

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Article 1 - Définitions

On désignera par la suite:

- 'Site' : le site <https://roshaina.fr> et l'ensemble de ses pages.
- 'Prestations' : l'ensemble des prestations qu'il est possible de réserver sur le site.
- 'Editeur' : La personne, morale ou physique, responsable de l'édition et du contenu du site et présentée dans les mentions légales du site.
- 'Utilisateur' : L'internaute visitant et utilisant le site.
- 'Client' : L'internaute effectuant une réservation sur le site.

L'Editeur met à la disposition du Client, sur son Site, une charte de confidentialité spécifiant l'ensemble des informations afférentes à l'utilisation des données à caractère personnel du Client collectées par L'Editeur et aux droits dont le Client dispose vis-à-vis de ces données personnelles. La politique de confidentialité des données fait partie des CGUV. L'acceptation des présentes CGUV implique par conséquent l'acceptation de la politique de confidentialité des données.

Article 2 - Mentions imposées par la loi de confiance dans l'économie numérique et objet du site

Le présent site est édité par Roshainâ - Rousseau Roxane Auto entrepreneur.

Les informations légales concernant l'hébergeur et l'éditeur du site, notamment les coordonnées et les éventuelles informations de capital et d'immatriculation, sont fournies dans les mentions légales du présent site.

Les informations concernant la collecte et le traitement des données personnelles (politique et déclaration) sont fournies dans la charte de données personnelles du site.

Le présent site permet de réserver des consultations et des séances de coaching personnel.

Le site est d'accès libre et gratuit à tout internaute. La réservation d'une prestation, la création d'un espace membre, ou de manière plus générale la navigation sur le site suppose l'acceptation, par l'internaute, de l'intégralité des présentes conditions générales, qui reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance. Cette acceptation pourra consister par exemple, pour l'internaute, à cocher la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes conditions générales, ayant par exemple la mention « je reconnais avoir lu et accepté l'ensemble des conditions générales du site. ». Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part de l'internaute.

L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part des utilisateurs qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela. Si l'utilisateur est mineur ou ne dispose pas de cette capacité juridique, il déclare avoir l'autorisation d'un tuteur, d'un curateur ou de son représentant légal.

L'internaute reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique de l'éditeur du présent site et, sauf pour lui d'apporter une preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

Article 3 - Caractéristiques des prestations proposées

Les prestations proposées sont celles qui figurent dans le catalogue publié sur le site, et qu'il est possible de réserver sur ce dernier. Ces prestations sont proposées pour des créneaux définis par une date, une heure et une durée données, dans la limite des places disponibles pour chaque prestation et créneau. Chaque prestation est accompagnée d'un descriptif établi par l'éditeur dans le catalogue du site. Les photographies du catalogue reflètent une image fidèle des objets, des lieux, des personnes ou de l'expérience liés aux prestations mais ne sont pas contractuelles dans la mesure où elles ne peuvent pas assurer une parfaite similitude avec la prestation, cette dernière n'étant pas un objet directement représentable. Le service clientèle du présent site est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@roshaina.fr ou par courrier postal à l'adresse indiquée dans les mentions légales, auquel cas l'éditeur s'engage à apporter une réponse sous 7 jours.

Le Client prend acte que les commandes de Prestations(s) par l'intermédiaire du Site ou via le Cabinet Roshainâ (téléphone, e-mail, en présentiel) sont valables 3 mois à partir de la date d'achat. Dépassé ce délai, le cabinet Roshainâ refusera d'honorer la prestation.

Exceptions : Les abonnements de 5 ou 10 séances sont valables un an à partir de la date d'achat. Dépassé ce délai, LE VENDEUR refusera d'honorer la prestation.

La formation « Coaching étreté » permet le téléchargement illimité d'un document PDF. L'entretien (en présentiel, par téléphone, skype ou autres logiciels de communication) doit se faire dans un délai de 3 mois à partir de la date d'achat. Dépassé ce délai, LE VENDEUR refusera d'honorer la prestation.

Le Client prend acte que toute annulation d'un rendez-vous doit s'effectuer 48h à l'avance. Dépassé ce délai, LE VENDEUR refusera d'honorer la prestation.

Article 4 - Tarifs

Sauf mention contraire, les prix figurant dans le catalogue sont des prix entendus en Euros net à payer (TVA non applicable, selon l'article 293 B du CGI).

Roshainâ - Rousseau Roxane se réserve le droit de répercuter tout changement du taux de TVA sur le prix des prestations. L'éditeur se réserve également le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable à l'acheteur.

Article 5 - Espace membre

L'utilisateur inscrit au site (membre) a la possibilité d'y accéder en se connectant grâce à ses identifiants (adresse e-mail définie lors de son inscription et mot de passe), ou éventuellement en utilisant des systèmes tels que des boutons de connexion tiers de réseaux sociaux. L'utilisateur est entièrement responsable de la protection du mot de passe qu'il a choisi. Il est encouragé à utiliser des mots de passe complexes. En cas d'oubli de mot de passe, le membre a la possibilité d'en générer un nouveau. Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité des informations contenues dans sa rubrique "mon compte" et l'utilisateur s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, l'éditeur du site ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés au compte d'un utilisateur.

La création d'un espace personnel peut être un préalable indispensable à toute commande ou contribution du membre sur le présent site. A cette fin, le membre sera invité à fournir un certain nombre d'informations personnelles. Le membre s'engage à fournir des informations exactes.

La collecte des données a pour objet la création d'un « compte membre ». Ce compte permet au membre client de consulter toutes ses commandes effectuées sur le site. Si les données contenues dans la rubrique compte membre venaient à disparaître à la suite d'une panne technique ou d'un cas de force majeure, la responsabilité du site et de son éditeur ne pourrait être engagée, ces informations n'ayant aucune valeur probante mais uniquement un caractère informatif. Les pages relatives aux comptes membres sont librement imprimables par le

titulaire du compte en question mais ne constituent nullement une preuve, elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses commandes ou contributions par le membre.

L'éditeur se réserve le droit exclusif de supprimer le compte de tout membre qui aurait contrevenu aux présentes conditions générales (notamment mais sans que cet exemple n'ait un quelconque caractère exhaustif, lorsque le membre aura fourni sciemment des informations erronées, lors de son inscription et de la constitution de son espace personnel) ou encore tout compte inactif depuis au moins une année. Ladite suppression ne sera pas susceptible de constituer un dommage pour le membre exclu qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait. Cette exclusion n'est pas exclusive de la possibilité, pour l'éditeur, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre du membre, lorsque les faits l'auront justifié.

Article 6 - Exonération de la responsabilité de l'éditeur dans le cadre de l'exécution du présent contrat

En cas d'impossibilité d'accès au site, en raison de problèmes techniques ou de toutes natures, l'utilisateur ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité. L'indisponibilité, même prolongée et sans aucune durée limitative, d'une ou plusieurs prestations, ne peut être constitutive d'un préjudice pour les internautes et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part du site ou de son éditeur. Les photographies et visuels accompagnant la description des prestations sur le site n'ont aucun caractère contractuel, la responsabilité de l'éditeur du présent site ne saurait donc être engagée si ces derniers sont erronés ou incomplets. Les liens hypertextes présents sur le présent site peuvent renvoyer sur d'autres sites internet et la responsabilité de l'éditeur du présent site ne saurait être engagée si le contenu de ces sites contrevient aux législations en vigueur. De même la responsabilité de l'éditeur du présent site ne saurait être engagée si la visite, par l'internaute, de l'un de ces sites, lui causait un préjudice.

Article 7 - Engagements du client et des personnes profitant de la réservation

Les prestations offertes sont ouvertes à toutes et à tous.

Toute réservation s'entend pour la prestation et le créneau (date, heure et durée) choisis lors de la prise de réservation. En cas de retard du client ou des personnes profitant de sa réservation par rapport à l'heure de la réservation, l'éditeur se réserve le droit d'annuler la prestation ou d'en réduire la durée sans que le client ne puisse prétendre à un remboursement. De même, en cas de non-présentation, aucun remboursement ne pourra être exigé par le client.

Le client et les personnes profitant de la réservation passée par le client sont tenus de se comporter de manière respectable, de se conformer aux règles et instructions édictées par l'éditeur du site ou ses mandataires, notamment de sorte à n'occasionner et ne pas risquer d'occasionner aucun dommage aux autres personnes présentes lors de la prestation.

Les prestations nécessitent la présence du client ou des personnes profitant de la réservation sur les lieux stipulés dans la confirmation de commande ou fermement entendue entre le client et l'éditeur du site. Les personnes entrant sur les lieux de la prestation sont tenues de les maintenir, ainsi que leur équipement (liste comprenant, mais non limitée à : décorations, ameublement etc.), en bon état, et de les utiliser conformément à l'usage autorisé.

L'éditeur du site et son personnel se réservent le droit de refuser l'accès à toute personne sous l'influence de l'alcool ou de drogues, et ce par mesure de sécurité pour ladite personne et son entourage. L'interdiction d'accès ne donnera alors droit à aucune indemnité ou remboursement.

Article 8 - Droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments publiés sur le présent site

Tous les éléments du présent site appartiennent à l'éditeur ou à un tiers mandataire, ou sont utilisés par l'éditeur sur le site avec l'autorisation de leur propriétaire. Toute copie des logos, contenus textuels, pictographiques ou vidéos, sans que cette énumération ne soit limitative, est rigoureusement interdite et s'apparente à de la contrefaçon. Tout membre qui se rendrait coupable de contrefaçon serait susceptible de voir son compte supprimé sans préavis ni indemnité et sans que cette suppression ne puisse lui être constitutive d'un dommage, sans réserve d'éventuelles poursuites judiciaires ultérieures à son encontre, à l'initiative de l'éditeur du présent site ou de son mandataire. Le présent site utilise des éléments (images, photographies, contenus) dont les crédits reviennent à : Adobe stock.

Article 9 - Contribution des internautes au contenu du site

Les internautes se voient offrir la faculté de contribuer au contenu du présent site, par la publication de commentaires. Les contributeurs sont informés que l'éditeur du site, représenté le cas échéant par les modérateurs, peut choisir de publier l'article en question sur les newsletters de ce site et sur les sites de tous ses partenaires, à charge pour l'éditeur de citer le pseudonyme de l'auteur de la contribution. L'auteur renonce donc à ses droits sur le contenu des contributions, au profit de l'éditeur du site, pour toute diffusion ou utilisation, même commerciale, sur le support internet, ceci, bien évidemment, toujours dans le respect de la paternité de l'auteur.

Article 10 - Limitation de responsabilité

La responsabilité de l'éditeur du site ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service du site, ou autres. L'éditeur du site, notamment dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens. L'éditeur du site Roshainâ - Rousseau Roxane ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu due à la survenance d'un événement de force majeure. Le choix et la réservation d'une prestation sont placés sous l'unique responsabilité du client. L'utilisateur admet expressément utiliser le site à ses propres risques et sous sa responsabilité exclusive. Le site fournit à l'utilisateur des informations à titre indicatif, avec des imperfections, erreurs, omissions, inexactitudes et autres ambivalences susceptibles d'exister. En tout état de cause, Roshainâ - Rousseau Roxane ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- de tout dommage direct ou indirect, notamment en ce qui concerne les pertes de profits, le manque à gagner, les pertes de clientèle, de données pouvant entre autres résulter de l'utilisation du site, ou au contraire de l'impossibilité de son utilisation ;
- d'un dysfonctionnement, d'une indisponibilité d'accès, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise configuration de l'ordinateur de l'utilisateur, ou encore de l'emploi d'un navigateur peu usité par l'utilisateur ;
- du contenu des publicités et autres liens ou sources externes accessibles par l'utilisateur à partir du site.

Article 11 - Accès au site

La responsabilité de l'éditeur du site ne peut être engagée en raison d'une indisponibilité technique de la connexion, qu'elle soit due notamment à un cas de force majeure, à une maintenance, à une mise à jour, à une modification du site, à une intervention de l'hébergeur, à une grève interne ou externe, à une panne de réseau, à une coupure d'alimentation électrique, ou encore à une mauvaise configuration ou utilisation de l'ordinateur de l'utilisateur.

Article 12 - Fermeture de compte

Chaque utilisateur est libre de fermer son compte sur le site. Pour ceci, le membre doit adresser un e-mail au site indiquant qu'il souhaite supprimer son compte. Aucune récupération de ses données ne sera alors possible.

Article 13 - Droit applicable et médiation

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit Français. Elles peuvent être modifiées à tout moment par l'éditeur du site ou son mandataire. Les conditions générales applicables à l'utilisateur sont

celles en vigueur au jour de sa commande ou de sa connexion sur le présent site. L'éditeur s'engage bien évidemment à conserver toutes ses anciennes conditions générales et à les faire parvenir à tout utilisateur qui en ferait la demande.

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales pourront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation de l'éditeur du site en vue d'un règlement amiable. Il est expressément rappelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour intenter les actions judiciaires. Sauf disposition contraire, d'ordre public, toute action judiciaire relative à l'exécution du présent contrat devra être soumise à la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'appel saisie.

Médiation de la consommation

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ».

A ce titre Roshainâ - Rousseau Roxane propose à ses Clients Consommateurs, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, la médiation d'un médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes :

- Médiateur du centre de médiation agréé Médicys
- contact@medicys.fr
- <http://www.medicys.fr/index.php/consommateurs/>

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

Article 14 - Modalité de réservation et descriptif du processus d'achat

On définira ci-dessous comme « Panier » l'objet immatériel regroupant l'ensemble des prestations sélectionnées par l'utilisateur du site en vue d'une réservation en ayant cliqué sur ces objets. Dès lors que l'internaute estimera avoir sélectionné et ajouté à son panier toutes les prestations qu'il souhaite réserver, il aura la possibilité, pour valider sa commande, d'accéder à son panier en cliquant sur le bouton prévu à cet effet. Il sera alors redirigé sur une page récapitulative sur laquelle il prendra connaissance ou où lui seront communiqués le nombre et les caractéristiques des prestations réservées, ainsi que leur prix unitaire. S'il souhaite valider sa commande, l'internaute devra cocher la case relative à la ratification des présentes conditions générales de vente et cliquer sur le bouton de validation. L'internaute sera alors redirigé sur une page dans laquelle il devra remplir les champs de formulaire de réservation. Il devra dans ce dernier cas renseigner un certain nombre de données personnelles le concernant, nécessaires au bon déroulement de la réservation. Dès lors que l'internaute aura rempli le formulaire, il sera alors invité à effectuer son paiement avec les moyens de paiements listés dans la section de ces conditions générales relative aux paiements. Après quelques instants l'internaute se verra adresser un courrier électronique de confirmation de la réservation, lui rappelant le contenu de la réservation et le prix de celle-ci. La prestation ne pourra être délivrée que sur présentation de l'email de confirmation de réservation, et éventuellement sur présentation d'une pièce d'identité de la personne ayant effectué la réservation.

Article 15 - Informations relatives au paiement

L'internaute peut réserver des prestations sur le présent site et peut effectuer son règlement par carte bancaire. Les paiements par carte bancaire se font au moyen de transactions sécurisées fournies par un prestataire de plateforme de paiement en ligne. Le présent site n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement de l'utilisateur. Le paiement est effectué directement entre les mains de la banque ou du prestataire de paiement recevant le paiement du Client. En cas de paiement par chèque ou virement bancaire, les délais de livraison définis à l'article ci-dessous ne commencent à courir qu'à compter de la date de réception effective du

paiement par le vendeur, ce dernier pouvant en apporter la preuve par tous moyens. La disponibilité des prestations est indiquée par créneau sur le site, dans la fiche descriptive de chaque prestation.

Article 16 - Droit de rétractation et formulaire de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, et si le droit de rétractation est applicable, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de réservation de la prestation de service, et avant le début de la réalisation de cette prestation, pour se rétracter.

Le client consommateur peut trouver ci-dessous un formulaire type de rétractation pour une commande passée sur le site, à adresser à Roshainâ - Rousseau Roxane.

Le remboursement de la prestation pour laquelle le client se sera rétracté sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui choisi par le client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du client pour que l'éditeur utilise un autre mode de paiement, et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le client.

Conformément à l'article L221-5 du Code de la consommation, ("loi Hamon") de juin 2014, le client consommateur peut trouver ci-dessous un formulaire type de rétractation pour une commande passée sur le site :

Formulaire de rétractation

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

A l'attention de Roshainâ - Rousseau Roxane Auto entrepreneur, 7 route d'Illfurth, 68720, Froeningen

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

Prestation réservée le :

Nom du (des) Client(s) :

Adresse du (des) Client(s) :

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

Date :

() Rayez la mention inutile.*

Article 17 - Conditions d'annulation de la réservation par l'éditeur

Si l'éditeur souhaite annuler la réservation d'un client, le montant de la réservation initiale sera remboursé au plus vite au client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis.

Article 18 - Archivage

Roshainâ - Rousseau Roxane archivera les bons de réservations et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle. Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, réservations, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Article 19 - Encadrement des conditions

Si une disposition des Conditions générales est jugée illégale, nulle ou pour toute autre raison inapplicable, alors cette disposition sera réputée divisible des Conditions et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des dispositions restantes. Ces présentes conditions décrivent l'ensemble de l'accord entre l'utilisateur et le site internet. Elles remplacent tous accords antérieurs ou contemporains écrits ou oraux. Les conditions générales ne sont pas cessibles, transférables ou sous-licenciable par l'utilisateur lui-même. Une version imprimée des Conditions et de tous les avis donnés sous forme électronique pourra être demandée dans des procédures judiciaires ou administratives en rapport avec les conditions générales. Les parties conviennent que toute la correspondance relative à ces conditions générales doit être rédigée dans la langue française.

Article 20 - Notifications

Toute notification ou avis concernant les présentes conditions générales, les mentions légales ou la charte de données personnelles doit être faite par écrit et doit être remis en mains propres, courrier recommandé ou certifié, par Poste ou tout autre service de messagerie reconnu au niveau national qui permet de suivre régulièrement ses forfaits, ou encore par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du site, en précisant vos noms, prénoms, coordonnées et objet de l'avis.

Article 21 - Réclamations

Toute réclamation liée à l'utilisation du site internet, du service offert sur ce site, ou de tout autre service lié, les pages du site sur des réseaux sociaux éventuels ou les conditions générales, mentions légales ou charte de données personnelles doit être déposée dans les 365 jours suivant le jour d'origine du problème source de réclamation, et ce indépendamment de toute loi ou règle de droit contraire. Dans le cas où une telle réclamation n'aurait pas été déposée dans les 365 jours suivants, une telle réclamation sera à jamais inapplicable en justice.

Article 22 - Inexactitudes

Il peut être possible que se trouvent, dans l'ensemble du site internet et des services proposés, et dans une mesure restreinte, des inexactitudes ou des erreurs, ou des informations qui soient en désaccord avec les conditions générales, les mentions légales ou la charte de données personnelles. En outre, il est possible que des modifications non autorisées soient faites par des tiers sur le site ou sur des services annexes (réseaux sociaux...). Nous mettons tout en œuvre pour que ce genre d'écarts soient corrigés. Dans le cas où une telle situation nous échapperait, merci de nous contacter par courrier postal ou par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du site avec, si possible, une description de l'erreur et l'emplacement (URL), ainsi que des informations suffisantes pour nous permettre de vous contacter. Pour les demandes portant sur le droit d'auteur, merci de vous référer à la section sur la propriété intellectuelle.