

Table des matières

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)	2
ARTICLE 1. MENTIONS LÉGALES ET COORDONNÉES	2
ARTICLE 2. DÉFINITIONS	2
ARTICLE 3. OBJET, PORTÉE ET ACCESSIBILITÉ DES CGV	3
ARTICLE 4. DESCRIPTION ET MODALITÉS DES SERVICES	3
ARTICLE 5. ACCÈS AUX SERVICES, ESPACES PERSONNELS ET GROUPES EN LIGNE	4
5.1 CONDITIONS D'ACCÈS AU SITE, MAINTENANCE ET RESPONSABILITÉ TECHNIQUE	5
ARTICLE 6. COMMANDE, PARCOURS DE RÉSERVATION ET ANNULATION	5
6.1. Commande directe sur le Site Internet	5
6.2. Commande par contact direct ou devis	6
6.3. Obligation de paiement	6
6.4 Sites partenaires et liens hypertexte	6
ARTICLE 7. RÈGLES D'ANNULATION ET DE REPORT	7
ARTICLE 8. CONDITIONS FINANCIÈRES, TARIFS ET PAIEMENT	7
8.1. Tarifs applicables et devis	7
8.2. Modes de paiement et Prélèvements	7
8.3. Exigibilité et Sécurité des paiements (Lutte contre la fraude)	7
8.4. Défaut ou retard de paiement (Intérêts et pénalités)	8
ARTICLE 9. DROIT DE RÉTRACTATION, EXCEPTIONS ET FORMULAIRE	8
9.1. Principe et Délai de Rétractation (Client Consommateur B2C)	8
Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision au Prestataire au moyen d'une	8
9.3. Cessation du Service et Effets	8
9.4. Exceptions légales et Renoncement Exprès	8
9.5. MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION	9
ARTICLE 10. GARANTIES LÉGALES ET DE CONFORMITÉ	9
10.1. Application des garanties légales (Clients Consommateurs / B2C)	9
10.2. Exclusions expressément stipulées	10
ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD), SÉCURITÉ ET BLOCTEL	10
11.1. Collecte et finalités du traitement	10
11.2. Durée de conservation et droits des personnes	10
11.3. Opposition au démarchage téléphonique (Bloctel)	10
11.4. Dispositifs de sécurité et mesures d'urgence	11
ARTICLE 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, DROIT APPLICABLE ET LITIGES	11
12.1. Concession d'un droit d'utilisation strictement personnel	11
12.2. Interdictions, partage d'accès et responsabilité du Client	11

12.3. Sanctions et clôture des accès	11
ARTICLE 13. FORCE MAJEURE ET INCAPACITÉ	11
ARTICLE 14. RÉFÉRENCES CLIENTS, COMMUNICATION ET DROIT À L'IMAGE	12
ARTICLE 15. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES	12
ARTICLE 16. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET OBLIGATION DE MOYENS	13
16.1. Obligation de moyens et absence de garantie de résultat	13
16.2. Responsabilité de l'Utilisateur et du Client.....	13
16.3. Plafonnement de responsabilité (Clients Professionnels - B2B).....	13
16.4. Généralités et divisibilité du contrat.....	13
ARTICLE 17. RÉSOLUTIONS DES LITIGES ET JURIDICTION COMPÉTENTE	14
17.1. Recherche d'une solution	14
17.2. Médiation de la consommation (Clients Consommateurs - B2C).....	14
17.3. Attribution de compétence (Clients Professionnels - B2B).....	14

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

TRIA PRIMA COACHING – Marie-Christine FEILLANT

Vous trouverez ci-après les Conditions Générales de Vente applicables au site <https://www.triaprime-coaching.ovh>. Veuillez noter que TRIA PRIMA COACHING met à la disposition de ses Clients et des Utilisateurs de son site un service client qui peut être contacté selon les modalités suivantes :

Par email à l'adresse : triaprimacoaching@gmail.com

En vigueur à compter du 23 août 2026

ARTICLE 1. MENTIONS LÉGALES ET COORDONNÉES

Éditeur et Prestataire : Madame Marie-Christine FEILLANT

Nom commercial : TRIA PRIMA COACHING

Statut : Entreprise Individuelle (EI)

Siège social : 1 Chemin des Randonneurs, 33240 Saint-Genès-de-Fronsac, France

SIREN : 908 310 444 00017

Adresse e-mail : triaprimacoaching@gmail.com

Téléphone : 06 04 07 89 39

Site Web : <https://www.triaprime-coaching.ovh>

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Pour l'exécution des présentes CGV, les termes ci-après ont la signification suivante :

- **Client :** Toute personne physique ou morale, qu'elle agisse en qualité de consommateur (B2C) ou de professionnel (B2B), qui souscrit un Service auprès du Prestataire.
- **Prestataire / Société :** L'entreprise individuelle Marie-Christine FEILLANT / TRIA PRIMA COACHING.
- **Site :** Le site internet <https://www.triaprime-coaching.ovh> ainsi que l'ensemble des pages, plateformes ou sous-domaines édités par le Prestataire.

- **Service(s) :** L'ensemble des prestations proposées par le Prestataire, incluant le coaching individuel ou en entreprise, les bilans et thèmes numérologiques, les formations, ateliers collectifs, conférences, événements et interventions en entreprise, personnalisées ou non, initiation en ligne.
- **Commande :** Tout achat, réservation de créneau, souscription en ligne ou signature de devis/convention par le Client pour bénéficier d'un Service.
- **CGV :** Les présentes Conditions Générales de Vente, régissant la relation contractuelle entre le Prestataire et le Client.
- **Espace Personnel / Espace Dédié :** Tout environnement numérique sécurisé (espace membre, dossier partagé, plateforme en ligne) mis à disposition du Client pour accéder aux supports, Replays ou contenus numériques.
- **Groupe / Communauté :** Espaces d'échange privés en ligne (ex: réseaux sociaux, groupes de messagerie) créés et administrés par le Prestataire dans le cadre de certains Services.
- **Partenaire / Tiers :** Tout prestataire externe utilisé par le Prestataire pour l'exécution du Service (outils de paiement sécurisé, solutions de visioconférence, hébergeurs web).
- **Utilisateur :** Toute personne qui navigue sur le Site, qu'elle passe commande ou non.

ARTICLE 3. OBJET, PORTÉE ET ACCESSIBILITÉ DES CGV

1. **Objet :** Les présentes CGV définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente et de l'exécution des Services fournis par le Prestataire au Client.
2. **Acceptation sans réserve et capacité :** Toute Commande sur le Site ou signature de devis/convention implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Par cette acceptation, le Client reconnaît que, préalablement à toute Commande, il a bénéficié d'informations et conseils suffisants de la part de la Société sur le Site, lui permettant de s'assurer de l'adéquation du contenu de la Commande à ses besoins. Les CGV prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières expressément convenues par écrit entre les parties. Toute Commande ou signature de devis/convention implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Le Client déclare être majeur et disposer de la capacité juridique pour contracter (ou du pouvoir d'engager la personne morale qu'il représente).
3. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le Site constituent la preuve de l'ensemble des faits, acceptation et transactions.
4. **Accessibilité et opposabilité :** Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévalent sur toute autre version antérieure ou document contradictoire (notamment les conditions générales d'achat du Client). Elles prennent effet à la date de mise à jour indiquée en en-tête et s'appliquent à l'exclusion de tout autre circuit de distribution. Le Client peut en demander une copie par e-mail à tout moment.
5. **Évolution des CGV :** Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la Commande par le Client.
6. **Conditions particulières :** Le Prestataire se réserve la possibilité d'établir des conditions particulières ou offres spécifiques (devis, contrats sur mesure, conventions de formation). Ces conditions particulières prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction, sous réserve d'avoir été transmises au Client avant sa Commande.
7. **Non-renonciation (Clause de tolérance) :** Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 4. DESCRIPTION ET MODALITÉS DES SERVICES

Langue du contrat : Les présentes CGV et l'ensemble des Services sont fournis exclusivement en **langue française**.

Le Prestataire propose un accompagnement global orienté sur la connaissance de soi, la structuration personnelle et professionnelle, le leadership et le développement organisationnel.

Les Services incluent notamment :

- **Coaching individuel & accompagnement personnalisé** : Séances sur mesure, à distance (visioconférence/téléphone) ou en présentiel, destinées aux particuliers et aux professionnels.
- **Thèmes numérologiques & bilans de connaissance de soi** : Analyses individuelles, décodage de profil et restitutions associées.
- **Formations & Ateliers collectifs** : Sessions thématiques en présentiel ou distanciel (modules de développement personnel, outils d'alignement, enseignement) intégrant la fourniture éventuelle de supports écrits, enregistrements vidéo ou Replays.
- **Interventions en entreprise & Intelligence collective** : Accompagnement d'équipes, conseils en organisation, ateliers de management et co-création.
- **Événements & Conférences** : Webinaires, ateliers en ligne, initiations via groupes privés, conférences et animations événementielles.
- **Vente d'ouvrages et objets éditoriaux** : Vente de livres, romans, carnets guidés ou supports de réflexion sous format papier (livraison à domicile) ou numérique (e-book, PDF téléchargeable).
- **Cartes et outils de tirage / Guidance** : Vente d'oracles, jeux de cartes d'introspection et accessoires associés, sous format physique ou accompagnés de guides numériques.

Le détail spécifique, le contenu, la durée et le format de chaque Service sont précisés sur la fiche descriptive du Site ou dans le devis/proposition commerciale adressé au Client.

□ **Évolution des offres et exactitude** : Les Services sont décrits avec la plus grande exactitude possible sur le Site. Toutefois, les offres sont susceptibles d'évoluer. Seul le Service décrit lors de la validation finale de la Commande est dû au Client.

□ **Contenus numériques** : Lorsqu'un contrat porte sur la fourniture de contenus ou services numériques, ceux-ci sont fournis « en l'état ». Aucun niveau minimal de qualité de service technique n'est garanti en dehors des obligations légales d'inconformité.

□ **Demande de renseignements préalable** : Le Client peut contacter le Prestataire à triaprimacoaching@gmail.com avant toute souscription pour obtenir des précisions. Le Prestataire s'engage à répondre sous **48 heures ouvrées**.

ARTICLE 5. ACCÈS AUX SERVICES, ESPACES PERSONNELS ET GROUPES EN LIGNE

1. **Durée du Service** : Le Service est fourni pour la durée spécifiée lors de la Commande ou dans la convention/devis signé.
2. **Accès aux contenus numériques et Espaces Dédiés** : Lorsque le Service inclut la fourniture de supports (documents, vidéos, Replays, accès à un Espace Personnel ou un Groupe privé) :
 1. Les identifiants ou liens d'accès transmis sont strictement personnels, confidentiels et intransférables.
 2. La durée d'accès aux supports informatiques ou aux Groupes privés correspond à la durée d'exécution du Service souscrit, sauf mention contraire précisée au moment de la Commande.
 3. Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'accès à un Espace Dédié ou un Groupe en cas de comportement irrespectueux, propos illégaux ou non-respect des règles de bonne conduite de la communauté, sans indemnité ni remboursement.
3. **Espaces Dédiés et Groupes privés** : Le Prestataire peut mettre à disposition du Client des espaces membres ou des groupes privés d'entraide (sur le Site ou des plateformes tiers).

4. **Modalités et délais d'accès aux Groupes :** Sauf mention contraire, l'accès à un Groupe est fourni à titre accessoire pour la durée stricte du Service souscrit. Le Client doit formuler sa demande d'accès avec l'adresse e-mail utilisée lors de sa Commande. Les demandes d'accès et d'assistance technique sont traitées sous **48 à 72 heures**.
5. Le Prestataire se réserve le droit de créer, modifier ou supprimer des Groupes selon les besoins de son activité et de transférer le Client vers un Groupe équivalent.
6. **Règles de conduite et exclusion :** L'accès aux Groupes est conditionné au respect des règles de courtoisie. Tout contenu illégal, diffamatoire, injurieux, haineux, discriminant, promotionnel (spam) ou portant atteinte aux droits de tiers est strictement interdit. En cas de manquement, le Prestataire se réserve le droit d'avertir, d'interrompre l'accès ou d'**exclure définitivement le Client du Groupe et/ou du Service, sans préavis, ni indemnité, ni remboursement**. Le Prestataire se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires si les contenus publiés lui causent un préjudice.
7. **Groupes non officiels :** Le Prestataire décline toute responsabilité concernant les groupes créés à l'initiative de tiers ou de Clients en dehors de son administration directe.

5.1 CONDITIONS D'ACCÈS AU SITE, MAINTENANCE ET RESPONSABILITÉ TECHNIQUE

1. **Accès au Site et équipements :** Le Site est accessible gratuitement à toute personne disposant d'un accès à Internet. Les coûts afférents (frais matériels, logiciels, connexion Internet) restent à la charge exclusive de l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à accéder au Site avec un matériel récent, exempt de virus et doté d'un navigateur de dernière génération mis à jour. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de dommages matériels liés à l'utilisation du Site.
2. **Maintenance et interruption de service :** Le Prestataire met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer un accès continu au Site et aux Services, sans toutefois garantir une disponibilité ininterrompue (obligation de moyens). Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre, de suspendre ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Site pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou de sécurité, sans que cette interruption n'ouvre droit à une quelconque indemnisation ou remboursement.
3. **Limite de responsabilité réseau et serveurs :** Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dysfonctionnements du réseau Internet, des lignes téléphoniques, des serveurs, des bogues informatiques ou de tout événement échappant à son contrôle raisonnable qui empêcherait ou dégraderait l'accès au Site ou au Service.
4. **Utilisation de bonne foi et sites tiers :**
 - Le Client/Utilisateur s'engage à faire une utilisation loyale et de bonne foi du Site, de ses contenus et des espaces d'échange (groupes, réseaux sociaux, plateformes tierces).
 - Il est strictement interdit d'émettre des propos diffamatoires, injurieux, haineux, menaçants ou dénigrants. En cas de manquement, le Prestataire se réserve le droit de restreindre ou supprimer immédiatement l'accès de l'Utilisateur au Site ou aux Groupes, sans préavis ni compensation.
 - L'accès au Service peut nécessiter l'utilisation de plateformes ou d'outils tiers (ex: Zoom, Stripe, PayPal, réseaux sociaux). Le Client s'engage à se conformer aux conditions d'utilisation de ces tiers. Le Prestataire n'exerce aucun contrôle sur ces plateformes et décline toute responsabilité en cas de litige ou de bannissement du Client par un opérateur tiers.

ARTICLE 6. COMMANDE, PARCOURS DE RÉSERVATION ET ANNULATION

6.1. Commande directe sur le Site Internet

Lorsque le Service ou le Produit est disponible à l'achat direct en ligne :

- **Informations fournies par le Client :** Le Client renseigne ses coordonnées sur la page de commande. Il est seul responsable de leur exactitude et garantit le Prestataire contre toute fausse identité. Une adresse e-mail valide est indispensable pour la réception des confirmations et liens d'accès. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une erreur d'exécution due à des informations erronées.

- **Double-clic et Validation** : Après avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV via une case à cocher, le Client vérifie le récapitulatif de sa Commande et valide son règlement. Ce second clic (validation du paiement) confirme définitivement la Commande.
- **Signature électronique & Preuve** : La fourniture en ligne des coordonnées bancaires et la validation finale de la Commande valent preuve de l'accord du Client, exigibilité des sommes dues et acceptation expresse de l'opération. Les registres informatisés et archivages de factures conservés par le Prestataire font foi entre les parties.
- **Confirmation** : Un e-mail de confirmation récapitulant la Commande est transmis au Client dès validation effective du paiement par le système sécurisé (ex: Stripe, PayPal).

6.2. Commande par contact direct ou devis

Lorsque la Commande ne passe pas par l'achat automatisé du Site :

1. Parcours de Commande (Particuliers / B2C) :

- **Prise de contact** : Le Client formule sa demande via le formulaire de contact du Site, par e-mail ou par téléphone.
- **Fixation du créneau** : Le Prestataire recontacte le Client (par SMS, e-mail ou téléphone) pour valider ou proposer un créneau de rendez-vous.
- **Confirmation & Paiement** : Le créneau est bloqué à réception du règlement. Le paiement s'effectue au choix : via l'application **Wero**, par **virement bancaire** (avant la séance) ou en **espèces** (uniquement en cas de rendez-vous en présentiel au domicile du Prestataire). Un e-mail ou SMS de confirmation récapitulant le rendez-vous est adressé au Client.

2. Parcours de Commande (Entreprises & Professionnels / B2B) :

- **Devis / Proposition commerciale** : Toute prestation en entreprise (ateliers, conférences, conseil, coaching d'équipe) fait l'objet d'un devis préalable ou d'une convention de prestation précisant l'objet, le tarif, les dates d'intervention et les modalités particulières.
- **Validation** : La Commande devient ferme et définitive dès réception par le Prestataire du devis ou de la convention **dûment daté, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord »** (accompagné du cachet de l'entreprise le cas échéant).
- **Modalités de paiement B2B** : Sauf accord écrit contraire, l'exécution de la prestation est conditionnée au versement d'un **acompte de 30 % à 50 %** à la signature du devis. Le solde est payable à réception de la facture finale (sous un délai maximum de 30 jours net à compter de la date d'émission de la facture, par virement bancaire).

6.3. Obligation de paiement

Toute Commande validée par le Client (sur le Site ou par signature d'un devis) est ferme et définitive. Elle implique l'adhésion sans réserve aux CGV et emporte **obligation de paiement** de l'intégralité des sommes convenues.

6.4 Sites partenaires et liens hypertexte

1. Accès aux sites tiers L'Utilisateur ou le Client peut accéder, par les liens hypertexte présents sur le Site ou dans le cadre d'un Service, aux sites de Partenaires ou de tiers, conçus et gérés sous la responsabilité de tiers qui ne sont pas soumis aux présentes CGV. L'Utilisateur est, en conséquence, invité à prendre connaissance des conditions contractuelles d'utilisation ou de vente ainsi que des politiques de confidentialité ou toutes autres informations légales applicables à ces sites Partenaires ou tiers.

2. Absence de contrôle et décharge de responsabilité Aucun contrôle sur lesdits sites et contenus n'est exercé de la part du Prestataire qui décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation faite par tout tiers des informations y figurant. Cette clause s'applique à tout contenu des Partenaires. Le Client s'engage à se conformer aux conditions d'utilisation de ces plateformes tierces (notamment Zoom, Stripe, PayPal, Wero ou les réseaux sociaux) et reconnaît que le Prestataire n'exerce aucun contrôle en cas d'interruption, de litige ou de suspension d'accès par un opérateur tiers.

3. Liens hypertexte pointant vers le Site Si un site tiers dirige ses utilisateurs vers le Site, le Prestataire se réserve la possibilité de demander la suppression du lien hypertexte pointant vers le Site s'il estime que ce lien n'est pas conforme à ses droits et intérêts légitimes.

ARTICLE 7. RÈGLES D'ANNULATION ET DE REPORT

- **Pour les particuliers :** Un report sans frais est possible si la demande est formulée au moins **48 heures ouvrées** avant l'heure fixée. En cas d'annulation tardive (moins de 48h) ou d'absence au rendez-vous, la séance est considérée comme consommée et reste intégralement due (aucun remboursement ni report).
- **Pour les entreprises :** En cas d'annulation par le Client professionnel à moins de **10 jours ouvrés** avant la date d'intervention prévue, l'acompte versé reste intégralement acquis au Prestataire à titre d'indemnité forfaitaire. En cas d'annulation à moins de **48 heures ouvrées**, la totalité de la prestation reste due.

ARTICLE 8. CONDITIONS FINANCIÈRES, TARIFS ET PAIEMENT

8.1. Tarifs applicables et devises

- **Prix et TVA :** Les prix sont indiqués en Euros (€) Toutes Taxes Comprises (TTC). *TVA non applicable selon l'article 293 B du Code Général des Impôts (CGI).*
- **Mise à jour et promotions :** Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et de proposer des offres spécifiques, promotions ou réductions de prix limitées dans le temps. Le prix appliqué au Client est celui en vigueur au moment de la validation finale de sa Commande. Le Client ne peut se prévaloir d'autres tarifs, antérieurs ou postérieurs.
- **Services fournis contre données personnelles :** Certains Services ou ressources numériques (e-books, guides, tests) peuvent être délivrés sans contrepartie financière, mais en contrepartie de la fourniture de données à caractère personnel (nom, prénom, e-mail) destinées à la prospection commerciale, avec le consentement libre et éclairé du Client.
- **Ventes internationales et Douanes :** En cas d'expéditions physiques (romans, oracles, carnets) hors de France métropolitaine ou de l'Union Européenne, les éventuels droits de douane, taxes locales ou droits d'importation restent à la charge exclusive du Client.

8.2. Modes de paiement et Prélèvements

Le Client peut régler sa Commande selon les moyens mis à sa disposition par le Prestataire :

- **Services aux particuliers (B2C) :** Paiement par l'application **Wero**, **virement bancaire** (préalable à la séance), **espèces** (uniquement en présentiel au domicile du Prestataire) ou **carte bancaire / prélèvement** via des plateformes sécurisées partenaires (ex: Stripe, PayPal).
- **Autorisation et Prélèvements :** En fournissant ses coordonnées bancaires, le Client garantit qu'il est majeur et dispose des autorisations nécessaires. Il autorise le Prestataire (et ses partenaires de paiement) à débiter son compte pour les montants dus, selon l'échéancier convenu.

8.3. Exigibilité et Sécurité des paiements (Lutte contre la fraude)

- **Exigibilité :** La validation de la Commande rend immédiatement exigibles toutes les sommes dues au titre de celle-ci.
- **Contrôle et suspension :** Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution du Service ou l'expédition du Produit en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes bancaires, ou de litige de paiement antérieur non réglé.

- **Vérification anti-fraude :** Afin de lutter contre la fraude bancaire, le Prestataire peut demander au Client des justificatifs complémentaires avant de valider l'accès au Service. En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte, le Client est invité à contacter immédiatement le Prestataire et sa banque.

8.4. Défaut ou retard de paiement (Intérêts et pénalités)

- **Clients Consommateurs (B2C) :** Tout retard de paiement entraîne l'application d'intérêts de retard au taux légal conformément à la législation en vigueur.
- **Clients Professionnels (B2B) :** Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'application d'intérêts de retard au taux légal majoré, ainsi qu'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros** (Art. L. 441-10 du Code de commerce).

ARTICLE 9. DROIT DE RÉTRACTATION, EXCEPTIONS ET FORMULAIRE

9.1. Principe et Délai de Rétractation (Client Consommateur B2C)

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de **quatorze (14) jours calendaires** pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, sans avoir à motiver sa décision.

- **Point de départ :** Le délai court à compter du lendemain de la conclusion du contrat (pour les prestations de services) ou de la réception du colis (pour les produits physiques). Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

9.2. Modalités d'exercice et Remboursement

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision au Prestataire au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par courrier électronique à triaprimacoaching@gmail.com ou par voie postale à TRIA PRIMA COACHING – 1 chemin des Randonneurs – 33240 St Genès de Fronsac. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire fourni ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation conforme, le Prestataire rembourse la totalité des sommes versées au plus tard **quatorze (14) jours** à compter de la réception de la demande, via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande (sauf accord exprès du Client pour un autre moyen).

9.3. Cessation du Service et Effets

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat principal et entraîne automatiquement la résiliation de tout contrat accessoire. En cas de rétractation, le Prestataire interrompt immédiatement la fourniture du Service et ferme les accès aux espaces dédiés/groupes en ligne.

9.4. Exceptions légales et Renoncement Exprès

Conformément aux articles L. 221-28 et L. 221-25 du Code de la consommation, le droit de rétractation **ne peut pas être exercé** dans les cas suivants :

1. **Clients Professionnels (B2B) :** Les contrats conclus entre professionnels ne bénéficient pas du droit de rétractation du consommateur.
2. **Services pleinement exécutés avant la fin du délai :** Si le Service est pleinement exécuté avant la fin des 14 jours, après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.
3. **Contenus numériques non fournis sur support matériel :** Pour les e-books, guides PDF, cours enregistrés ou Replays dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement à son droit de rétractation.

4. **Services commencés à la demande du Client sans renoncement** : Si le Client demande l'exécution d'un service immédiatement après la commande mais se rétracte avant son achèvement, il reste redevable d'un montant proportionné aux prestations déjà fournies jusqu'à la notification de sa rétractation.
5. **Produits physiques descellés ou abîmés** : Les livres, oracles ou carnets renvoyés ouverts, descellés, abîmés ou incomplets ne seront ni repris ni remboursés. Les frais de retour restent à la charge du Client.

Le Prestataire se réserve la possibilité de solliciter l'accord exprès et le renoncement au droit de rétractation du Client via une case à cocher ou un formulaire avant de lui fournir l'accès au Service.

9.5. MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

À l'attention de : TRIA PRIMA COACHING – Marie-Christine FEILLANT

1 chemin des Randonneurs – 33240 Saint-Genès-de-Fronsac

E-mail : triaprimacoaching@gmail.com

Je/Nous () vous notifie/notifions () par la présente ma/notre () rétractation du contrat portant sur le produit / la prestation de services () ci-dessous :

- **Nom du Service / Produit commandé :** _____
- **Commandé le () / Reçu le () :** _____
- **Nom du (des) consommateur(s) :** _____
- **Adresse du (des) consommateur(s) :** _____

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

Date : ____ / ____ / ____

() Rayez la mention inutile.*

ARTICLE 10. GARANTIES LÉGALES ET DE CONFORMITÉ

10.1. Application des garanties légales (Clients Consommateurs / B2C)

Conformément à la loi, les Clients consommateurs bénéficient de la garantie légale de conformité (Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (Code civil) pour l'achat de Produits physiques (livres, oracles) et de Services / Contenus numériques (e-books, formations en ligne).

- **Garantie légale de conformité pour les contenus et services numériques :**
 - **Achat ponctuel** : Le Prestataire répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture et qui apparaissent dans un délai de **deux (2) ans** à compter de celle-ci.
 - **Fourniture continue** : Le Prestataire répond des défauts de conformité qui apparaissent durant toute la période de fourniture du service numérique.
 - **Intégration** : La garantie couvre également les défauts résultant d'une intégration incorrecte du contenu numérique dans l'environnement du consommateur lorsqu'elle a été réalisée par le Prestataire ou selon ses instructions.

- **Droits du consommateur** : En cas de défaut de conformité, le Client a droit à la mise en conformité du contenu/service numérique sans frais, ou à défaut, à une réduction du prix ou à la résolution du contrat. Le Prestataire peut refuser la mise en conformité si elle s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés.
- **Garantie des vices cachés (Articles 1641 à 1649 du Code civil)** : Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (Article 1644 du Code civil).

10.2. Exclusions expressément stipulées

LE CLIENT EST EXPRESSÉMENT INFORMÉ QUE LES GARANTIES LÉGALES DE CONFORMITÉ :

1. **NE S'APPLIQUENT PAS AUX CLIENTS PROFESSIONNELS (B2B).**
2. **NE S'APPLIQUENT PAS AUX SERVICES DE COACHING ET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL OU COLLECTIF** (qui constituent des prestations de services intellectuels soumises à une obligation de moyens), que le Prestataire utilise ou non des moyens numériques pour créer, fournir ou transmettre la prestation.

ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD), SÉCURITÉ ET BLOCTEL

11.1. Collecte et finalités du traitement

Le Prestataire respecte la vie privée des Utilisateurs et Clients. La collecte et le traitement des données à caractère personnel sont effectués conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

- **Données collectées** : Dans le cadre des Commandes et de la réalisation des prestations (notamment les thèmes numérologiques et accompagnements), le Prestataire est amené à collecter : *Nom de naissance, l'ensemble des prénoms de naissance, date, heure et lieu de naissance, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse postale et de facturation, données bancaires de règlement.*
- **Finalités** : Gestion des contrats et commandes, exécution des thèmes et coachings, livraison des produits, facturation, suivi de la relation client, prospection commerciale et lutte contre la fraude.

11.2. Durée de conservation et droits des personnes

Les données ne sont conservées que pour la durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies ou selon les durées d'archivage légales pour la preuve contractuelle et comptable.

Conformément à la réglementation, le Client dispose des droits suivants : accès, rectification, effacement, limitation du traitement, opposition, portabilité, et retrait de son consentement à tout moment. Toute demande peut être adressée par e-mail à : **triaprimacoaching@gmail.com**. Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

11.3. Opposition au démarchage téléphonique (Bloctel)

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique **Bloctel** (www.bloctel.gouv.fr).

Le Prestataire n'effectue aucun démarchage téléphonique abusif. Les coordonnées téléphoniques communiquées par le Client ne sont utilisées que pour les besoins stricts d'exécution et de suivi de sa Commande ou de ses rendez-vous.

11.4. Dispositifs de sécurité et mesures d'urgence

- Le Site et les Services numériques comportent des dispositifs techniques de suivi (logs de connexion, adresse IP) permettant de sécuriser l'accès et de prévenir les utilisations illicites ou contrefaçons.
- En cas d'incident de sécurité, de menace ou de vulnérabilité, le Prestataire se réserve le droit d'imposer au Client la modification de ses identifiants ou de mettre en place des procédures d'authentification renforcée.

Pour plus de détails sur la gestion des cookies et données, l'Utilisateur est invité à consulter la Politique de Confidentialité accessible sur le Site.

ARTICLE 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, DROIT APPLICABLE ET LITIGES

1. **Propriété Intellectuelle** : L'ensemble des contenus, méthodes, visuels, articles, livres, oracles, marques et logos édités par Marie-Christine FEILLANT / TRIA PRIMA COACHING restent sa propriété exclusive. Toute reproduction, copie ou diffusion non autorisée constitue une contrefaçon passible de sanctions.
2. **Droit applicable** : Les présentes CGV sont soumises au **droit français**.
3. **Médiation de la consommation (B2C)** : En cas de litige, le Client consommateur est informé qu'il peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue d'une résolution amiable.
4. **Juridiction compétente** : À défaut d'accord amiable, tout litige survenu avec un **Client professionnel (B2B)** sera de la compétence exclusive du **TRIBUNAL DE COMMERCE DE BORDEAUX**.

12.1. Concession d'un droit d'utilisation strictement personnel

En contrepartie du paiement du prix demandé lors de la Commande, les contenus, techniques, savoir-faire et méthodes transmis dans le cadre du Service font l'objet d'un **droit d'utilisation strictement personnel, non cessible, non transférable et non exclusif**, pour la durée du Service sélectionné et pour la durée du contrat uniquement.

12.2. Interdictions, partage d'accès et responsabilité du Client

- **Interdiction de diffusion** : Le Client s'interdit d'utiliser, de reproduire, de représenter, d'adapter ou d'exploiter le Service et ses contenus pour le compte de tiers, y compris pour son entourage, ses proches ou ses collaborateurs.
- **Confidentialité des identifiants** : Le Client engage sa responsabilité en cas de cession, de revente, de communication non autorisée du contenu du Service ou de partage de ses identifiants de connexion à des tiers.
- **Porte-fort** : Le Client professionnel se porte fort du respect des droits de propriété intellectuelle du Prestataire par l'ensemble de ses préposés ou salariés susceptibles d'avoir accès aux contenus.

12.3. Sanctions et clôture des accès

Le Prestataire se réserve la possibilité de **clôturer et suspendre immédiatement les accès du Client au Service** en cas de violation de ses droits de propriété intellectuelle, sans préavis, ni remboursement, ni indemnité, et ce sans préjudice de toutes pénalités, poursuites judiciaires et réclamations de dommages et intérêts.

ARTICLE 13. FORCE MAJEURE ET INCAPACITÉ

1. Suspend de l'exécution : L'exécution des obligations du Prestataire est suspendue en cas de force majeure (au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence : catastrophes, pandémies, pannes

d'énergie ou de télécommunications) ou d'incapacité de travail de l'intervenant (maladie, accident, motif familial). Le Client en sera avisé dans les meilleurs délais.

2. Effets : La suspension n'ouvre droit à aucune indemnité. Si l'empêchement est temporaire, le Service est reporté. Seul un empêchement définitif et confirmé donne lieu au remboursement des prestations non exécutées (au prorata si l'empêchement est partiel).

3. Maintien des paiements et aléas Web : Le Client ne peut invoquer la force majeure pour suspendre le paiement d'un Service déjà réalisé ou en cours. De plus, le Prestataire n'est pas responsable des dysfonctionnements, pannes ou coupures liés au réseau Internet, aux logiciels tiers ou aux équipements du Client.

ARTICLE 14. RÉFÉRENCES CLIENTS, COMMUNICATION ET DROIT À L'IMAGE

1. Références clients et citation Avec l'accord préalable du Client, le Prestataire est autorisé à mentionner son nom (ou raison sociale pour les entreprises), son logo, l'avis rendu ainsi qu'une description objective de la prestation fournie dans ses listes de références, propositions commerciales, supports de présentation et sur le Site, à des fins promotionnelles ou d'information.

2. Témoignages, avis et exploitation des contenus

- **Cession de droits sur les avis :** Lorsque le Client adresse au Prestataire des écrits, e-mails, photographies ou vidéos de témoignage, ou publie des commentaires sur le Prestataire (y compris sur les réseaux sociaux), il autorise le Prestataire à reproduire et adapter ces contenus pour la promotion de ses activités.
- **Supports et captures d'écran :** Le Prestataire pourra notamment effectuer des captures d'écran de ces publications et les diffuser sur le Site ou ses réseaux sociaux en tant que référence ou avis client.
- **Gratuité et durée :** Ces contenus sont exploités à titre gratuit, pour le monde entier. La concession des droits d'auteur associés est accordée pour toute la durée légale de protection des droits d'auteur. Le Client conserve le droit de demander le retrait ou l'anonymisation de son patronyme/photo conformément au RGPD.

3. Captations lors des événements (Présentiel et Distanciel)

- **Captation et publication :** Les conférences, ateliers, webinaires, stages ou événements organisés par le Prestataire peuvent faire l'objet de captations photo et vidéo. Ces enregistrements sont susceptibles d'être publiés, diffusés sous forme d'extraits promotionnels ou réexploités en Replays (gratuits ou payants).
- **Modalités de refus d'exposition :**
 - *En présentiel :* Le Client ne souhaitant pas apparaître est invité à se placer en fond de salle, à ne pas participer aux photos groupées et à le signaler à l'organisateur.
 - *En distanciel (visio) :* Le Client peut librement utiliser un pseudonyme et désactiver sa caméra pour ne pas figurer sur les captures d'écran ou enregistrements.
- **Organisations B2B :** Il appartient aux Clients professionnels d'informer au préalable leurs collaborateurs/bénéficiaires des conditions de prise de vue et de captation.

ARTICLE 15. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

15.1. Évolution des conditions : Le Prestataire peut modifier ses CGV à tout moment pour les adapter aux évolutions techniques, légales ou commerciales de ses Services.

15.2. Application aux ventes : Les CGV applicables sont toujours celles acceptées par le Client au jour de sa Commande. Les nouvelles CGV n'impactent pas les commandes déjà payées et en cours, sauf adaptations techniques sans hausse de prix ni baisse de qualité.

15.3. Désaccord sur les évolutions : En cas de modification substantielle d'un Service continu que le Client refuse, ce dernier peut demander la résiliation contractuelle et le remboursement proratisé des prestations non encore fournies.

ARTICLE 16. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET OBLIGATION DE MOYENS

16.1. Obligation de moyens et absence de garantie de résultat Sauf dans le cadre des garanties légales applicables, le Prestataire est soumis à une **obligation de moyens** et ne garantit aucun résultat spécifique. Les informations, méthodes et conseils transmis reposent sur un aléa et la mise en œuvre du Client.

- **Promesses et exemples :** Les témoignages ou exemples de réussite présentés sur le Site constituent de simples illustrations nécessitant une application concrète de la part du Client et ne s'assimilent en aucun cas à une promesse de gain ou de résultat garanti.
- **Frais annexes :** Les coûts externes éventuellement engagés par le Client pour atteindre ses objectifs personnels ou professionnels restent à sa charge exclusive.

16.2. Responsabilité de l'Utilisateur et du Client

- **Autonomie et décision :** Le Client est seul responsable de l'interprétation, de l'adaptation et de l'exploitation qu'il fait des informations et conseils fournis. Il agit à ses risques et périls sous sa seule responsabilité.
- **Absence d'acte médical ou juridique :** Le Client reconnaît que les Services (coaching, numérologie, formations) ont un caractère strictement informatif et d'accompagnement personnel. Ils ne constituent en aucun cas une prestation médicale, psychologique, psychiatrique, juridique ou financière, ni un diplôme reconnu par l'État.
- **Responsabilité éditoriale :** Dans les espaces d'échange ou de contribution (groupes, commentaires), le Client assume la responsabilité éditoriale des contenus qu'il publie et garantit leur licéité.

16.3. Plafonnement de responsabilité (Clients Professionnels - B2B)

- **Dommages indirects :** Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages indirects subis par un Client professionnel (perte de données, perte d'exploitation, manque à gagner, atteinte à la réputation ou à l'image).
- **Plafonnement des indemnités :** EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, LA RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE À L'ÉGARD DES CLIENTS PROFESSIONNELS EST EXPRESSÉMENT PLAFONNÉE AU MONTANT HORS TAXES EFFECTIVEMENT PAYÉ PAR LE CLIENT EN CONTREPARTIE DU SERVICE NÉCESSITANT LE LITIGE. CE MONTANT CONSTITUE LE PLAFOND MAXIMUM GLOBAL D'INDEMNISATION, QUELS QUE SOIENT LES PREJUDICES ALLEGUES ET LES FONDEMENTS JURIDIQUES INVOQUES.

16.4. Généralités et divisibilité du contrat

- **Droit applicable et langue :** Les CGV sont régies par le droit français et rédigées en langue française. En cas de traduction, seule la version française fait foi.
- **Divisibilité :** La nullité ou l'inapplicabilité d'une clause n'entraîne pas la nullité des autres stipulations qui conservent toute leur force.
- **Cession de contrat :** Le Client accepte que le Prestataire puisse céder ou transférer le présent contrat ou son activité à un tiers ou une société affiliée sans son accord préalable.

ARTICLE 17. RÉOLUTIONS DES LITIGES ET JURIDICTION COMPÉTENTE

17.1. Recherche d'une solution amiable En cas de désaccord, de réclamation ou de litige relatif à la fourniture des Services ou à l'application des présentes CGV, le Client s'adressera en priorité au Prestataire par e-mail à triaprimacoaching@gmail.com afin de tenter de trouver une solution amiable.

17.2. Médiation de la consommation (Clients Consommateurs - B2C)

- **Recours gratuit au médiateur :** Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, en cas d'échec de la réclamation préalable ou à défaut de réponse du Prestataire dans un délai de deux (2) mois, le Client consommateur résidant en Europe peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (identifiable sur le site economie.gouv.fr/mediation-conso).
- **Plateforme européenne RLL :** Tout consommateur européen peut également utiliser la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) mise à disposition par la Commission Européenne à l'adresse : ec.europa.eu/consumers/odr.
- **Liberté des parties :** Le rapprochement s'effectue en toute indépendance et impartialité. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que la solution proposée par le médiateur.

17.3. Attribution de compétence (Clients Professionnels - B2B) EN CAS DE LITIGE SURVENANT ENTRE UN CLIENT PROFESSIONNEL ET LE PRESTATAIRE CONCERNANT L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT, ET À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE, COMPÉTENCE EXCLUSIVE EST ATTRIBUÉE AUX TRIBUNAUX DU RESSORT DU SIÈGE SOCIAL DU PRESTATAIRE (TRIBUNAL DE COMMERCE DE BORDEAUX). CETTE ATTRIBUTION S'APPLIQUE NONOBSANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU CONSERVATOIRES EN RÉFÉRÉ OU SUR REQUÊTE.