les Prestation(s) qu'il désire commander. Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur. La commande se fait selon les modalités suivantes :

- Composer l'adresse du site ;
- Suivre les instructions du site pour la réservation du module, son format et la session choisies ;
- Sélectionner le(s) Produit(s) souhaité(s) en indiquant le nom, prénom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone, ainsi que la modalité choisie pour le suivi de la prestation et en cliquant sur « confirmer » ;
- Accéder au panier directement ou cliquer sur le Panier pour vérifier la liste du (des) Produit(s) sélectionné(s) : le Client peut à ce moment retirer des produits de la liste. Il peut aussi retourner naviguer sur le Site pour ajouter de nouveaux Produits selon la même procédure, et revenir ensuite sur le Panier en cliquant sur ledit Panier ;
- Cliquer sur « Valider la commande » ;
- Pour finaliser la commande, le Client disposant déjà d'un compte client doit se connecter à son compte client. A défaut il devra à cette étape choisir un identifiant et un mot de passe pour créer son compte client. Il convient alors également de compléter les détails de facturation (nom, prénom, nom de l'entreprise le cas échéant, pays, numéro et nom de rue, code postal, ville, téléphone, adresse de messagerie, informations complémentaires le cas échéant), de vérifier la commande à nouveau et de sélectionner le mode de paiement de l'acompte de 25% de la somme totale ou de la somme totale (règlement par carte bancaire, Paypal ou virement). A ce moment de la commande, le Client peut consulter notre politique de confidentialité en ligne. Dans tous les cas, il convient de cocher la case relative à l'acceptation des Conditions Générales pour valider la commande.
- Cliquer sur « Commander » et suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour payer le prix requis (par PayPal ou carte bancaire) ou générer le paiement depuis sa banque selon les instructions délivrées sur le Site (pour les virements) ;
- Confirmation et récapitulatif de commande : le Client peut alors consulter son récapitulatif de commande (numéro de commande, date, mail, total payé, moyen de paiement, coordonnées bancaires du Vendeur le cas échéant, détail de la commande, nom, prénom et adresse de facturation). Il reçoit également ce récapitulatif par mail à l'adresse électronique indiquée lors de la commande.

L'enregistrement d'une commande sur le Site est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande. **Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente sans restriction ni réserve, ainsi que des conditions générales d'utilisation du Site.**

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code Civil). Cette validation constitue une preuve du contrat de vente. Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur. La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par LD, par courrier électronique (à défaut de réception de la confirmation par mail, il convient de bien vérifier les spams) et après encaissement par celui-ci de l'acompte dû ou de la somme totale (en fonction de la prestation achetée – cf article 6 Prix des Prestations). **Toute commande passée sur le Site constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et LD, faisant démarrer le délai de rétractation exposé à l'article 10 ci-après pour les Clients consommateurs.**

En cas de règlement de l'acompte ou de la somme totale de la prestation par virement, la réservation ne sera validée définitivement qu'une fois les fonds reçus et le paiement de l'acompte devra être reçu par la Société dans les sept (7) jours calendaires de la commande. Dans le cas où la Prestation démarrerait moins de sept (7) jours calendaires après la commande, le Client s'engage à régler l'acompte par virement dans les meilleurs délais et régler en tout état de cause l'intégralité du prix dans les conditions indiquées ci-dessous pour les modalités de paiement.

Dans le cas des parcours de formation (formations sur 1 ou 2 jours), et à la suite du paiement de l'acompte, le Vendeur adresse dans un second temps un contrat à signer électroniquement (ou manuscritement à défaut), en vue seulement de confirmer les éléments essentiels de la Commande, le règlement du solde de la Prestation et l'organisation de celle-ci. Pour la signature des contrats, LD fait appel à un prestataire spécialisé en signature électronique (sauf en cas de défaillance du côté du prestataire où les contrats seront envoyés et gérés par LD directement).

Dans tous les autres cas, la somme totale de la prestation est réglée sur le site internet et les relations contractuelles régies par les présentes Conditions Générales uniquement.

Dans tous les cas, LD se réserve le droit d'annuler ou de refuser la vente de sa Prestation au Client si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime (en particulier s'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une autre Prestation). **Toute inscription parvenue à LD est donc réputée ferme et définitive à l'issue du délai de rétractation prévu à l'article 10 des présentes Conditions Générales (pour les clients Consommateurs).**

Une fois confirmée et acceptée par le Vendeur, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande n'est pas modifiable (sauf accord exprès entre les Parties) et ne peut être annulée, hors l'exercice du droit de rétractation dans les délais impartis ou justificatif d'un cas de force majeure dans les conditions exposées à l'article 14 des présentes Conditions Générales.

## Article 6 : Prix des prestations

Les prix des Prestations sont indiqués en euros et non assujettis à la TVA, conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts (TVA non applicable). LD se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, le prix applicable est celui en vigueur au jour de la commande ou de l'acceptation du devis. Le tarif des prestations destinées aux particuliers figure sur le Site et fait foi. Pour les Clients Professionnels, un devis détaillé est systématiquement établi. La prestation n'est réputée acceptée qu'après validation écrite du devis par le Client Professionnel.

## Article 7 : Modalités de paiement

### 7.1. Moyens de paiement

- Carte bancaire
- PayPal
- Virement bancaire

### 7.2. Paiement selon le type de prestation

- Séances individuelles et collectives : paiement intégral à la réservation sur le Site.
- Parcours de coaching (hors séance à l'unité) : acompte de 25 % à la commande, solde au premier jour de la Prestation.
- Formations à distance pour particuliers : acompte de 25 % à la commande, solde au premier jour de la Prestation.
- Clients professionnels : paiement comptant à réception de la facture, sauf accord écrit contraire.
- Produits numériques (audios, ebooks, carnets et toutes autres prestations numériques) : paiement comptant à l'achat.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, le Client peut demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes. LD ne sera pas tenue de procéder à la fourniture des Prestations commandées par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur.

## Article 8 : Fourniture des prestations de service

Les Prestations de services vendues correspondent à des formations en hypnose ou coaching SAJECE sur quatre (4) ou cinq (5) jours, des formations s en hypnose sur douze (12) jours, à des ateliers ou formations éphémères (sur une demi-journée, une journée, deux journées ou trois journées au maximum) ou à des séances individuelles ou collectives d'hypnose ou de coaching SAJECE.

Les Prestations commandées seront fournies par le Vendeur dans les délais et modalités indiqués sur le Site et sélectionnés par le Client lors de la commande.

### - Respect des dates et Prestations sélectionnées et nombre minimum de participants :

Le Client s'engage à respecter sa commande, un changement de dates ou de Prestation ne pouvant être toléré par LD qu'en cas de disponibilités suffisantes et d'accord entre les Parties (la Société pouvant notamment refuser un décalage de date ou Prestation si cela mettrait en péril le nombre minimum de participants nécessaire à la bonne réalisation de la Prestation ou pour toute autre raison, sans avoir à justifier d'un motif). Afin que la Prestation délivrée par la Société soit de qualité équivalente pour tous ses Clients, et permette aux Participants de profiter de conditions optimales d'apprentissage, il est nécessaire qu'un nombre minimum de Participants assiste à la Prestation, pour la bonne réalisation des exercices et la dynamique de groupe.

Aussi, dans l'intérêt de ses Clients, LD précise qu'elle pourrait être amenée à annuler à titre exceptionnel une Prestation (de nature collective), si le nombre minimum de quatre (4) participants inscrits n'était pas atteint et si elle estimait que cela pourrait mettre en péril la qualité de la Prestation. Si elle ne se trouvait pas en mesure d'assurer la Prestation pour cette cause indépendante de sa volonté, LD serait alors en droit de décaler les dates de la Prestation ou de l'annuler purement et simplement, sous réserve de respecter un délai de prévenance minimum de sept (7) jours calendaires avant le début de la prestation (sauf accord entre les parties si le délai est inférieur à sept (7) jours calendaires). Dans ce cas, la Société remboursera au Client l'acompte qu'il avait versé lors de son inscription, sauf à ce que ce dernier ne choisisse une autre date de Prestation ou une autre Prestation parmi celles proposées par la Société.

### **- Cas de l'absence d'un intervenant et cas général de l'impossibilité de réalisation de la Prestation :**

Si LD ne se trouvait pas en mesure d'assurer la Prestation à cause de l'absence d'un intervenant non prévisible et indépendant de sa volonté (cas fortuit ou cas de force majeure), ce qui causerait des désordres trop importants dans la réalisation de la Prestation, elle serait alors en droit de décaler les dates de la Prestation, dans les conditions prévues à l'article « Cas de force majeure » ci-après, dans un délai de six (6) mois calendaires au maximum. Le Client pourra alors accepter la nouvelle date fixée et proposée par LD dans ce délai, ou se positionner sur toute Prestation équivalente à la date de son choix, sous réserve des disponibilités. A défaut de pouvoir proposer une nouvelle date de Prestation dans ce délai de six (6) mois calendaires, LD devra alors proposer aux Clients un report ultérieur de la Prestation selon leur choix et rembourser l'acompte versé en cas de refus de la part du Client. De manière générale, si les services commandés ne pouvaient être fournis dans un délai de six (6) mois après la date précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L. 216-2, L. 216- 3 et L. 241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

### **- Choix des moyens humains et techniques pour la fourniture des Prestations :**

LD décidera seule du choix des moyens humains et techniques devant être affectés aux Prestations exécutées, dans l'intérêt des Clients. En conséquence LD peut choisir de faire appel à des prestataires indépendants, afin d'assurer les Prestations, dans la mesure où les personnes sélectionnées détiennent les compétences nécessaires afin d'assurer une qualité de Prestation équivalente pour tous les Clients. Dans ce cadre, le Client reconnaît aux intervenants le choix plein et entier de la manière dont sera délivrée la Prestation et le droit d'inviter une ou plusieurs personnes pour animer ou coanimer une partie du programme. LD contrôle en continu la qualité des prestations délivrées. LD précise qu'aucun enregistrement, quelle qu'en soit la forme, ne sera autorisé au cours de l'une des Prestations délivrées.

### **- Informations pratiques liées à la fourniture de la Prestation :**

Les jours et heures de prestation sont transmises dans un délai raisonnable avant le début celle-ci et les horaires peuvent être décalés au cours de la journée, dans la limite du raisonnable, en fonction de l'avancement de la Prestation et des interventions/interrogations des Clients. Les Clients s'engagent à être assidus et respecter les horaires indiqués par l'intervenant. En cas de réalisation de la prestation à distance, un lien de connexion est adressé au Client avant le début de la Prestation pour accéder à celle-ci. Le lieu de réalisation de la Prestation est indiqué sur le Site et le cas échéant dans le Contrat adressé au Client après sa commande sur le Site (pour les formations sur 1 ou 2 jours). Les Prestations peuvent être réalisées en présentiel ou à distance, LD décidant seule des modalités proposées pour chaque Prestation. Le Client manifeste son choix sur les modalités proposées lors de son inscription sur le Site (ou par mail adressé à LD le cas échéant). Il pourra éventuellement modifier ce choix ultérieurement sous réserve de l'accord exprès de LD et des places disponibles sur la date et modalité choisies. Par ailleurs, LD pourra être amenée à modifier les modalités de formation proposées et imposer la Prestation uniquement à distance, pour tous les participants, si des mesures gouvernementales ou des contraintes nationales ou locales exigeaient de suspendre la réalisation de Prestations en présentiel. Dans ce cas, le Client aura le choix entre réaliser la Prestation à distance ou demander le report de sa Prestation sur une autre session de son choix, dans la limite d'un (1) an à compter de la date de début de la Prestation initiale. Les Clients font leur affaire personnelle des questions d'ordre logistique extérieures à la réalisation de la Prestation en elle-même (transport, aménagement de la vie privée...). LD se dégage de toute responsabilité à cet égard et ne peut se tenir garante de tous les éléments extérieurs à la Prestation.

### **- Précisions sur les Prestations à distance - Confidentialité & RGPD – Droit à l'image des participants :**

LD est amenée à proposer ses Prestations sous un format à distance. Dans ce cadre, elle porte une attention particulière aux prestataires avec qui elle choisit de travailler pour la réalisation de ces services, afin d'assurer à ses Clients une Prestation de qualité et sécurisée tant au niveau de la protection des données personnelles que des paiements en ligne, le cas échéant. Par conséquent, elle a souscrit un abonnement auprès d'une plateforme spécialisée, disposant d'un haut niveau de sécurité en matière de protection des données personnelles. Bien entendu, toute personne ayant créé un compte sur un réseau ou une plateforme pour les besoins de la formation sera libre de fermer son compte définitivement une fois la ou les prestations à distance terminées. LD ne pourra être tenue pour responsable de la politique de confidentialité de ces intermédiaires, ni de tout dysfonctionnement de la plateforme de formation à distance ou des réseaux sociaux utilisés. Elle s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer la Prestation, dans le cadre de son obligation de moyen mais sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas de dysfonctionnement ou défaillance qui ne serait lié à une faute ou négligence de sa part. LD rappelle que les Prestations réalisées en tout ou partie à distance par l'intermédiaire de cette plateforme de formation à distance ne font pas l'objet d'un enregistrement, ni d'un stockage de données quelconque à l'issue de la Prestation, sauf à ce que la Prestation soit annoncée comme faisant l'objet d'une possible rediffusion (« replay »). Dans ce dernier cas, LD en informera expressément les participants avant le démarrage de la Prestation et le cas échéant sur son Site. Une autorisation de diffusion du droit à l'image et de la voix devra alors être préalablement signée par le Client. Dans le cas où ce dernier refuserait la diffusion de son image et de sa voix, sa caméra et son micro seraient alors coupés pendant la durée de la Prestation. Par ailleurs, en s'inscrivant à la réalisation d'une formation ou autre Prestation à distance, les participants s'engagent à respecter le protocole de confidentialité et de conformité RGPD adressé par LD avant le début de la Prestation. Dans le cas où le Client refuserait la diffusion de son image pendant la réalisation de la Prestation, il devrait alors se tenir hors champ de caméra pendant toute la durée de celle-ci et pourra être contraint de ne pas participer à certains exercices qui nécessiteraient une interaction avec les personnes effectuant la Prestation à distance.

### **- Non-soumission au régime des formations professionnelles :**

Les Prestations n'entrent pas dans la catégorie des actions de formation et ne seront en conséquence pas soumises à la réglementation de la formation professionnelle régie par les articles L. 6313-1 et suivants du Code du travail (Pour rappel : l'hypnose et le développement personnel sont des activités non réglementées, non inscrites au titre des certifications professionnelles au RNCP, et catégorisées comme pratiques dite « non conventionnelles »). En conséquence, les Prestations ne peuvent être finançables en tout ou partie par des organismes publics agréés par l'Etat pour le financement de la formation professionnelle, et les certificats délivrés dans le cadre des Prestations suivies ne sont pas reconnus par l'Etat.

### - **Obligation générale de bonne foi :**

De manière générale, le Client s'engage à respecter les autres participants et tous les intervenants au cours de la Prestation, si celle-ci est de nature collective. Les Parties s'engagent également à se transmettre mutuellement, pendant la durée de la Prestation et pour sa mise en place, toutes les informations techniques et pratiques utiles à la réalisation des Prestations ci-dessus définies. De même, en s'inscrivant à l'une des prestations délivrées par LD, il reconnaît que sa santé mentale lui permet de suivre les Prestations auxquelles il souhaite participer. LD rappelle en effet que l'hypnose, le coaching en démarche symbolique ne sont pas des actes de médecine, de psychologie, de psychiatrie, ou de psychothérapie. Les séances d'hypnose, coaching en démarche symbolique s'inscrivent uniquement dans une démarche bien-être. Elles ne dispensent pas de consulter un professionnel de santé, à chaque fois que cela est nécessaire. L'hypnose, le coaching en démarche symbolique, s'inscrivent dans la relation d'aide, hors cadre médical et réglementé. Elles ne se substituent donc en rien à un acte ou traitement médical, à un acte de soin ou à des prescriptions médicamenteuses, dont elles peuvent toutefois être complémentaires.

### - **Obligation de moyen – Responsabilité de la Société et effets de la Prestation :**

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais précisés, conformément à ce qui est ci-dessus indiqué. LD ne peut être tenue pour responsable des agissements de ses Clients après la délivrance des Prestations. Elle exerce son activité dans le respect de la législation en vigueur, d'une Charte éthique qu'elle a signé et publié sur son Site, et avec tout le sérieux et la qualité que cela requiert ; ses Clients étant ensuite responsables de leurs propres agissements. De même, les titres, programmes et contenus des Prestations délivrées, ne peuvent engager la responsabilité de LD sur un résultat auprès de ses Clients. Les formations et ateliers visent à délivrer des conseils, outils et clés aux Clients en matière d'hypnose, de coaching, et de développement personnel et professionnel, que chacun devra utiliser selon sa propre interprétation et sa propre vie privée, sans pouvoir engager la responsabilité de LD si elle n'atteint pas le résultat escompté après avoir réalisé lesdites Prestations.

### - **Portée de la Prestation à l'échelle internationale :**

Les Services proposés sur le Site sont proposés à la vente pour toute personne désireuse d'y participer, quel que soit son lieu de résidence. Toutefois LD délivre des Prestations dans les domaines de l'hypnose, du coaching, du développement personnel et professionnel, pour lesquelles elle est soumise à la législation française. Ainsi, la Société ne peut assurer que les Prestations qu'elle délivre sont conformes aux législations des autres pays. Chaque Client résidant dans un pays étranger se devra donc de s'assurer par ses propres moyens de la législation en vigueur dans son pays de résidence sur les thématiques abordées lors de la Prestation choisie, afin de s'assurer de l'applicabilité des principes enseignés au cours des Prestations souscrites.

## Article 9 : Responsabilité de LD - Garanties

LD garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales de Vente. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur, par écrit, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la fourniture des Services. Le Vendeur rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les dix (10) jours suivant la constatation par LD du défaut ou du vice. A défaut de pouvoir rectifier dans ce délai, le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client. La garantie de LD est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et LD ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française. Pour rappel, les Services fournis par l'intermédiaire du Site du Vendeur sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité de LD ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

## Article 10 : Délai de rétractation

### **10.1. Pour les particuliers :**

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

Aussi, à compter de la conclusion du contrat (correspondant au jour de la commande sur le Site et à l'acceptation des présentes Conditions Générales), le Client Consommateur dispose d'un délai de QUATORZE (14) jours pour se rétracter conformément aux dispositions de l'article sus désigné. Dans le cas où le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, ce délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

**Ce délai n'est pas applicable aux Prestations réalisées entre professionnels, mais uniquement à celles exercées à l'égard de Clients consommateurs. Les Professionnels ne peuvent donc se prévaloir d'un délai de rétractation, dans le cadre des Prestations pour lesquels ils se sont engagés.**

### **10.2. Cas d'exclusion :**

Le droit de rétractation ne s'applique pas lorsque :

- la prestation a commencé avant la fin du délai, avec l'accord du client,
- le produit numérique (audio, ebook, PDF, carnet digital, programme en ligne) a été téléchargé ou rendu accessible immédiatement.

### **10.3. Modalités de rétraction - Client Consommateur :**

La demande doit être adressée par e-mail à : [lauriedudout.pro@gmail.com](mailto:lauriedudout.pro@gmail.com)

Un modèle de formulaire peut être fourni sur demande.

## Article 11 : Droits de propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus fournis par LD, dans le cadre des prestations ou en accès numérique, est protégé par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle, qu'ils soient déposés ou non, ils sont et demeureront la propriété exclusive de LD.

**Cela inclut notamment**, sans que cette liste soit exhaustive :

- les audios d'hypnose,
- les ebooks,
- les carnets et supports d'accompagnement,
- les contenus de formation (documents pédagogiques, vidéos, exercices, modules, présentations),
- les scripts, textes, protocoles,
- les méthodes, modèles, outils, concepts, y compris la méthode des 3C,
- ainsi que l'ensemble des éléments visuels et rédactionnels du Site.

Tous ces contenus sont et restent la propriété exclusive de LD.

Le Client bénéficie d'un droit strictement personnel, non exclusif et non transférable d'utilisation des contenus pour son usage privé. **Il lui est formellement interdit**, sauf autorisation écrite préalable de LD de :

- reproduire, copier ou modifier les contenus ;
- partager, donner, diffuser ou revendre les fichiers numériques ;
- publier les contenus sur internet ou réseaux sociaux ;
- utiliser les outils, méthodes ou audios dans un cadre commercial ou professionnel ;
- exploiter la méthode des 3C à des fins de formation ou d'enseignement.

Toute utilisation non autorisée pourra entraîner :

- la suppression immédiate de l'accès aux contenus,
- et, le cas échéant, des poursuites civiles ou pénales.

## Article 12 : Clause de confidentialité, bonne foi et loyauté

Les Prestations délivrées, par leur nature et leur contenu, peuvent parfois conduire les Clients à être en possession de données ou d'informations personnelles à l'égard des autres participants (Clients), de LD ou des intervenants eux-mêmes. En tout état de cause, LD s'oblige à considérer comme confidentielles, les informations dont elle aura connaissance dans le cadre des Prestations qu'elle prodigue. Elle s'interdit de divulguer une quelconque information délivrée dans le cadre de la Prestation, ou d'en faire usage sous quelque forme que ce soit. De son côté, le Client s'interdit et interdira à ses subordonnés éventuels de divulguer ou de faire usage sous quelque forme que ce soit, des informations personnelles connues des autres participants (Clients), de LD et ses intervenants, des conseils promulgués par LD ou ses intervenants, des procédures qu'elle aurait pu mettre en place ou de tout autre élément lié directement ou indirectement au savoir-faire de LD et revêtant à ce titre un caractère confidentiel.

Par leur nature, les Prestations délivrées par LD ont un caractère unique du fait de la formation des groupes de participants (Clients), de leurs échanges et des témoignages fournis. La reproduction de tout ou partie de la Prestation ou la diffusion de son contenu n'aurait donc pas de sens sans la réalisation effective de la Prestation. En tout état de cause, le Client s'engage à :

- Garder strictement confidentielles les informations et contenus qui lui seront communiqués par LD lors de la réalisation de la Prestation, que ce soit par oral ou par écrit, et ne pas divulguer à des tiers, par quelques moyens que ce soit, tout ou partie de ces informations, sans autorisation préalable écrite du Titulaire, à savoir LD, et ce notamment afin de ne pas dénaturer les propos ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver le caractère confidentiel des Prestations délivrées, et traiter ces informations avec le même degré de protection qu'il accorde à ses propres informations confidentielles ;
- Ne pas transmettre ou reproduire tout ou partie du contenu de la Prestation sous quelque forme que ce soit, ni l'utiliser en vue de l'organisation ou de l'animation de formations, conférences, réunions ou événement de quelque ordre ce soit.
- Ne pas exploiter les informations directement ou indirectement, sans respecter les conditions de l'article 11 des présentes Conditions Générales ;
- Ne pas divulguer le contenu des entretiens oraux et échanges écrits pour d'autres raisons que la mise au point d'un accord contractuel entre LD et le Client.

Exclusions : les engagements du Client, tels que définis ci-dessus, ne s'appliqueront pas aux informations qui seraient librement accessibles au public ou qui viendraient à l'être sans que cela résulte d'une faute du Client.

Limites : les informations communiquées par LD au Client ne pourront être utilisées le cas échéant que pour la destination prévue à cet effet, et ce dans les conditions précisées à l'article 11 ci-dessus. Toute autre utilisation sera soumise à l'autorisation préalable et écrite de LD. Aucune stipulation du présent accord ne saurait être interprétée comme établissant une collaboration entre les Parties ou comme concédant au Client une option, une licence ou plus généralement un privilège quelconque, à quelque titre que ce soit sur les informations.

LD reste bien entendu à l'écoute de toute remarque dans le cadre de la Prestation reçue.

## Article 13 : Données personnelles

Certains renseignements sont obligatoires et nécessaires au traitement de l'inscription du Client et au suivi de sa relation avec LD. L'absence de réponse à un champ obligatoire pour la conclusion du contrat est susceptible de compromettre le bon suivi du dossier. Conformément à la loi Informatiques et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 et au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 entré en vigueur le 25 mai 2018 (Règlement RGPD), relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, LD met en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité la vente et la délivrance de Services définis aux présentes Conditions Générales de Ventes.



Le Client est informé des éléments suivants : LD telle que définie en préambule des présentes Conditions Générales de Ventes agit en qualité de responsable de traitement, pour l'exécution des Prestations régies par les présentes.

#### **13.1. Données collectées :**

Les données sont collectées lorsque le Client demande un devis, effectue une commande sur le Site, conclue un Contrat avec LD, transmet les informations nécessaires à son inscription, transmet les informations nécessaires au suivi ou à la mise à jour de son compte Client, contacte LD pour des informations sur les Prestations, règle les Prestations commandées. Dans ce cadre, LD collecte les données suivantes : civilité, nom, prénom, adresse postale, adresse mail, téléphone, données relatives au moyen de paiement, données relatives aux transactions (numéro de transaction, détail de la commande), historique de la relation contractuelle (notamment pour le suivi des prestations déjà effectuées), le cas échéant toute autre information délivrée volontairement par le Client pour la bonne gestion de son dossier ou le bon traitement de sa demande, ainsi que pour la correspondance avec le Client pour le bon suivi de la relation Client. Le traitement de toute donnée personnelle caractérisée comme sensible à l'égard de la législation ne sera effectué que pour le bon traitement de la demande du Client. Toutes les données sensibles éventuellement transmises par le Client à LD dans le cadre de la relation client (demandes de renseignements par mail par exemple) seront détruites immédiatement après traitement.

#### **13.2. Finalités et exploitation des données traitées :**

Les finalités des traitements de données effectuées par LD sont : gestion des commandes et réalisation des Prestations (y compris à distance), traitement des demandes du Client, facturation des commandes passées, gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client, statistiques de la fréquentation du site.

**Données bancaires :** LD n'a jamais accès au numéro de carte bancaire du Client. Les règlements des acomptes ou du prix total de la Prestation effectués sur le Site sont réalisés soit par virement bancaire effectué par le Client depuis son espace bancaire personnel, soit par l'intermédiaire du site sécurisé Paypal (règlement pouvant s'effectuer par compte Paypal ou carte bancaire) disposant d'un haut niveau de sécurité en matière de protection des données bancaires, soit par l'intermédiaire de Stripe pour les paiements par carte bancaire effectués directement sur le site, disposant également d'un haut niveau de sécurité en matière de protection des données bancaires. Les règlements des soldes de Prestation (lorsque seul un acompte a été réglé sur le Site) sont effectués soit par virement bancaire réalisé par le Client depuis son espace bancaire personnel, soit par l'intermédiaire du site sécurisé Paypal (règlement pouvant s'effectuer par compte Paypal ou carte bancaire) disposant d'un haut niveau de sécurité en matière de protection des données bancaires, soit par l'intermédiaire de Stripe pour les paiements par carte bancaire, disposant également d'un haut niveau de sécurité en matière de protection des données bancaires, soit par chèque à l'ordre de LD pour les Client Professionnel. Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, le Client peut demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes. En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

#### **13.3. Destination des données collectées :**

Les données collectées ne peuvent être utilisées que par LD. Le cas échéant, elles pourraient être utilisées par les éventuels partenaires ou intervenants extérieurs de LD chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes, et uniquement pour les données strictement nécessaires à leur intervention.

#### **13.4. Durée de conservation des données :**

Les données sont conservées et utilisées pour une durée conforme à la législation en vigueur, qui ne saurait excéder la durée légale de conservation des documents comptables, fiscaux et commerciaux de LD.

#### **13.5. Droit d'accès et de rectification de vos données :**

Conformément au RGPD, chaque personne dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, de transfert et d'opposition concernant ses données personnelles, et a droit à la portabilité de ses données. Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide qui ne sera pas conservé par LD à l'issue de l'exercice de la demande, exercer ses droits en contactant à l'adresse suivante : [lauriedudout.pro@gmail.com](mailto:lauriedudout.pro@gmail.com). S'il ne souhaite pas recevoir les actualités et invitations (téléphone, SMS, courrier ou mail), il a la faculté de l'indiquer par mail non équivoque avec accusé de réception à l'adresse mail suivante : [lauriedudout.pro@gmail.com](mailto:lauriedudout.pro@gmail.com). Pour toute information complémentaire ou réclamation sur le sujet de la protection des données personnelles, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## Article 14 : Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil. L'exécution par LD de ses obligations aux termes des Contrats conclus avec les Clients sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure, qui en gênerait ou en retarderait l'exécution. LD avisera le Client de la survenance d'un tel cas fortuit ou cas de force majeure dans les trois (3) jours ouvrables à compter de la date de survenance de l'événement. Lorsque la suspension de l'exécution des obligations de LD se poursuit pendant une période supérieure à six (6) mois calendaires, le Client aura la possibilité de résilier le contrat en cours et la Société procédera alors au remboursement des sommes versées par le Client. Pour sa part, le Client pourra annuler son inscription et bénéficier d'un remboursement de son acompte s'il atteste que l'annulation se réalise en raison de circonstances inattendues échappant à son contrôle, qui ne pouvaient être raisonnablement prévues lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution du contrat est seulement suspendue sauf si le retard justifie la résolution du contrat (exemple : impossibilité de proposer une prestation équivalente en remplacement). Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties libérées de leurs obligations respectives.

## Article 15 : Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

## Article 16 : Nullité partielle

L'annulation de l'une des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente n'entraînerait l'annulation de celles-ci dans leur ensemble, que pour autant que la stipulation litigieuse puisse être considérée, dans l'esprit des parties, comme substantielle et déterminante, et que son annulation remette en cause l'équilibre général de la convention.

## Article 17 : Modification du contrat / convention

Tout amendement, résiliation ou abandon de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales en vigueur ou du contrat particulier conclu entre LD et le Client ne sera valable qu'après accord écrit et signé entre les Parties

## Article 18 : Indépendance des parties

Aucune des Parties ne peut prendre d'engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie. Par ailleurs, chacune des Parties demeure seule responsable de ses allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

## Article 19 : Notification - élection de domicile

Toute notification liée à l'exécution ou à l'interprétation des présentes Conditions Générales devra être adressée :

- pour LD : à l'adresse de son siège social figurant dans les Mentions Légales,
- pour le Client : à l'adresse personnelle ou professionnelle indiquée lors de la commande.

Les notifications ayant un caractère officiel (ex : mise en demeure, contestation, résiliation) doivent être faites par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute modification d'adresse devra être communiquée à l'autre partie :

- par e-mail comportant un accusé de réception,
- ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

À défaut, les notifications envoyées à la dernière adresse connue seront considérées comme valablement effectuées.

## Article 20 : Règlement amiable des litiges

En cas de difficulté ou de litige relatif à l'exécution des Prestations ou à l'interprétation des présentes Conditions Générales, le Client s'engage à contacter LD en priorité afin de rechercher une solution amiable.

Les réclamations devront être adressées :

- par e-mail à : [lauriedudout.pro@gmail.com](mailto:lauriedudout.pro@gmail.com),
- ou par courrier à l'adresse du siège social figurant dans les Mentions Légales.

LD s'engage à répondre à toute réclamation écrite dans un délai raisonnable, et à privilégier le dialogue et la recherche d'une solution satisfaisante pour les deux parties.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la Consommation, lorsque le Client est un consommateur, il dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. Les coordonnées du médiateur dont dépend LD sont fournies sur demande ou accessibles sur le Site. Avant toute saisine d'un médiateur, le Client doit impérativement avoir tenté une résolution amiable avec LD. En cas d'échec de la médiation ou en l'absence de solution amiable, le litige pourra être porté devant la juridiction compétente dans les conditions de droit commun.

## Article 21 : Loi applicable - langue du contrat

De convention expresse entre les Parties, les présentes Conditions Générales ainsi que tout Contrat spécifique conclu entre les Parties sont régis et soumis au droit français. Ils sont rédigés en langue française. Dans le cas où ils seraient traduits en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige. Si une constatation ou un différend n'ont pu être réglés à l'amiable, tous les litiges auxquels les présentes Conditions Générales ou tout Contrat spécifique conclu entre les Parties pourraient donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, la résiliation, leurs conséquences et leurs suites, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.



## Article 22 : Informations précontractuelles - acceptation du client consommateur

Conformément aux dispositions de l'article L. 111-1, L. 122-1, L. 221-11, R. 111-1 et R. 111-2 du Code de la consommation, le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ;
- Le prix des Services (indiqués sur le Site) et des frais annexes éventuels ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- Les informations relatives à l'identité du Vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- Les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- Les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.
- Les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le Site emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait opposable au Vendeur.

## Article 23 : Dispositions particulières applicables aux clients professionnels

L'annulation de l'une des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente n'entraînerait l'annulation de celles-ci dans leur ensemble, que pour autant que la stipulation litigieuse puisse être considérée, dans l'esprit des Parties, comme substantielle et déterminante, et que son annulation remette en cause les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente sont applicables aux Clients professionnels, à l'exception des dispositions spécifiques aux Clients consommateurs (notamment en ce sens : obligation précontractuelle d'information, délai de rétractation, médiateur à la consommation).

A noter, comme conditions spécifiques aux Clients professionnels les éléments suivants :

- Les Prix sont sur devis et payable au comptant à réception de la facture.
- Aucun escompte ne pourra être pratiqué sur les commandes ;
- Le Client Professionnel pourra bénéficier des éventuelles remises dans les mêmes conditions que les autres Clients : aucune remise ou ristourne spécifique ne sera effectuée pour les Clients professionnels, notamment en fonction de quantités acquises ou de régularité de commande ;
- Les prix des Prestations vendues par LD sur le Site sont fermes et définitifs, indiqués en euros.

Dans le cas où la fourniture de la Prestation par LD se ferait au profit d'un assujetti implanté en UE (hors France) ou hors UE, celle-ci ne sera pas soumise à la TVA française. Dans ce cas, le prix de la prestation sera diminué en raison de l'absence de facturation de la TVA à 20% (autoliquidation de la TVA pour les assujettis l'équilibre général de la convention. implantés en UE / TVA non applicable – art. 259-1 du CGI pour les assujettis implantés hors UE).

Fait à Morsang-sur-Orge,  
Mises à jour le 01 décembre 2025

Pour Laurie DUDOUT auto-entrepreneur.