

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE

*Mises à jour le 07/12/2021*

Le site internet

[www.chenillepapillon.be](http://www.chenillepapillon.be)

(ci-après la "**Plateforme**")

est une initiative de :

Juliette Bodson

Rue de Namur 12

6182 Souvret

N° d'entreprise (BCE/TVA) : BE0860.797.695

E-mail : [juliette@chenillepapillon.be](mailto:juliette@chenillepapillon.be)

Téléphone : +32475506106

(ci-après "**Juliette Bodson**" ou encore le "**Vendeur**")

### I. CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

#### 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les "**CGU**") s'appliquent à toute visite ou utilisation de la Plateforme et de ses informations par un internaute (ci-après "**Utilisateur**").

En visitant ou utilisant la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et accepte expressément les droits et obligations qui y sont mentionnés.

Il peut exceptionnellement être dérogé aux dispositions des CGU par un accord écrit. Ces dérogations peuvent consister en la modification, l'ajout ou la suppression des clauses auxquelles elles se rapportent et n'ont aucune incidence sur l'application des autres dispositions des CGU.

Nous nous réservons le droit de modifier nos CGU à tout moment, sans notification préalable, mais nous nous engageons à appliquer les dispositions qui étaient en vigueur au moment où vous avez utilisé notre Plateforme.

#### 2. Services

La plateforme regroupe divers services tels que les accompagnements ou coachings individuels ou de groupe, les documents mis à disposition des utilisateurs ainsi que les moyens d'inscription et d'achat des différents services proposés.

#### 3. Plateforme

##### a. Accès et navigation

Nous prenons toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour assurer le bon fonctionnement, la sécurité et l'accessibilité de notre Plateforme. Toutefois, nous ne pouvons pas offrir de garantie d'opérabilité absolue et il faut dès lors considérer nos actions comme étant couvertes par une obligation de moyen.

Toute utilisation de la Plateforme se fait toujours aux propres risques de l'Utilisateur. Ainsi, nous ne sommes pas responsables des dommages pouvant résulter de possibles dysfonctionnements, interruptions, défauts ou encore d'éléments nuisibles présents sur la Plateforme.

Nous nous réservons le droit de restreindre l'accès à la Plateforme ou d'interrompre son fonctionnement à tout moment, sans obligation de notification préalable.

#### **b. Contenu**

Juliette Bodson détermine en grande partie le contenu de la Plateforme et prend grand soin des informations présentes sur celle-ci. Nous prenons toutes les mesures possibles pour maintenir notre Plateforme aussi complète, précise et à jour que possible, même lorsque les informations présentes sur celle-ci sont fournies par des tiers. Nous nous réservons le droit de modifier, compléter ou supprimer à tout moment la Plateforme et son contenu, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

Juliette Bodson ne peut pas offrir de garantie absolue concernant la qualité de l'information présente sur la Plateforme. Il est donc possible que cette information ne soit pas toujours complète, exacte, suffisamment précise ou à jour. Par conséquent, Juliette Bodson ne pourra pas être tenue responsable des dommages, directs ou indirects, que l'Utilisateur subirait de par l'information présente sur la Plateforme.

Si certains contenus de la Plateforme sont en violation avec la loi ou les droits des tiers, ou sont contraires à la morale, nous vous demandons de nous en informer le plus rapidement possible par mail afin que nous puissions prendre des mesures appropriées.

Tout téléchargement à partir de la Plateforme a toujours lieu aux risques de l'Utilisateur. Juliette Bodson ne pourra pas être tenue responsable des éventuels dommages, directs ou indirects, découlant de ces téléchargements, tels qu'une perte de données ou un endommagement du système informatique de l'Utilisateur, qui relèvent entièrement et exclusivement de la responsabilité de ce dernier.

#### **c. Services réservés aux Utilisateurs inscrits**

##### *1) Inscription*

L'accès à certains services est conditionné par l'inscription de l'Utilisateur.

L'inscription et l'accès aux services de la Plateforme sont réservés exclusivement aux personnes physiques capables juridiquement, ayant rempli et validé le formulaire d'inscription disponible en ligne sur la Plateforme ainsi que les présentes CGU.

Lors de son inscription, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, sincères et à jour sur sa personne et son état civil. L'Utilisateur devra en outre procéder à une vérification régulière des données le concernant afin d'en conserver l'exactitude.

L'Utilisateur doit ainsi fournir impérativement une adresse e-mail valide, sur laquelle la Plateforme lui adressera une confirmation de son inscription à ses services. Une adresse de messagerie électronique ne peut être utilisée plusieurs fois pour s'inscrire aux services.

Toute communication réalisée par la Plateforme et ses partenaires est en conséquence réputée avoir été réceptionnée et lue par l'Utilisateur. Ce dernier s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus sur cette adresse e-mail et, le cas échéant, à répondre dans un délai raisonnable.

Une seule inscription est admise par personne physique.

L'Utilisateur se voit attribuer un identifiant lui permettant d'accéder à un espace dont l'accès lui est réservé (ci-après "**Espace personnel**"), en complément de la saisie de son mot de passe. L'identifiant et le mot de passe sont modifiables en ligne par l'Utilisateur dans son Espace personnel. Le mot de passe est personnel et confidentiel, l'Utilisateur s'engage ainsi à ne pas le communiquer à des tiers.

Juliette Bodson se réserve en tout état de cause la possibilité de refuser une demande d'inscription aux services de la Plateforme en cas de non-respect par l'Utilisateur des CGU.

## *2) Désinscription*

L'Utilisateur régulièrement inscrit pourra à tout moment demander sa désinscription en se rendant sur la page dédiée dans son Espace personnel. Toute désinscription de la Plateforme sera effective dans les plus brefs délais après que l'Utilisateur ait rempli le formulaire prévu à cet effet.

### **4. Liens vers d'autres sites internet**

La Plateforme pourrait contenir des liens ou hyperliens renvoyant vers des sites internet externes. De tels liens ne signifient pas de manière automatique qu'il existe une relation entre Juliette Bodson et le site internet externe ou même qu'un accord implicite existe avec le contenu de ces sites externes.

Juliette Bodson n'exerce aucun contrôle sur les sites internet externes. Nous ne sommes donc pas responsables du fonctionnement sûr et correct des hyperliens et de leur destination finale. Dès l'instant où l'Utilisateur clique sur l'hyperlien, il quitte la Plateforme. Nous ne pouvons dès lors pas être tenus responsables en cas de dommage ultérieur.

### **5. Propriété intellectuelle**

La structuration de la Plateforme, mais aussi les textes, graphiques, images, photographies, sons, vidéos, bases de données, applications informatiques, etc. qui le composent ou qui sont accessibles via la Plateforme sont la propriété de l'éditeur et sont protégés comme tels par les lois en vigueur au titre de la propriété intellectuelle.

Toute représentation, reproduction, adaptation ou exploitation partielle ou totale des contenus, marques déposées et services proposés par la Plateforme, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse et écrite de l'éditeur, est strictement interdite, à l'exception des éléments expressément désignés comme libres de droits sur la Plateforme. L'Utilisateur de la Plateforme se voit octroyer un droit limité d'accès, d'utilisation et d'affichage de la Plateforme et de son contenu. Ce droit est accordé à titre non exclusif, non transférable et ne peut être utilisé que moyennant un usage personnel et non commercial. Sauf accord préalable et écrit, les Utilisateurs ne sont pas autorisés à modifier, reproduire, traduire, distribuer, vendre, communiquer au public, en tout ou en partie, les éléments protégés.

Il est interdit à l'Utilisateur d'introduire des données sur la Plateforme qui modifieraient ou qui seraient susceptibles d'en modifier le contenu ou l'apparence.

### **6. Protection des données personnelles**

Les données personnelles fournies par l'Utilisateur lors de sa visite ou de l'utilisation de la Plateforme sont collectées et traitées par Juliette Bodson exclusivement à des fins internes. Juliette Bodson assure à ses utilisateurs qu'elle attache la plus grande importance à la protection de leur vie privée et de leurs données personnelles, et qu'elle s'engage toujours à communiquer de manière claire et transparente sur ce point.

Juliette Bodson s'engage à respecter la législation applicable en la matière, à savoir la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel ainsi que le Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les données personnelles de l'Utilisateur sont traitées conformément à la Charte de Vie Privée disponible sur la Plateforme.

## **7. Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes CGU sont régies par le droit belge.

En cas de différend et à défaut d'accord amiable dans un délai de 30 jours, le litige sera porté devant les tribunaux de l'arrondissement judiciaire où Juliette Bodson a son siège social.

Dans le cadre des relations entre le Vendeur et l'Utilisateur, les moyens électroniques tels les courriers électroniques, les captures d'écran, les messages personnels, etc. constituent des moyens de preuve acceptables.

## **8. Dispositions générales**

Juliette Bodson se réserve la possibilité de modifier, étendre, supprimer, limiter ou interrompre la Plateforme et les services associés à tout moment, sans notification préalable, et sans engager sa responsabilité.

En cas de violation des CGU par l'Utilisateur, Juliette Bodson se réserve le droit de prendre des mesures de sanction et de réparation adaptées. Juliette Bodson se réserve notamment le droit de refuser à l'Utilisateur tout accès à la Plateforme ou à nos services temporairement ou définitivement. Ces mesures peuvent être prises sans indication de motif et sans préavis. Elles ne peuvent pas engager la responsabilité de Juliette Bodson ou donner lieu à une quelconque forme d'indemnisation.

L'illégalité ou la nullité totale ou partielle d'une disposition de nos CGU n'aura aucun impact sur la validité et l'application des autres dispositions. Nous disposons, dans un tel cas, du droit de remplacer la disposition par une autre disposition valable et de portée similaire.

## **II. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

### **1. Champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "**CGV**") définissent les droits et obligations réciproques en cas d'achat de produits ou de services sur la Plateforme par un Utilisateur (ci-après "**Client**").

Les CGV expriment l'intégralité des obligations des parties. Le Client est réputé les accepter sans réserve, faute de quoi sa commande ne sera pas validée.

Il peut exceptionnellement être dérogé aux dispositions des CGV dans la mesure où ces dérogations ont fait l'objet d'un accord écrit. Ces dérogations peuvent consister en la modification, l'ajout ou la suppression des clauses auxquelles elles se rapportent et n'ont aucune incidence sur l'application des autres dispositions des CGV.

Juliette Bodson se réserve le droit de modifier ponctuellement les CGV. Les modifications seront applicables dès leur mise en ligne pour tout achat postérieur à cette date.

### **2. Boutique en ligne**

Par l'intermédiaire de la Plateforme, le Vendeur fournit au Client une boutique en ligne présentant les produits ou services vendus, sans que les photographies aient une valeur contractuelle.

Les produits ou services sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, en cas d'erreurs ou omissions dans la présentation, la responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée de ce fait.

Les produits et services sont proposés dans la limite de leur disponibilité.

Les prix et les taxes sont précisés dans la boutique en ligne.

### **3. Prix**

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment en les publiant en ligne. Seuls s'appliqueront les tarifs indiqués et les taxes en vigueur au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros et ne tiennent pas compte des éventuels frais de livraison, lesquels sont indiqués et facturés en supplément avant la validation de la commande par le Client.

Le montant total de la commande (toutes taxes comprises) et, le cas échéant, des frais de livraison est indiqué avant validation finale du bon de commande.

### **4. Commande en ligne**

Le Client a la possibilité de remplir un bon de commande en ligne, au moyen d'un formulaire électronique. En remplissant le formulaire électronique, le Client accepte le prix et la description des produits ou services.

Pour que sa commande soit validée, le Client devra accepter les présentes CGV en cliquant à l'endroit indiqué.

Le Client devra fournir une adresse de courrier électronique, ses coordonnées de facturations et, cas échéant, une adresse de livraison valides. Tout échange avec le Vendeur pourra intervenir au moyen de cette adresse de courrier électronique.

De plus, le Client devra choisir le mode de livraison et valider le mode de paiement.

Le Vendeur se réserve le droit de bloquer la commande du Client en cas de défaut de paiement, d'adresse erronée ou de tout autre problème sur le compte du Client et ce, jusqu'à résolution du problème.

### **5. Confirmation et paiement de la commande**

Le Vendeur reste propriétaire des articles commandés jusqu'à la réception du paiement intégral de la commande.

#### *a. Paiement*

Le Client effectue le paiement au moment de la validation finale de la commande en utilisant le mode de paiement choisi (carte bancaire, carte de crédit : Visa, Mastercard ou American Express, Paypal ou virement bancaire selon disponibilité pour le service concerné). Cette validation tient lieu de signature.

Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement et reconnaît que les informations données à cet effet valent preuve de son consentement à la vente comme à l'exigibilité des sommes dues au titre de la commande.

Le Vendeur a mis en place une procédure de vérification des commandes et des moyens de paiement destinés à le garantir raisonnablement contre toute utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, y compris en demandant au Client des données d'identification.

En cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes accrédités ou en cas de non-paiement, le Vendeur se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la commande et sa livraison.

Le Vendeur se réserve également le droit de refuser une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

### *b. Confirmation*

Dès réception de la validation de l'achat assortie du paiement, le Vendeur en transmet au Client, ainsi qu'une facture, sauf livraison de cette dernière avec la commande.

Le Client peut demander l'envoi de la facture à une autre adresse que celle de livraison en adressant une demande à cet effet au service client ([juliette@chenillepapillon.be](mailto:juliette@chenillepapillon.be)) avant la livraison.

En cas d'indisponibilité d'un service ou d'un produit, le Vendeur tiendra le Client informé par courrier électronique dans les meilleurs délais afin de le remplacer ou d'annuler la commande de ce produit et éventuellement de rembourser le prix afférent, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

## **6. Abonnements**

Le présent article s'applique de manière complémentaire aux autres dispositions du contrat pour tout abonnement auquel le Client souscrit via la Plateforme.

L'abonnement donne droit à :

un accès au programme pendant la durée déterminée

Le Client sera facturé de la manière suivante :

mensuellement

Tout abonnement souscrit l'est pour une durée déterminée.

Le Client s'engage à maintenir les paiements pendant toute la durée de l'abonnement. Faute de paiement reçu dans les délais, le Vendeur mettra un terme à l'accès à la Plateforme (et au groupe Facebook le cas échéant) pour le Service ou le Produit correspondant.

## **7. Preuve**

Les communications, commandes et paiements intervenus entre le Client et le Vendeur pourront être prouvés grâce aux registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité. Les bons de commandes et factures sont archivés sur un support fiable et durable considéré, notamment, comme un moyen de preuve.

## **8. Garanties**

Le Vendeur est garant de la conformité des produits ou services au contrat conformément à la loi en vigueur au moment de la conclusion de celui-ci.

## **9. Droit de rétractation**

Conformément à la loi, le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à son achat, sans pénalité et sans indication de motif, dans les 14 jours francs à dater du lendemain du jour de la conclusion du contrat de service. Ce droit de renonciation n'appartient pas à l'acheteur professionnel. Endéans ce délai, le consommateur doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté soit par email à l'adresse suivante ([juliette@chenillepapillon.be](mailto:juliette@chenillepapillon.be)), soit par courrier à l'adresse de notre siège social telle que mentionnée ci-dessus. En cas de rétractation, le vendeur remboursera tous les paiements reçus de l'acheteur.

Le consommateur est informé qu'il ne peut faire usage de son droit de rétractation en cas de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a

commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation (art.VI.53 du Code de droit économique).

## **10 Politique en matière de remboursement**

Les programmes délivrés par Le vendeur et Chenille Papillon sont proposés soit en ligne avec un accès à une plateforme de formation pour les groupes, soit en visioconférence pour les programmes individuels. Chaque client reçoit un contrat spécifique à signer, les modalités de remboursement peuvent varier légèrement, toujours dans l'intérêt du client, et les clauses des contrats spécifiques seront toujours prioritaires par rapport aux clauses ci-dessous

### Programmes de groupes

Aucune politique de remboursement ne s'appliquera à votre achat du Programme.

À la lumière de notre politique de remboursement, nous n'accepterons aucune demande de rétrofacturation ou de menace de rétrofacturation de la part de votre fournisseur de carte de débit ou de crédit. Si vous avez des problèmes avec le Programme, vous acceptez de nous en informer conformément au présent accord. Si vous choisissez de poursuivre une demande de rétrofacturation sans nous contacter au préalable, vous acceptez qu'une telle action constitue une violation du présent Accord et vous nous indemniserez pour le remboursement de tous frais ou coûts imposés par votre fournisseur de débit ou de crédit ou notre fournisseur de services marchands à la suite de vos actions, ainsi que nos frais raisonnables de traitement du problème, calculés à un taux de 100 € HTVA par heure.

### Programmes individuels

Le vendeur est investi dans votre transformation au cours de ce processus et il est impératif pour la réussite de la session que vous soyez également engagé, pleinement investi dans la session pour la durée prévue.

Il n'y a donc pas de droit général de résilier, d'annuler ou de modifier le programme pendant sa durée.

La session n'est en aucun cas remboursable.

Si vous avez besoin de reporter ou de réorganiser une session pré-réserve, vous acceptez de donner un préavis minimum de 48 heures, et nous reprogrammerons la session sans frais dans les meilleurs délais.

Le vendeur s'engage également à fournir un préavis minimum de 48 heures dans le cas improbable où elle devrait reporter une séance avec vous.

Le vendeur comprend que parfois des circonstances imprévues surviennent dans lesquelles un délai de préavis peut ne pas être possible, et dans ce cas, elle se réserve le droit de facturer des frais de 100 € et en retour, vous pouvez toujours reporter cette session. Sans paiement de ces frais, vous ne pourrez malheureusement pas participer à cette session particulière dans le cadre de la disposition relative à la session.

Il est de notre intention commune de travailler en collaboration pendant ce session (dates et heures seront convenues à l'avance) afin que les sessions puissent être délivrées dans les délais et cette clause ci-dessus est uniquement destinée à des cas rares et urgents.

## **11. Protection des données**

Le Vendeur conservera dans ses systèmes informatiques et dans des conditions raisonnables de sécurité une preuve de la transaction comprenant le bon de commande et la facture.

Le Vendeur garantit son Client de la protection des données personnelles de ce dernier conformément à la Charte de Vie Privée disponible sur la Plateforme.

## **12. Force majeure**

Si le Vendeur se voit empêché, en tout ou en partie, d'exécuter la commande en raison d'une circonstance imprévue et indépendante de sa volonté, il est alors question de force majeure. En cas de force majeure, le Vendeur est autorisé à suspendre l'exécution de la commande, en tout ou en partie, pendant toute la durée de la force majeure. Le Vendeur en avertit immédiatement le Client.

Si la force majeure perdure plus de 90 jours sans interruption, chacune des parties au contrat aura le droit de résilier le contrat unilatéralement, par lettre recommandée envoyée à l'autre partie. Les prestations déjà réalisées par le Vendeur seront néanmoins facturées en proportion au Client.

## **13. Indépendance des clauses**

L'illégalité ou la nullité totale ou partielle d'une disposition des présentes CGV n'aura aucun impact sur la validité et l'application des autres dispositions. Le Vendeur se réserve le droit de remplacer la disposition illégale ou nulle par une autre disposition valable et de portée similaire.

## **14. Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes CGV sont régies par le droit belge.

En cas de différend et à défaut d'accord amiable dans un délai de 30 jours, le litige sera porté devant les tribunaux de l'arrondissement judiciaire où Juliette Bodson a son siège social.

Dans le cadre des relations entre le Vendeur et l'Utilisateur, les moyens électroniques tels les courriers électroniques, les captures d'écran, les messages personnels, etc. constituent des moyens de preuve acceptables.