

Conditions générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour au 31/07/2025

Article 1. Définitions

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») sont proposées par la société SOM Sophie (ci-après la « Société »), Entreprise Individuelle, inscrite au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro 520468778, représentée par SOM Sophie, et dont le siège social est fixé au 5 route du Grand Sabot, 38112 Méaudre, France.

Son numéro de téléphone est le 06 62 96 39 86, et son adresse électronique est lunivers.sophiesom@gmail.com.

La Société propose au Client (ci-après le « Client ») différentes prestations, comprenant des accompagnements personnels et professionnels, réalisés en individuel, en collectif ou en entreprise, des formations professionnelles ainsi que des préparations personnalisées d'éluxirs floraux (ci-après désignés ensemble les « Produits et Services »).

Article 2. Application et opposabilité des CGV

Les présentes CGV ont pour objet de définir l'ensemble des conditions dans lesquelles la Société commercialise les Services et les Produits proposés à la vente. Elles s'appliquent donc à tout Achat (ci-après « Achat ») de Services et Produits passé par le Client.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant son Achat.

Le règlement de l'Achat vaut donc acceptation de ces CGV. Celles-ci sont régulièrement mises à jour, les CGV applicables sont celles en vigueur sur le lieu de vente à la date de l'Achat.

Toute condition contraire posée par le Client serait donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la Société quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque disposition des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une quelconque disposition desdites CGV.

Article 3. Prix et conditions de paiement de la commande

Les prix sont mentionnés sur le lieu de vente dans les descriptifs des Services et Produits, en euros, hors taxe et toutes taxes comprises.

Le montant total est indiqué toutes taxes comprises avant que le Client n'accepte les présentes CGV, et procède au règlement de son achat. Sur demande, une facture peut lui être donnée.

L'Achat des Services et Produits est payable en euros. La totalité du paiement doit être réalisée lors du passage en caisse par le Client, par carte bancaire, chèque, ou espèces, sauf conditions particulières de vente acceptées expressément par le Client et la Société.

En cas de paiement par carte bancaire, la Société utilise le système de sécurisation de Sum Up ou Stripe, prestataires spécialisés dans la sécurisation de paiement. Ce système garantit au Client la totale confidentialité de ses informations bancaires. La transaction bancaire par carte bancaire, réalisée entre le Client et le système sécurisé est donc entièrement cryptée et protégée. Les coordonnées bancaires du Client ne sont pas stockées informatiquement par la Société.

Le Client garantit à la Société qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement, lors de l'Achat.

La Société se réserve le droit de suspendre ou d'annuler tout Achat, quelle que soit sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client à la Société, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative au paiement d'un Achat. La Société reste propriétaire du Produit jusqu'au paiement total du prix du Produit.

Article 4. Utilisation des services/livraison

Le ou les Service(s) pourront être proposés en présentiel, selon des modalités préalablement convenues avec la Société, ou à distance. Dans ce dernier cas, il appartient au Client de veiller à la qualité de sa connexion internet et de son équipement afin de garantir le bon déroulement de la prestation. La Société se réserve le droit de

reporter la séance si les conditions techniques ne permettent pas d'assurer un service de qualité satisfaisante. Dans ce cas, la séance restera due.

Le ou les Produit(s) peuvent être livré(s) à destination de l'Union Européenne. La Société s'engage à livrer le ou les Produit(s) dans un délai n'excédant pas 7 jours à compter de la date de Commande.

Le client est informé de la date de livraison par courriel, téléphone ou message. L'expédition des produits est conditionnée par la réception du paiement intégral.

Le Client doit s'assurer que les informations communiquées sont correctes, et qu'elles le restent jusqu'à complète livraison du ou des Produit(s) commandé(s). Le Client s'engage donc à informer la Société de tout changement de coordonnées de facturation et/ou de livraison qui pourrait intervenir entre la Commande et la livraison, en envoyant, sans délai, un courriel au service client. A défaut, en cas de retard et/ou d'erreur de livraison, le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de la Société en cas de défaut de livraison, et le service client de la Société contactera le Client pour une seconde livraison à la charge du Client.

La Société ne sera pas non plus responsable si la non-réception des Services et Produits est due au fait d'un tiers en dehors de son intervention ou en cas de vol.

En cas de retour de la Commande en raison de l'absence du Client, le service client de la Société contactera le Client pour une seconde livraison à la charge du Client.

Article 5. Service client

Pour toute demande d'informations, de précisions ou pour toute réclamation, le Client doit contacter en priorité, le service client de la Société, afin de permettre à ce dernier de tenter de trouver une solution au problème.

Le service client de la Société est accessible de De 14h à 17h le lundi et le mercredi en utilisant les coordonnées suivantes :

- Téléphone : 06 62 96 39 86
- Courriel : lunivers.sophiesom@gmail.com
- Courrier : 5 route du Grand Sabot, 38112 Méaudre, France

Article 6. Garanties

Le Client bénéficie d'un délai de deux (2) semaines à compter de la délivrance du Produit pour signaler tout défaut de conformité et de trente (30) jours à compter de la délivrance pour en demander le remplacement. Toute demande devra être formulée par écrit, par courrier électronique adressé à la Société. La Société disposera d'un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la réception de la demande pour y répondre. Par ailleurs, l'ensemble des accompagnements proposés par la Société, quelle qu'en soit la nature, s'inscrit dans une obligation de moyens et non de résultats. En conséquence, la Société ne saurait être tenue pour responsable si les résultats escomptés par le Client ne sont pas atteints. Il est expressément rappelé que la réussite de l'accompagnement repose également sur l'implication personnelle du Client et les actions qu'il met en œuvre en dehors des séances.

Article 7. Obligations du client

Le Client s'engage à respecter les termes des présentes CGV.

Le Client s'engage à utiliser le Produit et les services de manière conforme aux instructions de la Société.

Si, pour un quelconque motif, la Société considère que le Client ne respecte pas les présentes CGV, la Société peut à tout moment, et à son entière discrétion, refuser son accès au lieu de Vente et prendre toutes mesures incluant toute action judiciaire civile et pénale à son encontre.

Toute annulation de rendez-vous intervenant moins de quarante-huit (48) heures à l'avance est considérée comme due et sera facturée au Client.

Le Client a la possibilité d'interrompre son accompagnement à tout moment et pour quelque motif que ce soit. Dans cette hypothèse, la Société procédera au remboursement des séances non réalisées, calculé au prorata du montant réglé, sans application de remise ni d'escompte.

De son côté, la Société se réserve le droit d'interrompre l'accompagnement à tout moment, pour des motifs qui lui sont propres, notamment en cas de non-implication manifeste du Client, de deux (2) absences constatées sans motif valable, ou de non-paiement des sommes dues.

Article 8. Droit de rétractation

a vente n'étant pas réalisée en ligne, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation une fois la vente du Produit conclue et la transaction effectuée.

Article 9. Responsabilité

La Société met en œuvre toutes les mesures propres à assurer au Client la fourniture, dans des conditions optimales, de Produit(s) de qualité / d'un ou de service(s) de qualité. Elle ne saurait cependant en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, soit à un cas de force majeure. Plus généralement, si la responsabilité de la Société se trouvait engagée, elle ne pourrait en aucun cas accepter d'indemniser le Client pour des dommages indirects ou dont l'existence et / ou le quantum ne seraient pas établis par des preuves.

a Société ne saura être tenue responsable des dommages causés par un mésusage d'un de ses Produits / Services ou par non-respect des précautions d'utilisation et conditions d'hygiène, de stockage et de sécurité lors de l'utilisation d'un de ses Produits / Services.

Il est expressément stipulé que la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, pour le cas où le matériel informatique ou la messagerie électronique des Clients rejeterait, par exemple du fait d'un anti-spam, les courriers électroniques adressés par la Société, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, la copie du ticket de paiement, l'état récapitulatif de la Commande ou encore le courrier électronique de suivi d'expédition.

Le Client a pleinement conscience des dispositions du présent article et notamment des garanties et limitations de responsabilité susvisées, conditions essentielles sans lesquelles la Société n'aurait jamais contracté.

Article 10. Propriété intellectuelle et données personnelles

Le nom et les logos, les dessins et modèles, lettres stylisées, marques figuratives, et tous les signes représentés sont la propriété exclusive de la Société.

Toute utilisation par le Client des dénominations sociales, marques et signes distincts appartenant à la Société est strictement prohibée sauf en cas d'accord exprès et préalable de la Société.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 dite « Informatique et Libertés », et au règlement général sur la protection des données (RGPD), sous réserve de justifier de votre identité, tout Client, quelle que soit sa nationalité, dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données à caractère personnel. Chaque Client est également en droit de solliciter une limitation du traitement de ses données et dispose, par ailleurs, d'un droit à la portabilité des données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant.

Aux fins d'application de la présente clause et, notamment, de s'assurer du traitement de confidentialité des données des Clients, la Société a désigné, conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD), un délégué à la protection des données, qu'il est possible de contacter à l'adresse suivante : lunivers.sophiesom@gmail.com

En tout état de cause, tout Client a le droit de faire toute réclamation auprès de la CNIL.

Article 11. Newsletter

En donnant expressément son accord à cette fin, le Client accepte que la Société puisse lui faire parvenir, à une fréquence et sous une forme déterminée par elle, une newsletter (lettre d'information) pouvant contenir des informations relatives à son activité. Il accepte également de recevoir des offres commerciales de la société pour des Produits/services analogues à ceux achetés.

Les Clients auront la faculté de se désinscrire de la newsletter en cliquant sur le lien prévu à cet effet, présent dans chacune des newsletters (lettres d'information).

Article 12. Liste d'opposition au démarchage téléphonique

Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

Article 13. Loi applicable et attribution de juridiction

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français, sans tenir compte des principes de conflits de lois.

En cas de litige susceptible de survenir à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes ou en relation avec les présentes CGV, le Client peut décider de soumettre le litige avec la Société à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, la Société adhère au Service du Médiateur du e-commerce CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION dont les coordonnées sont les suivantes : 27 Avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond, France – <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>.

Il est possible de recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée sur internet.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/mediation-consommation-demande.php>

Il est enfin rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice

Le Client peut également se rendre sur la plateforme européenne de règlement des litiges de consommation mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante et répertoriant l'ensemble des organismes de règlement de litiges agréés en France : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

En cas d'échec de cette procédure de médiation ou si le Client souhaite saisir une juridiction, les règles du code de procédure civile s'appliqueront.