

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) - INTERNET

EURL LA PLUME DE L'ÂME

En vigueur au 01/10/2024

### **LA PLUME DE L'ÂME**

Pauline BERNIN-NOËL | Praticienne en chamanisme, Energéticienne holistique, Accompagnatrice en création de tambour chamanique, Créatrice de tambour, hochet, attrape-rêve et autre, Conseillère bien-être.

SIRET : 93335294000011.

EURL. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble du site internet de LA PLUME DE L'ÂME [www.paulinelaplumedelame.com](http://www.paulinelaplumedelame.com) et au compte Instagram de Pauline La Plume de l'Âme <https://www.instagram.com/paulinelaplumedelame/>.

### **DEFINITION**

**CGV** : condition générale de vente. Tout le document que vous êtes en train de lire est intitulé conditions générales de vente.

**CLIENT** : toute personne particulier ou professionnel qui commande un service proposé par l'EURL La Plume de l'Âme.

**COMMANDE** : toute commande réalisée par un client

**PRESTATAIRE** : Pauline BERNIN-NOËL

**SERVICES** : toutes prestations de services proposées par Pauline BERNIN-NOËL

**COMPTE INSTAGRAM** : réseau social <https://www.instagram.com/paulinelaplumedelame/>

**SITE INTERNET** : site internet utilisé

Pour toutes questions ou demandes : Pour toutes questions relatives aux conditions générales de vente ou toute autres questions de manière générale, vous pouvez adresser par courrier à :

l'EURL La Plume de l'Âme

613 Rue des Léchères

38460 DIZIMIEU

Ou par email : [contact@paulinelaplumedelame.com](mailto:contact@paulinelaplumedelame.com)

La Plume de l'Âme, EURL Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Vienne sous le numéro 93335294000011 et dont le siège est situé 613 Rue des Léchères 38460 DIZIMIEU (ci-après, « La Plume de l'Âme ») a une activité d'accompagnement des personnes pour la création de tambours chamaniques et développement personnel et initiation, développement personnel et bien-être de la personnes, soins énergétiques et chamaniques, massages bien-être, prestations de services, nettoyage énergétiques des lieux, commercialisations d'objets créés dans le cadre de confection personnel. Conseillère bien-être en huiles essentielles dans le cadre d'un marketing de réseau.

### **OBJET**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles l'Entreprise vend ses produits ou fournit ses services (ci-après, les « Produits ou Services », « Produits » ou « Services ») aux clients qui les achètent ou les souscrivent (ci-après, le « Client »).

L'Entreprise se réserve le droit de modifier ou d'adapter les présentes CGV à tout moment. La version applicable des CGV est celle remise au Client par l'Entreprise au moment de l'achat des Produits ou Services.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées sans réserve avant de passer la commande et / ou de réserver une prestation.

### **OBLIGATIONS PRÉCONTRACTUELLES**

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, l'Entreprise communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible les caractéristiques essentielles des Produits ou Services, qui sont :

Descriptif des services proposés :

Le prestataire PAULINE BERNIN-NOËL propose plusieurs services à la vente :

- \* Vente de tambours chamaniques pour la vente directe ou en création personnalisée,
- \* Vente de hochets chamaniques pour la vente directe ou en création personnalisée,
- \* Vente de capteur de rêve pour la vente directe ou en création personnalisée.
- \* Vente d'objets de la création du prestataire pour la vente directe ou en création personnalisée.
- \* Des séances énergétiques : chamanique, LaHoChi, Reiki, Triangle d'Or d'Isis, 12 rayons sacrés cristal, de sonothérapie (séances au tambour, séance aux bols tibétain)... En présence ou à distance.
- \* Des prestations en groupe : cercle de femmes, voyage sonore, cercle de tambour, etc....
- \* Des accompagnements sur plusieurs séances.
- \* Des séances énergétiques de groupe à distance.
- \* Des ateliers en visio individuel sur des thématiques différentes.
- \* Des prestations flash (éphémères), des réductions à durée limitée.

Les services proposés se font en présence dans un secteur établi par PAULINE BERNIN-NOËL, ou à distance. Les retours des séances se font via le réseau social Instagram / Messenger Facebook / WhatsApp ou par sms / vocal ou écrit.

Les prestations en présence se font au siège social de l'entreprise au 613 Rue des Léchères à DIZIMIEU (38460).

**Les commandes peuvent se réaliser :**

- \* Par l'intermédiaire du site internet présent en écrivant un message à Pauline BERNIN-NOËL.
- \* Par Instagram ou Facebook
- \* Par message privée ou par sms au numéro de portable indiqué.
- \* Par email : en écrivant un email à l'adresse email [contact@paulinelaplumedelame.com](mailto:contact@paulinelaplumedelame.com).

Avant toute commande passée, le client reconnaît avoir pris connaissance des CGV, des informations, prix, durée et déroulé des prestations sur le site internet et / ou sur le compte Instagram ou Facebook de Pauline BERNIN-NOËL en story à la une.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

Explications spécifiques de certains services :

Séances énergétiques : Au jour et heure du rendez-vous convenu entre le Client et le Prestataire, Pauline BERNIN-NOËL réalise la séance énergétique à distance ou en présence. Le client a connaissance de l'heure et jour de rendez-vous et doit se rendre disponible. Un compte rendu sera fait à l'issue de la séance en retour vocal et / ou écrit. Le Client doit être présent pendant la durée du soin.

Pour les séances énergétiques de groupe, le Client reçoit un email quelques jours avant la séance énergétique collective pour être prévenu du déroulé de ce dernier. Un retour par mail est fait maximum 48 heures après les séances énergétiques collectives au Client.

Ateliers : Les ateliers se font à distance ou en présence au jour et l'heure convenu entre le Client et le Prestataire. A distance, les ateliers se font en visio en 1 ou 2 fois selon l'organisation préalablement établis entre le Client et le Prestataire. Un livret est envoyé maximum 48 heures après l'atelier. Aucun livret papier ne sera remis en cas d'atelier à distance. La Plume de l'Âme propose des accompagnements orientés vers le développement personnel, le mieux-être et le bien-être.

Pauline BERNIN-NOËL utilise des techniques énergétiques, de développement personnel, de canalisation, de spiritualité, de technique d'aposition des mains et de conseils bien-être.

**IMPORTANT** : Pour les ateliers et les séances énergétiques les informations recueillies : nom prénom date de naissance et éventuellement la photo (à distance) sont supprimés de manière instantanée à la fin du rdv ! AUCUNES informations ne sont gardées de mon côté.

Pauline BERNIN-NOËL rappelle que les séances énergétiques ne se substituent en aucun cas à une prise en charge médicale et à un suivi médical. Les séances énergétiques viennent en complément de la médecine traditionnelle. Les services proposés ne remplacent en aucun cas un traitement en cours prescrit par un professionnel de la santé. Les services proposés n'ont pas de propriété thérapeutique au sens de la loi. A ce titre, le Client s'engage à consulter un professionnel de santé compétent en lien avec sa problématique de santé physique et / ou psychique avant toute consultation avec Pauline BERNIN-NOËL.

Pauline BERNIN-NOËL se réserve le droit de refuser toutes personnes mineures pour les prestations qu'elle propose, et toutes personnes ne disposant pas pleinement de leurs capacités de choix et de prise de décision. Pauline BERNIN-NOËL se réserve le droit de refuser ou d'annuler une réservation si elle estime ne pas avoir les compétences pour l'aider.

Les bénéfices de la séance choisie par le client sont très variables d'une personne à une autre. De ce fait, le client ne peut reprocher à Pauline BERNIN-NOËL d'effets insuffisants ou inadaptés à ses attentes.

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services suivants :

- \* Des séances énergétiques : chamanique, LaHoChi, Reiki, Triangle d'Or d'Isis, 12 rayons sacrés cristal, de sonothérapie (séances au tambour, séance aux bols tibétain)... En présence ou à distance.
- \* Des accompagnements sur plusieurs séances.
- \* Des prestations en groupe : cercle de femmes, voyage sonore, cercle de tambour, etc....
- \* Des séances énergétiques de groupe à distance. Des ateliers en visio individuel sur des thématiques différentes.
- \* Des prestations flash (éphémères), des réductions à durée limitée tels que proposés par le Prestataire aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client ») sur le site [www.paulinelaplumedelame.com](http://www.paulinelaplumedelame.com).

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet [www.paulinelaplumedelame.com](http://www.paulinelaplumedelame.com).

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.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site [www.paulinelaplumedelame.com](http://www.paulinelaplumedelame.com) et prévaudront sur toute autre document. Ces CGV sont également présentes sur le compte Instagram de Pauline BERNIN-NOËL dans le lien qui est dans sa biographie de compte Instagram et Facebook.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant toute commande ou réservation effectuée. Les CGV constituent, conformément à l'article L.441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les Parties. Les CGV sont mentionnées au client avant toute commande par ce dernier. Elles sont présentes sur le compte Instagram et Facebook de Pauline BERNIN-NOËL et sur son site internet. Toute commande et / ou réservation passée par le client emporte l'acceptation pleine et entière, par le client, des CGV.

Pauline BERNIN-NOËL se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Le client est donc invité à les consulter avant chaque commande et / ou réservation.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

l'EURL La Plume de l'Âme

613 Rue des Léchères

38460 DIZIMIEU

Numéro d'immatriculation : 93335294000011

Mail : [contact@paulinelaplumedelame.com](mailto:contact@paulinelaplumedelame.com)

Téléphone : 06.74.82.54.02.

### **PRIX**

Les Produits ou Services sont vendus aux prix en vigueur lors de la passation de la commande.

Ceux-ci sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (hors frais de port que vous retrouverez au moment du paiement

L'Entreprise se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le site [www.paulinelaplumedelame.com](http://www.paulinelaplumedelame.com).

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Les prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site et calculés préalablement à la passation de la commande.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais y afférents.

Une facture est établie par le Prestataire pour chaque prestation et/ou achat de produits Le client à le droit de refuser de donner son adresse postale pour la réalisation de sa facture.

Les factures sont réalisées sur un logiciel de facturation en ligne : Abby.

### **COMMANDE ET MODALITÉS DE PAIEMENT**

La commande ou réservation de prestations se fait :

Par réservations via le site internet, via message privé sur Instagram, Facebook, par sms, par email ([contact@paulinelaplumedelame.com](mailto:contact@paulinelaplumedelame.com)) ou par téléphone, par signature d'un devis ou d'un contrat par commande via Instagram par commande via sms ou téléphone par le site de réservation en ligne quand celui-ci sera mis en place.

Le paiement des Services ou Produits est effectué au moment de la réservation de la prestation ou de la commande par :

- \* Paiement par Paypal,
- \* Paiement par lien bancaire (à la demande du client) SUMUP,
- \* Paiement par virement bancaire sur le compte bancaire professionnel du Vendeur (dont les coordonnées sont communiquées au Client lors de la passation de la commande), directement sur le site de réservation en ligne,
- \* Paiement par chèque à l'ordre de LA PLUME DE L'ÂME. L'encaissement est effectué à réception du chèque. Le prix est payable comptant par le Client, en totalité au jour de la passation de la commande. Pour les prestations en présence le Client paie le jour du RDV.

- \* Paiement en espèces.

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

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le site internet/ logiciel de réservation ou en directe via d'autres moyens de contact constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

### **FACTURATION**

Chaque commande fait l'objet d'une facture qui est adressée par mail ou courrier postal par l'Entreprise au Client.

Chaque facture devra être payée avant le RDV en distanciel et le jour du RDV en présentiel.

Les factures sont émises par le logiciel Abby.

### **RETARD DE PAIEMENT**

En cas de retard de paiement total ou partiel du montant indiqué sur la facture transmise par l'Entreprise, le Client professionnel s'expose à une pénalité de retard d'un montant égal à 5% de la somme facturée. Signalé sur la facture.

Cette pénalité court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

L'Entreprise demeure propriétaire des Produits vendus jusqu'au complet paiement du prix et le Client s'engage, tant que la propriété ne lui est pas transférée, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation des Produits.

### **LIVRAISON**

L'Entreprise s'engage à fournir un Produit conforme aux prescriptions légales et contractuelles en vigueur.

**La livraison des Produits est effectuée par :**

- \* La remise directe de la marchandise au Client,
- \* La mise à disposition en magasin ou en point relais,
- \* Au lieu indiqué lors de la Commande par la poste, Mondial Relay, relais Colis, etc.... Le prix sera calculé en fonction du mode d'envoi choisi par le client et en fonction du poids de(s) l'article(s) acheté(s).

**La fourniture des Services est effectuée :**

- \* En présentiel au lieu indiqué lors de la réservation
- \* À distance L'Entreprise s'engage à délivrer le service à la date et heure convenue avec le client et le produit sous un délais de 10 jours à compter de sa souscription.

Les Services commandés par le Client seront fournis selon les modalités suivantes :

Les prestations peuvent se faire à distance ou en présence. Cela sera convenu avec le client lors de la réservation. Pour l'achat de tambour, hochet, capteur de rêves ou d'autres produits fabriqués par Pauline

BERNIN-NOËL, lorsque la commande est effectuée et payée, Pauline BERNIN-NOËL enverra dans les 10 jours maximum qui suivent le règlement.

Pour les commandes de tambours, hochets, capteurs de rêves, les services seront fournis dans un délai maximum de 10 jours à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes CGV à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site : [www.paulinelaplumedelame.com](http://www.paulinelaplumedelame.com)

Pour les prestations de service, Pauline BERNIN-NOËL s'engage à respecter le jour et l'heure du rdv sauf cas de force majeure. Le client sera bien évidemment prévenu si cas de force majeure il y a.

Le Prestataire 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 ci-dessus précisés.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 15 jours après la date indicative de fourniture, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente des Services pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de 10 jours à compter de la fourniture des Services pour émettre des réclamations par courrier ou mail, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

### **CLAUSE RÉSOLUTOIRE / RÉSILIATION**

La vente pourra être résolue de plein droit et ouvrir droit à des dommages-intérêts au profit de l'Entreprise si l'acheteur ne verse pas l'ensemble des sommes dues dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure de payer.

Les Services peuvent être résiliés par le Client à l'issue d'un délai de 2 jours avant le rendez-vous moyennant le respect d'un préavis de 1 jour : par mail [contact@paulinelaplumedelame.com](mailto:contact@paulinelaplumedelame.com) ou par téléphone 06.74.82.54.02. suivi d'un email.

Les Services peuvent également être résiliés par le Client et/ou l'Entreprise en cas d'inexécution par l'un ou l'autre d'une ou plusieurs de ses obligations. Dans ce cas, le Client ou l'Entreprise adresse à l'autre une lettre recommandée avec avis de réception la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant.

Si, dans un délai de 30 jours suivant l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, l'obligation n'a pas été exécutée, les Services pourront être résiliés.

### **DROIT DE RETRACTATION**

Selon les modalités de l'article L221-18 du Code de la Consommation « Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Le Client ayant la qualité de consommateur, au sens qu'en donne la loi et la jurisprudence, dispose d'un droit de rétractation pour tout achat effectué sur internet.

Son droit de rétractation peut être exercé dans un délai de 14 jours suivant la date de réception du Produit ou d'exécution du Service.

Le Client qui exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de service dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation s'expose au paiement de frais correspondant au service fourni jusqu'à la réception de sa décision de se rétracter.

Le délai du droit de rétractation expire le dernier jour à minuit et dans le cas où ce délai expirerait un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client notifie à l'Entreprise sa décision de rétraction par mail ou par lettre envoyée par la poste à l'adresse de l'Entreprise.

Pour cela, le Client est invité à renseigner et retourner le formulaire de rétractation proposé sur le site en cliquant ici

## **RESPONSABILITÉ**

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Produits ou Services.

Les prestations proposées par PAULINE BERNIN-NOËL n'ont pas de vocation à remplacer une prise en charge médicale et/ou psychologique. Les prestations proposées n'ont AUCUNE visée médicale. Elles ont pour unique objectif le bien-être du client et constituent, en ce sens, une approche complémentaire. Les conseils donnés par PAULINE BERNIN-NOËL ne remplacent pas un avis médical et/ ou psychologique. Il est d'ailleurs demandé au client de consulter un professionnel de santé compétent avant de prendre un rendez-vous avec Madame Pauline BERNIN-NOËL.

Pauline BERNIN-NOËL a souscrit une assurance de responsabilité civile auprès de la compagnie MAAF ASSURANCES contrat numéro 138298477 R - MCE - 001.

## **GARANTIES**

Tous les Produits bénéficient de la garantie légale de conformité prévues aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et de la garantie contre les vices cachés consacrée aux articles 1641 et suivants du Code civil. Ces garanties permettent notamment au Client de renvoyer à l'Entreprise les Produits livrés défectueux ou non conformes.

### *1. Garantie légale de conformité*

Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat  
2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L.217-5 du Code de la consommation :

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

## *2. Garantie légale contre les vices cachés*

Article 1641 du Code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 al 1er du Code civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Il est rappelé qu'au titre de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de l'Entreprise ;

- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien en mettant le bien à disposition de l'Entreprise ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

-La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

### 3. Mise en œuvre

En cas de livraison au Client d'un Produit non-conforme à la commande ou révélant un vice caché, le Client devra retourner le Produit à l'Entreprise par voie postale à l'adresse :

EURL La Plume de l'Âme

613 Rue des Léchères

38460 DIZIMIEU

France

Le Client contacte le service client de l'Entreprise, par mail à l'adresse : [contact@paulinelaplumedelame.com](mailto:contact@paulinelaplumedelame.com) ou par téléphone au 06.74.82.54.02 numéro non surtaxé, prix d'un appel local.

Toute réclamation devra être formulée dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date du paiement afin de formuler toute réclamation relative à son retour.

**Le Client pourra demander à l'Entreprise :**

- \* L'échange avec un Produit identique ou de qualité et de prix équivalent dans la limite des stocks
- \* Le remboursement du prix du Produit et des éventuels frais de livraison initiaux et de retour.

### **MODIFICATION DU CONTRAT**

Tout modification, résiliation ou abandon de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne sera valable qu'après accord écrit et signé entre l'Entreprise et le Client.

### **DONNEES PERSONNELLES**

L'Entreprise La Plume de l'Âme sera amenée à collecter des données personnelles afin de fournir les Produits ou Services commandés et demandé par le Client.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (dit RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il lui suffit d'écrire par mail à l'adresse suivante : [contact@paulinelaplumedelame.com](mailto:contact@paulinelaplumedelame.com), en indiquant ses nom, prénom, mail et adresse postale et de préciser l'objet de sa demande.

Les données nominatives demandées au Client sont notamment nécessaires au traitement de sa commande, de ses prestations et à l'établissement des factures et à la bonne réalisation des prestations également.

Le Client dispose du droit d'introduire une réclamation à l'encontre de la société devant la CNIL : sur le site internet de la CNIL ou par courrier à l'adresse suivante : COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE DES LIBERTES (CNIL) 3 place de Fontenoy TSA80715 75334 PARIS CEDEX 07.

L'entreprise retiens les données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour fournir le Service ou le Produit et exécuter les obligations que vous m'avez demandée, ou à d'autres fins essentielles telles que le respect de mes obligations légales.

En outre, l'Entreprise s'engage à se conformer aux règles en vigueur, notamment le règlement RGPD, dans le traitement des données personnelles du Client

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur réalisation et délivrance, confiées au Prestataire. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services, l'édition de la facture.

Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site <https://www.paulinelaplumedelame.com> sont les suivantes :

Commande de Prestations :

Lors de la commande de Prestations par le Client :

Les Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.

**Réalisation de Prestations :**

Pour les prestations de service comme les séances chamaniques et énergétiques, , Pauline BERNIN-NOËL, peut demander pour le bon déroulé des prestations le nom, prénom, date de naissance et une photo récente de la personne et la ou les raisons (motifs) du rendez-vous. Une fois la prestation terminée, Pauline BERNIN-NOËL s'engage à supprimer ces informations immédiatement. Aucuns documents, donnés n'est gardé de mon côté. Je ne détiens aucun dossier de suivi de séance. Vous pouvez refuser de me donner les informations de votre côté également.

Pour l'entretien bien-être en présence ou à distance, Pauline BERNIN-NOËL peut avoir besoin de certaines informations : habitude de vie, hygiène de vie, santé afin de proposer une prestation de qualité et adaptée au besoin de la personne. Ces informations sont transmises seulement si le client ou la cliente accepte pleinement de le faire. Les données seront ensuite stockées et conservées dans un endroit sécurisé pour respecter les lois en vigueur. Les données seront supprimées totalement à la fin de l'accompagnement ou à la demande du client. CES DONNEES NE SERONT JAMAIS PARTAGEES AVEC DES TIERS.

Si Pauline BERNIN-NOËL estime qu'elle n'est pas qualifiée pour réaliser une prestation elle le dira au client et orientera le client vers un professionnel compétent pour le faire. En effet, l'entretien bien être ou autre prestations proposées (séance chamaniques, séances énergétiques...) ne se substituent pas à une prise en charge médicale ou psychologique et le client doit consulter dans un premier temps un professionnel de santé (médecin, spécialiste diplômé...) avant de prendre un rendez-vous avec Pauline BERNIN-NOËL. Pauline BERNIN-NOËL rappelle qu'en cas de doute il faut toujours demander l'avis à un professionnel de santé.

Le client peut contacter le responsable des traitements des données personnelles PAULINE BERNIN-NOËL par email ou voie postale afin de demander la suppression de ses données personnelles ou la modification de celles-ci.

**Paiement**

Dans le cadre du paiement des Prestations Pauline BERNIN-NOËL n'a d'autres informations que celle fournie par Paypal, et les virements bancaires sur son compte professionnel, ou paiement via SUMUP. Le Prestataire Pauline BERNIN-NOËL est libre d'accepter ou de refuser la demande de réservation, sans avoir à justifier d'un quelconque motif. Tant que le Prestataire n'a pas reçu de paiement, il n'est pas tenu de fournir le Service. En validant le paiement, le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les accepte pleinement et sans réserve. Il estime avoir pu faire exercice de son libre choix. Pauline BERNIN-NOËL procédera à une confirmation de rendez-vous par retour de mail, par message privée sur Instagram, sur Facebook, par SMS ou par téléphone. Le logiciel de réservation enverra également un email de rappel de RDV une fois le RDV pris.

**Participation à la newsletter :**

Le client s'il veut recevoir la newsletter accepte que ces données personnelles (email / nom/ prénom) soient traitées par le prestataire Pauline BERNIN-NOËL dans le but d'envoyer la newsletter. Il a la possibilité de refuser lorsqu'il s'inscrit à la newsletter mais ne pourra pas recevoir d'email donc de newsletter dans ce cas de refus.

Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du Prestataire. Aucune données à caractère personnelles ne sera revendu à des tiers à des fin de commerciale et/ou marketing.

Le responsable de traitement des données est le Prestataire, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

Partage avec les autorités : je peux être amenée à divulguer vos données à caractère personnel aux autorités administratives ou judiciaire lorsque leur divulgation est nécessaire à l'identification, l'interpellation ou la

poursuite en justice de tout individu susceptible de porter préjudice à mes droits, de tout autre utilisateur ou d'un tiers.

### ***Limitation du traitement***

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

### ***Durée de conservation des données***

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

Sauf pour les factures établies, le livre de recette et dépenses qui seront conservées pendant une durée indéterminée aux vues des règles en vigueur de conservations des factures par une entreprise : minimum 10 ans.

### ***Sécurité et confidentialité***

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

### ***Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs***

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site <https://www.paulinelaplumedelame.com> disposent des droits suivants :

Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent de la manière suivante : se désabonner du compte Instagram et du site internet.

Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement ».

Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement ».

Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations des informations en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement ».

Ils peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »

Ils peuvent également solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire

Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Prestataire

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercé en adressant une demande par courrier ou par E-mail ([contact@paulinelaplumedelame.com](mailto:contact@paulinelaplumedelame.com)) au Responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du Prestataire. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Prestataire (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

### **FORCE MAJEURE**

L'Entreprise ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles dans les conditions prévues par les présentes CGV dans l'hypothèse de la survenance d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil. Outre les cas fortuits définis par la jurisprudence des tribunaux français, toute situation où l'exécution des obligations contractuelles est retardée ou empêchée, notamment mais sans limitation les conflits sociaux, interventions des autorités, catastrophes naturelles, épidémie, incendies, dégâts de eaux, interruption du réseau électrique ou de télécommunications, décisions administratives, sont considérées comme des cas fortuits ou des cas de force majeure indépendants de la volonté de l'Entreprise et sa responsabilité ne pourra être engagée.

### **DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes CGV sont régies par la loi française.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre l'Entreprise et le Client, seront soumis aux tribunaux du ressort de la ville du lieu de l'établissement principal de l'Entreprise dans les conditions de droit commun. Pour la juridiction compétente, le vendeur élit domicile en ISERE, pour PAULINE BERNIN-NOËL, 613 Rue des Léchères 38460 DIZIMIEU.

### **Propriété intellectuelle**

Le contenu du site <https://www.paulinelaplumedelame.com> est la propriété du Vendeur et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

### **Droit applicable - Langue**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

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

### **Litiges**

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiqué à l'ARTICLE 1 des présentes CGV. Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. En l'espèce, le médiateur désigné est

### **CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION**

Adresse postale :

CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION - 27 avenue de la libération 42400 SAINT-CHAMOND

<http://cnpm-mediation-consommation.eu>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

**Formulaire de rétractation**

Le formulaire de rétractation se trouve sur le site internet en bas de page et dans les CGU

