

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) Pour une prestation auprès de particuliers

1. LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE SONT CONCLUES ENTRE :

Les Ateliers de Maliti, SASU enregistrée sous le SIREN n° 903 640 811 00019, dont le siège social est situé 9 rue du Général Lasserre – 40000 Mont-de-Marsan, ci-après dénommée « **le Prestataire** », d'une part,

Toute personne physique majeure, agissant à titre personnel pour son propre compte et/ou pour le compte d'un enfant mineur sur lequel elle détient l'autorité parentale ou pour lequel elle est légalement habilitée, sollicitant ou bénéficiant d'une prestation, ci-après dénommée « **le Client** » et/ou « **le Bénéficiaire** ». Elles prévalent sur tout autre document émanant du client. Toute commande implique l'adhésion pleine et entière aux présentes CGV.

2. PRESTATIONS ET SERVICES

Le Prestataire propose aux Clients des prestations de bien-être et d'accompagnement, notamment :

- Sophrologie, hypnose, soutien à la parentalité et aux familles,
- Ateliers collectifs, formations, interventions en structures,
- Programmes en ligne et accompagnements sur mesure,
- Week-ends et ateliers organisés par les prestataires.

Ces prestations peuvent être réalisées :

- En présentiel, au **Cocon des Familles**, lieu d'accueil du Prestataire,
- Ou à distance, par visioconférence,
- Ou dans tout autre lieu défini avec le Client.

Les prestations sont destinées à l'amélioration du bien-être des bénéficiaires, qu'ils soient **adultes ou mineurs**. Lorsqu'elles concernent des mineurs, elles sont réalisées **sous la responsabilité et l'autorité parentale du Client**.

Elles ne se substituent en aucun cas à un suivi médical ou à tout acte relevant d'une profession réglementée.

3. TARIFS ET MODALITES DE REGLEMENT

3.1 Tarifs

Les tarifs applicables aux prestations sont ceux en vigueur au moment de la réservation et sont consultables sur le site de prise de rendez-vous du Prestataire : <https://lecocondesfamilles.com>.

Les prix s'entendent en euros et **ne comprennent pas de TVA**, conformément à l'article 293 B du CGI (franchise en base de TVA).

Toute prestation supplémentaire, option ou modification du service initial pourra donner lieu à une facturation complémentaire.

3.2 Devis et acceptation

Toute réservation de prestation, qu'elle soit effectuée via le site de prise de rendez-vous ou par échange direct avec le Prestataire, **implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente**. Lorsque le Prestataire demande un acompte pour confirmer la réservation, celle-ci devient effective **dès encaissement de l'acompte**. Le solde restant est exigible selon les modalités indiquées lors de la réservation.

3.3 Modalités de règlement

Sauf mention contraire lors de la réservation, le paiement des prestations est exigible :

- **Au moment de la réservation** pour les prestations en ligne ou sur site,
- Ou selon les modalités communiquées par le Prestataire lors de la réservation.

Les paiements peuvent être effectués par :

- Carte bancaire,
- Virement bancaire,
- Chèque,
- Espèces,
- Ou tout autre moyen convenu avec le Prestataire.

En cas de **retard de paiement**, une indemnité forfaitaire de **40 €** pourra être appliquée pour frais de recouvrement, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce. Des intérêts de retard pourront également être appliqués, calculés au taux légal en vigueur.

4. CONDITIONS D'ANNULATION, DE REPORT ET DE MODIFICATION

4.1 Annulation ou report à l'initiative du Client

Toute annulation ou report d'une prestation par le Client doit être notifiée **par écrit** (courrier ou e-mail) au Prestataire.

- Annulation plus de 48 heures avant la prestation : possible sans frais (hors acompte éventuel non remboursable, le cas échéant).
- Annulation moins de 48 heures avant la prestation : la prestation est due en totalité.

Toute prestation commencée est due en totalité, même si elle n'a pas été réalisée intégralement du fait du Client.

4.2 Annulation ou report à l'initiative du Prestataire

En cas d'impossibilité exceptionnelle d'assurer une prestation (maladie, force majeure, ou toute situation indépendante de la volonté du Prestataire), celui-ci en informera le Client dans les meilleurs délais.

Le Prestataire proposera alors, au choix du Client : le **report de la prestation** à une date ultérieure, dans la limite de disponibilités raisonnables ; ou le **remboursement** des sommes éventuellement versées pour la prestation non réalisée.

Pour les **week-ends et ateliers**, le report est possible **une seule fois** et doit intervenir dans un délai de **3 mois** à compter de la date initiale, sous réserve de disponibilité.

4.3 Modification du contenu de la prestation

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier **le contenu ou le déroulement d'une prestation** pour des raisons pratiques ou pédagogiques.

Toute modification substantielle sera **communiquée au Client avant la prestation**.

Si cette modification entraîne un changement significatif de la prestation initiale, un **ajustement du tarif pourra être appliqué**, après accord du Client.

5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

5.1 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Fournir la prestation conformément aux modalités convenues lors de la réservation.
- Mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la qualité, la sécurité et le bien-être des bénéficiaires.
- Respecter la confidentialité des informations transmises par le Client et protéger la propriété intellectuelle des supports remis (documents, vidéos, outils pédagogiques, etc.).
- Maintenir un cadre sécurisé, bienveillant et adapté aux besoins des bénéficiaires, qu'ils soient adultes ou mineurs.

5.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

Fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

Garantir un **environnement sûr et adapté** pour la prestation (présentiel ou en ligne).

Respecter les **horaires et le cadre** convenus avec le Prestataire.

Signaler toute situation particulière pouvant impacter la prestation (ex. contraintes personnelles, besoins spécifiques du bénéficiaire).

Pour les mineurs : s'assurer de la **présence ou de la vigilance d'un parent ou responsable légal**, et rester responsable de l'enfant pendant la séance.

5.3 Responsabilité

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens** et ne peut être tenu responsable des dommages indirects, pertes de profit, d'exploitation ou de réputation, ni de tout événement résultant d'une inexécution imputable au Client.

Le Client est responsable des conséquences liées au **non-respect de ses obligations**, y compris retards, absences ou conditions inadaptées lors de la prestation.

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de **non-respect par le Client des consignes de sécurité** ou du cadre prévu pour la prestation.

6. ÉVÉNEMENT "LE COCON CHEZ AUGUSTIN"

6.1 Inscription et liste d'attente

Les inscriptions sont limitées et ouvertes selon les places disponibles. Si l'événement est complet, le participant peut être placé **sur liste d'attente** et sera contacté en priorité en cas de désistement.

6.2 Paiement et validation

Si l'inscription est effectuée dans la **première semaine d'ouverture des réservations**, un **acompte de 50 %** est demandé à la réservation et le solde est dû **une semaine avant l'événement**.

Pour toute inscription après la première semaine, la **totalité du montant** est due à la réservation.

L'inscription n'est considérée comme **validée qu'à réception de l'acompte ou du paiement intégral**.

Les paiements se font **par virement bancaire ou chèque**.

6.3 Annulation et report

Aucune annulation ou remboursement n'est possible, sauf en cas de **force majeure**.

Par **force majeure**, on entend notamment : maladie grave ou accident empêchant la participation, catastrophe naturelle, conditions sanitaires exceptionnelles, ou tout événement imprévisible et échappant au contrôle du Participant ou du Prestataire.

En cas de force majeure, le Prestataire pourra proposer soit :

Un **report sur la session suivante**, sous réserve de disponibilité,

Ou la **cession de la place à une personne sur liste d'attente**.

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit, mais ne donnera lieu à aucun remboursement si elle intervient moins de 15 jours avant l'événement.

6.4 Sécurité et cadre

Le Prestataire s'engage à maintenir un **cadre sécurisé, bienveillant et adapté**, garantissant le confort et la sécurité des participants tout au long de l'événement.

7. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITÉ

7.1 Propriété intellectuelle

- Tous les **supports, documents, vidéos, outils pédagogiques, présentations, programmes ou contenus** fournis par le Prestataire dans le cadre des prestations demeurent la **propriété exclusive du Prestataire**.
- Toute **reproduction, diffusion, modification, transmission ou exploitation**, même partielle, est strictement interdite sans autorisation écrite préalable du Prestataire.
- Le Client s'engage à **n'utiliser ces supports qu'à des fins personnelles** liées à la prestation et à ne pas les transmettre à des tiers.

7.2 Confidentialité

- Les parties s'engagent à **garder confidentielles** toutes les informations et documents échangés dans le cadre de la prestation.
- Le Prestataire s'engage à ne pas divulguer les informations transmises par le Client, et le Client s'engage à respecter la confidentialité des informations fournies par le Prestataire.
- Cette obligation de confidentialité **demeure en vigueur pendant toute la durée de la prestation et après sa cessation**, quel qu'en soit le motif.

8. DONNÉES PERSONNELLES

8.1 Collecte et traitement des données

Le Prestataire collecte et traite les données personnelles du Client uniquement dans le cadre de la **gestion des prestations**, notamment : coordonnées, informations administratives, documents liés à la prestation et historique de réservation.

Ces données sont nécessaires pour :

- La **gestion des réservations et le suivi des prestations** ;
- La **facturation et le suivi administratif** ;
- La communication relative aux prestations et aux offres du Prestataire.

Certaines de ces données sont traitées via des applications ou logiciels tiers, utilisés par le Prestataire pour :

- La réservation et le suivi des prestations : **Myndlee, Plaud** ;
- La facturation et la gestion administrative : **Zefyr** ;
- La communication, newsletters et offres : **Sendinblue, Systeme.io**.

Ces outils respectent la confidentialité et la sécurité des données conformément au RGPD.

8.2 Protection et conservation

- Les données personnelles sont conservées de manière sécurisée et ne sont accessibles qu'au Prestataire et aux personnes habilitées pour l'exécution de la prestation.
- Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de la prestation et pour la gestion administrative et comptable, conformément à la législation en vigueur.

8.3 Communication et partage

Les données personnelles ne sont **jamais communiquées à des tiers**, sauf accord explicite du Client ou obligation légale.

8.4 Droits du Client

Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit : d'accès, de rectification, de suppression, de limitation du traitement, d'opposition au traitement de ses données. Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande écrite par e-mail à **karine@lesateliersdemaliti.com** ou par courrier au siège social du Prestataire : 9 rue du Général Lasserre, 40000 Mont-de-Marsan.

9. FORCE MAJEURE

9.1 Définition

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution de ses obligations si cet événement résulte d'un cas de **force majeure** tel que défini par la jurisprudence française, notamment : grève, pandémie, intempéries, incendie, accident, catastrophe naturelle, mesures administratives ou sanitaires imprévisibles, ou tout événement échappant au contrôle des parties.

9.2 Conséquences

- En cas de force majeure, l'exécution de la prestation est suspendue pendant toute la durée de l'événement.
- Si la force majeure se prolonge au-delà de 30 jours, chaque partie pourra résilier la prestation sans indemnité, après notification écrite à l'autre partie.
- Le Prestataire proposera, si possible :
 - o Le **report de la prestation** à une date ultérieure,
 - o Ou le **remboursement des sommes versées** pour la prestation non réalisée.

Cette règle s'applique également aux **week-ends et ateliers**, dont la date pourra être reportée ou remboursée selon les disponibilités et circonstances.

9.3 Notification

La partie affectée par un événement de force majeure s'engage à **informer immédiatement l'autre partie par écrit**, en précisant la nature et la durée prévisible de l'événement.

10. LOI APPLICABLE, MÉDIATION ET JURIDICTION COMPÉTENTE

10.1 Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le **droit français**.

10.2 Règlement amiable et médiation

En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV, les parties s'efforceront de **trouver une solution amiable**.

À défaut d'accord, le Client peut recourir gratuitement à la **Médiation Consommation Développement**, organisme indépendant chargé de la médiation entre consommateurs et prestataires :

- **Email** : contact-admin@medconsodev.eu
- **Téléphone** : 04.77.42.10.58 (du lundi au jeudi, 9h-12h)
- **Site internet** : www.medconsodev.eu
- **Adresse postale** : Centre d'Affaires Stéphanois – Immeuble l'Horizon, Esplanade de France – 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne

Le recours à la médiation n'exclut pas l'exécution des prestations en cours.

10.3 Tribunal compétent

Si aucune solution amiable ou médiation n'aboutit, tout litige sera porté devant les juridictions compétentes de Mont-de-Marsan, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

11. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La réservation d'une prestation, qu'elle soit effectuée **en ligne via le site de prise de rendez-vous ou par échange direct avec le Prestataire**, vaut **acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente**.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des clauses et déclare les accepter **sans réserve**.

Version à jour au 1er janvier 2026

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)
Pour une prestation auprès de professionnels

1. LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE SONT CONCLUES ENTRE :

Les Ateliers de Maliti, SASU enregistrée sous le SIREN n° 903 640 811 00019, dont le siège social est situé 9 rue du Général Lasserre – 40000 Mont-de-Marsan, ci-après dénommée « **le Prestataire** », d'une part,
Et toute personne morale – client professionnel (entreprise, association, collectivité, établissement public, etc.) – sollicitant ou bénéficiant d'une prestation, ci-après dénommée « **le Client** » et/ou « **le Bénéficiaire** », d'autre part.
Elles prévalent sur tout autre document émanant du client. Toute commande implique l'adhésion pleine et entière aux présentes CGV.

2. Prestations et services

Le Prestataire propose aux Clients professionnels des prestations de bien-être et d'accompagnement telles que la sophrologie, l'hypnose, le soutien à la parentalité et aux familles, les ateliers collectifs, formations, interventions en structures, programmes en ligne et accompagnements sur mesure.
Ces prestations peuvent être réalisées en présentiel ou à distance (visioconférence), au sein des locaux du Client ou dans tout lieu défini conjointement entre les parties.
Les prestations sont exclusivement destinées à l'amélioration du bien-être des bénéficiaires et **ne se substituent en aucun cas à un suivi médical ou à tout acte relevant d'une profession réglementée**.

3. Tarifs et modalités de règlement

3.1 Tarifs

Les tarifs applicables aux prestations sont ceux en vigueur à la date de la signature du devis ou du bon de commande par le Client. Les prix s'entendent en euros, hors taxes et toutes taxes comprises, selon le régime fiscal applicable au Prestataire. Toute prestation supplémentaire ou modification du périmètre initial fera l'objet d'une facturation complémentaire.

3.2 Devis et acceptation

Chaque prestation donne lieu à l'établissement d'un devis détaillé par le Prestataire. La signature du devis par le Client, accompagnée de la mention « bon pour accord », vaut acceptation des présentes CGV et engagement ferme et définitif du Client.

3.3 Modalités de règlement

Sauf stipulation contraire sur le devis ou la facture, le règlement est exigible :

- soit par virement bancaire, chèque ou tout autre moyen convenu entre les parties ;
- dans un délai de **30 jours maximum** à compter de la date de facturation.

Tout retard de paiement entraînera l'application automatique de pénalités de retard calculées conformément aux dispositions légales en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40 € (art. L441-10 du Code de commerce).

3.4 Acomptes

Le Prestataire se réserve la possibilité de demander un acompte à la commande. Dans ce cas, le solde est exigible selon les modalités indiquées sur le devis ou la facture.

4. Conditions d'annulation, de report et de modification

4.1 Annulation ou report à l'initiative du Client

Toute annulation ou report d'une prestation par le Client doit être notifiée par écrit (courrier ou e-mail) au Prestataire.

- **Plus de 15 jours avant la date prévue** : l'annulation est possible sans frais (hors acompte éventuel non remboursable si indiqué au devis).
- **Entre 7 et 15 jours avant la date prévue** : 50 % du montant total de la prestation reste dû.
- **Moins de 7 jours avant la date prévue** : 100 % du montant total de la prestation reste dû.

Toute prestation commencée est due en totalité, même si elle n'a pas été réalisée dans son intégralité du fait du Client.

4.2 Annulation ou report à l'initiative du Prestataire

En cas d'impossibilité exceptionnelle d'assurer la prestation (maladie, force majeure...), le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

Le Prestataire proposera alors, au choix du Client :

- le report de la prestation à une date ultérieure ;
- ou le remboursement des sommes éventuellement perçues au titre de la prestation non réalisée.

4.3 Modification du contenu de la prestation

Toute modification substantielle du contenu ou du déroulement de la prestation initialement prévue devra faire l'objet d'un accord écrit entre les parties et pourra donner lieu à une facturation complémentaire.

5. Obligations et responsabilités

5.1 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Fournir la prestation conformément aux termes du devis ou du contrat signé.
- Mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la qualité et la sécurité de la prestation.
- Respecter la confidentialité des informations transmises par le Client et protéger la propriété intellectuelle des supports fournis (documents, vidéos, outils pédagogiques, etc.).
- Maintenir un cadre sécurisé, bienveillant et adapté aux besoins des bénéficiaires.

5.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir toutes les informations et documents nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.
- Garantir un environnement adapté et sécurisé pour la prestation (présentiel ou en entreprise).
- Respecter les horaires et le cadre de la prestation convenus avec le Prestataire.
- Signaler toute situation particulière pouvant impacter la réalisation de la prestation (ex. contraintes techniques, conditions particulières du bénéficiaire).

5.3 Responsabilité

- Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens** et ne peut être tenu responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation, de profit ou d'image, ni de tout événement résultant d'une inexécution imputable au Client.
- Le Client est responsable des conséquences liées au non-respect de ses obligations, y compris les retards, absences ou conditions inadaptées lors de la prestation.
- Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de non-respect par le Client de consignes de sécurité ou de cadre prévu pour la prestation.

6. Propriété intellectuelle et confidentialité

6.1 Propriété intellectuelle

- Tous les supports, documents, vidéos, outils pédagogiques, présentations, programmes ou contenus fournis par le Prestataire dans le cadre des prestations demeurent la **propriété exclusive du Prestataire**.
- Toute reproduction, diffusion, modification, transmission ou exploitation, même partielle, est strictement interdite sans **autorisation écrite préalable** du Prestataire.
- Le Client s'engage à ne pas utiliser lesdits supports à des fins autres que celles prévues par le contrat ou le devis, et à ne pas les transmettre à des tiers.

6.2 Confidentialité

- Les parties s'engagent à garder confidentielles toutes les informations et documents échangés dans le cadre de l'exécution du contrat, qu'ils soient techniques, commerciaux ou stratégiques.
- Le Prestataire s'engage à ne pas divulguer les informations transmises par le Client, et le Client s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles du Prestataire.
- Cette obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée de la prestation et **après sa cessation**, quel qu'en soit le motif.

7. Données personnelles

7.1 Collecte et traitement des données

Le Prestataire collecte et traite les données personnelles du Client uniquement dans le cadre de la gestion des prestations (coordonnées, informations administratives, documents liés à la prestation).

Ces données sont nécessaires pour :

- L'établissement et le suivi du devis et de la facturation,
- La réalisation et le suivi de la prestation,
- La communication administrative relative à la prestation.

7.2 Protection et conservation

- Les données personnelles sont conservées de manière sécurisée et ne sont accessibles qu'au Prestataire et aux personnes habilitées pour l'exécution de la prestation.
- Les données sont conservées **durant la durée nécessaire à la réalisation de la prestation** et pour la gestion administrative et comptable conformément à la législation en vigueur.

7.3 Communication et partage

Les données personnelles ne sont **jamais communiquées à des tiers**, sauf accord explicite du Client ou obligation légale.

7.4 Droits du Client

Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit :

- D'accès,
- De rectification,
- De suppression,
- De limitation du traitement,
- D'opposition au traitement de ses données.

Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande écrite par **e-mail à karine@lesateliersdemaliti.com** ou par courrier au siège social du Prestataire : 9 rue du Général Lasserre, 40000 Mont-de-Marsan.

8. Force majeure

8.1 Définition

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution de ses obligations si cet événement est dû à un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence française (grève, pandémie, intempéries, incendie, accident, catastrophe naturelle, mesures administratives ou sanitaires imprévisibles, etc.).

8.2 Conséquences

- En cas de force majeure, l'exécution de la prestation est **suspendue** pendant toute la durée de l'événement.
- Si la force majeure se prolonge au-delà de **30 jours**, chaque partie pourra résilier le contrat sans indemnité, après notification écrite à l'autre partie.
- Le Prestataire proposera, si possible, le **report de la prestation** à une date ultérieure ou le **remboursement** des sommes déjà versées pour la prestation non réalisée.

8.3 Notification

La partie affectée par un événement de force majeure s'engage à **informer immédiatement** l'autre partie par écrit, en précisant la nature et la durée prévisible de l'événement.

9. Loi applicable et juridiction compétente

9.1 Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le **droit français**.

9.2 Règlement amiable des litiges

En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV, les parties s'efforceront de trouver une **solution amiable** avant toute action judiciaire.

9.3 Tribunal compétent

À défaut d'accord amiable, tout litige sera porté devant les **juridictions compétentes de Mont-de-Marsan**, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

10. Acceptation des Conditions Générales de Vente

La signature du devis ou du bon de commande, ou encore la validation en ligne de la prestation par le Client, vaut **acceptation sans réserve** des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des clauses et déclare les accepter pleinement et sans réserve.

Version à jour au 1er janvier 2026