Stéphanie SILVESTRE
SIRET 535 262 547 00040 - **Déclaration d'activité de formation n° 93.83.05823.83 auprès de la préfecture de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur**
Représenté par Stéphanie SILVESTRE, gérante et formatrice en massage bien-être

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Programmes numériques et formations en ligne

SILVESTRE Stéphanie se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales à tout moment. Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site www.silvestrestephanie.com

1. PRÉSENTATION

Stéphanie SILVESTRE exerce une activité de formation et de transmission de connaissances et de pratiques dans le domaine du bien-être, notamment du massage bien-être.
Elle propose, par l'intermédiaire de son site internet www.silvestrestephanie.com, des produits et services numériques destinés aux particuliers et aux professionnels, comprenant notamment des guides pratiques, des documents téléchargeables, des vidéos pédagogiques, des programmes et formations en ligne et, selon les offres, des prestations d'accompagnement.
Les présentes conditions générales de vente, ci-après dénommées « CGV », définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de ces ventes.

2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent aux commandes passées sur le site internet par toute personne physique ou morale, agissant en qualité de consommateur, de non-professionnel ou de professionnel.
Le client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant la validation de sa commande et les accepter selon les modalités proposées sur le site.
Les caractéristiques essentielles du produit ou du programme, son contenu, son prix, les modalités d'accès et les éventuelles prestations complémentaires sont précisées sur la fiche de présentation correspondante.
Les dispositions impératives du Code de la consommation applicables aux consommateurs demeurent applicables. Pour les clients professionnels, les dispositions légales propres aux relations commerciales entre professionnels s'appliquent également.

3. DESCRIPTION DES PRODUITS ET PROGRAMMES

Les offres peuvent comprendre :

- des guides, fiches pratiques et documents au format numérique ;
- des vidéos et tutoriels pédagogiques ;
- des programmes constitués de modules accessibles en ligne ;
- des formations à distance ;
- des séances ou prestations d'accompagnement, lorsqu'elles sont expressément incluses dans l'offre ;
- des ressources complémentaires indiquées sur la fiche du produit.

La description de chaque offre précise les éléments effectivement inclus dans le prix.
Sauf mention expresse, l'achat d'un produit numérique ne comprend pas de séance individuelle, de suivi personnalisé, de certification ou d'accompagnement supplémentaire.

Les programmes ont une vocation pédagogique. Ils ne constituent pas un diagnostic médical, une prescription ou un traitement. Le client reste responsable de l'utilisation qu'il fait des connaissances acquises et doit respecter les précautions et contre-indications applicables aux pratiques présentées.

4. COMMANDE

Le client sélectionne le produit ou programme souhaité sur le site internet et suit les étapes de commande proposées par la boutique Wix.
Avant de confirmer son achat, il peut vérifier le détail de sa commande, son prix total et les informations qu'il a renseignées.
La commande devient définitive après validation de la commande et confirmation du paiement, sous réserve des contrôles nécessaires.
Le client doit fournir une adresse électronique valide afin de recevoir la confirmation de commande et les informations nécessaires à l'accès au produit.
Un récapitulatif de commande est transmis par voie électronique.
Il appartient au client de vérifier ses courriers indésirables et de contacter Stéphanie SILVESTRE si les informations d'accès ne lui sont pas parvenues.
Stéphanie SILVESTRE se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en présence d'un motif légitime, notamment en cas de fraude ou de défaut de paiement, conformément à la réglementation applicable.

5. PRIX

Les prix sont indiqués en euros sur le site internet.
Le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande. Le montant total dû, y compris les taxes applicables et les éventuels frais supplémentaires, est communiqué avant le paiement.
Le régime de TVA applicable est celui indiqué sur la facture et dans les informations commerciales du vendeur.
Les prix peuvent être modifiés à tout moment pour les commandes futures. Les commandes déjà conclues restent soumises au prix accepté lors de leur validation.

6. PAIEMENT

Le paiement est effectué en ligne par l'intermédiaire des moyens proposés sur la boutique Wix.
Sauf indication contraire lors de la commande, le paiement est exigible en totalité au moment de l'achat.
Lorsqu'un paiement en plusieurs échéances est proposé, les montants, dates et conditions de paiement sont présentés au client avant la validation de sa commande.
En cas d'impayé, Stéphanie SILVESTRE pourra, après information du client et dans les limites autorisées par la loi, suspendre l'accès au programme jusqu'à régularisation.
Pour les clients professionnels, tout retard de paiement peut entraîner les pénalités et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévues par les dispositions légales applicables, lorsque celles-ci sont dues.

7. MISE À DISPOSITION ET DURÉE D'ACCÈS

7.1 Produits téléchargeables

Les fichiers numériques sont mis à disposition par téléchargement ou par tout autre moyen indiqué sur la fiche du produit, après confirmation du paiement.
Le client est invité à télécharger et conserver les fichiers ainsi que les justificatifs d'achat.

7.2 Programmes et vidéos en ligne

Les informations d'accès sont transmises par voie électronique ou mises à disposition dans l'espace en ligne prévu à cet effet.
Sauf indication contraire sur la fiche de l'offre, aucun terme contractuel fixe n'est annoncé pour la durée d'accès aux programmes achetés. L'accès est accordé sans date d'expiration prédéfinie, sous réserve du respect des présentes CGV et des droits légaux du client.
Cette absence de date d'expiration ne permet pas de supprimer un accès de façon arbitraire. En cas d'évolution technique, d'interruption ou de fermeture d'une plateforme, Stéphanie SILVESTRE s'efforcera de préserver l'accès aux contenus achetés ou de proposer une solution appropriée, conformément à ses engagements et aux obligations légales applicables.

7.3 Prérequis techniques

Le client doit disposer d'un équipement compatible, d'un navigateur adapté et d'une connexion internet suffisante.
Il est responsable de la confidentialité de ses identifiants et doit signaler sans délai toute utilisation non autorisée de son compte.
Le partage des identifiants, la revente des accès ou la mise à disposition des contenus à des tiers sont interdits sans autorisation écrite préalable.
Les difficultés imputables exclusivement à l'équipement du client ou à son fournisseur d'accès ne sauraient engager la responsabilité du vendeur, sans préjudice des garanties légales applicables.

8. DROIT DE RÉTRACTATION DES CONSOMMATEURS

8.1 Principe

Lorsqu'un contrat est conclu à distance entre Stéphanie SILVESTRE et un consommateur, celui-ci bénéficie en principe d'un délai légal de rétractation de quatorze jours, conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.
Pour les contrats de prestation de services, le délai court à compter de la conclusion du contrat. Pour les contenus numériques fournis sans support matériel, il court également à compter de la conclusion du contrat.
Les exceptions au droit de rétractation ne s'appliquent que dans les conditions prévues par la loi.

8.2 Guides et fichiers numériques fournis immédiatement

Pour un contenu numérique fourni sans support matériel, notamment un guide PDF, un fichier téléchargeable ou une vidéo accessible immédiatement, le client peut demander expressément que l'exécution commence avant la fin du délai de rétractation.
Lorsque le contrat prévoit une obligation de paiement, la perte du droit de rétractation n'est possible que si les conditions cumulatives prévues par l'article L. 221-28, 13° du Code de la consommation sont respectées :

- le client a donné son consentement préalable et exprès au commencement immédiat de l'exécution ;
- il a reconnu expressément qu'il perdra son droit de rétractation ;
- Stéphanie SILVESTRE lui a adressé la confirmation requise sur un support durable, conformément à l'article L. 221-13 du Code de la consommation.

8.3 Formations en ligne et prestations d'accompagnement

Les formations en ligne et les prestations d'accompagnement sont soumises aux règles applicables à leur nature juridique.
Lorsque le client demande expressément le commencement d'une prestation de services avant la fin du délai de rétractation, les formalités prévues par la loi doivent être respectées.
Si le client exerce ensuite son droit de rétractation, un paiement proportionnel au service déjà fourni peut être dû lorsque les conditions légales sont réunies.
La perte du droit de rétractation pour une prestation de services entièrement exécutée suppose le respect des conditions légales, notamment le consentement préalable exprès du consommateur, sa reconnaissance de la perte de son droit et, lorsque la loi l'exige, la confirmation correspondante.
Le seul fait de commencer à visionner une formation ne permet pas de supprimer automatiquement le droit de rétractation applicable à toute prestation d'accompagnement.

8.4 Modalités d'exercice

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur adresse à Stéphanie SILVESTRE une déclaration dénuée d'ambiguïté avant l'expiration du délai légal.
Coordonnées :
Stéphanie SILVESTRE
291 avenue Général Norbert Riera, Villa Roma A
83600 Fréjus, France
E-mail : silvestrestephanie83@gmail.com
Le consommateur peut utiliser le formulaire type figurant en annexe, sans que son utilisation soit obligatoire.
Le remboursement est effectué dans les délais et selon les modalités prévues par la réglementation applicable.

9. ANNULATION ET REMBOURSEMENT

En dehors du droit de rétractation lorsqu'il est applicable, des garanties légales et des cas de remboursement prévus par la loi, aucun remboursement n'est dû du seul fait que le client change d'avis, ne consulte pas le contenu acheté ou ne termine pas le programme.
Cette disposition ne fait pas obstacle aux droits du client en cas de défaut de conformité, de non-fourniture du contenu, d'inexécution contractuelle ou dans toute autre situation ouvrant légalement droit à un remboursement ou à une autre mesure corrective.
En cas d'impossibilité durable de fournir le programme acheté, Stéphanie SILVESTRE informera le client et proposera une solution conforme à ses obligations légales.

10. GARANTIES LÉGALES

Les droits des consommateurs au titre des garanties légales ne sont pas exclus par les présentes CGV.
Les contenus et services numériques fournis aux consommateurs bénéficient notamment de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation.
Pour un contenu numérique fourni ponctuellement, le vendeur répond des défauts de conformité dans les conditions et pendant la durée prévues par la loi.
Pour un service numérique fourni de manière continue, les règles applicables sont celles prévues par la loi pour la durée contractuelle de fourniture.
En cas de difficulté, le client peut contacter Stéphanie SILVESTRE par courriel en décrivant le problème rencontré et en joignant, si possible, son justificatif de commande.
Les clients professionnels bénéficient des droits et recours prévus par le droit applicable à leur situation.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les textes, vidéos, photographies, illustrations, supports pédagogiques, guides, méthodes et autres contenus proposés par Stéphanie SILVESTRE demeurent protégés par les règles relatives à la propriété intellectuelle.
L'achat d'un produit numérique ou d'une formation confère au client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible, limité à l'usage prévu par l'offre.
Sauf autorisation écrite préalable, il est interdit de :

- reproduire, copier ou diffuser les contenus, en totalité ou en partie ;
- partager les fichiers ou identifiants d'accès avec des tiers ;
- revendre, céder ou publier les contenus ;
- utiliser les supports pour former des tiers ou proposer une formation concurrente ;
- modifier, adapter ou exploiter commercialement les contenus.

Toute utilisation non autorisée est susceptible d'engager la responsabilité de son auteur conformément au Code de la propriété intellectuelle.

12. RESPONSABILITÉ

Stéphanie SILVESTRE s'engage à fournir les produits et services conformément à leur description et aux obligations légales applicables.
Les contenus ont une vocation pédagogique et ne garantissent pas un résultat professionnel, commercial, financier ou thérapeutique particulier.
Le client reste responsable de l'usage qu'il fait des connaissances acquises et de la mise en pratique des techniques enseignées, dans le respect des précautions et contre-indications applicables.
Aucune disposition des présentes CGV ne peut exclure ou limiter une responsabilité lorsque la loi l'interdit, ni priver le consommateur de ses droits impératifs.

13. DISPONIBILITÉ ET INCIDENTS TECHNIQUES

Stéphanie SILVESTRE met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer l'accès aux programmes en ligne.
Des interruptions temporaires peuvent survenir notamment lors d'opérations de maintenance, de mises à jour ou d'incidents techniques.
En cas d'interruption significative, elle s'efforcera d'informer les clients concernés et de proposer une solution appropriée, conformément à ses obligations contractuelles et légales.
Les difficultés rencontrées auprès d'un prestataire technique ne dispensent pas le vendeur de ses obligations légales envers le client.

14. FORCE MAJEURE

En cas d'événement répondant à la définition légale de la force majeure, la partie concernée ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations dans les limites prévues par le droit français.
Elle informera l'autre partie dans un délai raisonnable et prendra les mesures raisonnables pour limiter les conséquences de l'événement.
Les conséquences sur le contrat seront appréciées conformément aux dispositions légales applicables.

15. DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées lors de la commande sont utilisées notamment pour traiter les achats, assurer l'accès aux produits, gérer les paiements, répondre aux demandes des clients et satisfaire aux obligations légales.
Les traitements sont réalisés conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD).
Les finalités détaillées, les destinataires, les durées de conservation et les modalités d'exercice des droits des personnes doivent être indiqués dans la politique de confidentialité accessible sur le site.
Le client est invité à consulter cette politique avant de commander.

16. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour toute réclamation, le client est invité à contacter préalablement Stéphanie SILVESTRE :
E-mail : silvestrestephanie83@gmail.com
Adresse : 291 avenue Général Norbert Riera, Villa Roma A, 83600 Fréjus, France.
Lorsqu'un litige oppose Stéphanie SILVESTRE à un consommateur et qu'il n'a pas pu être résolu à l'amiable, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent, dans les conditions prévues par le Code de la consommation

17. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français.
En cas de différend, les parties rechercheront une solution amiable.
À défaut d'accord, le litige sera porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.
Pour les consommateurs, les règles protectrices relatives à la compétence juridictionnelle demeurent applicables. Aucune clause des présentes CGV ne peut imposer à un consommateur une juridiction qui serait contraire aux règles impératives applicables.

Date : 24/10/2026
Indice : A

ANNEXE — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À l'attention de :

Stéphanie SILVESTRE
291 avenue Général Norbert Riera, Villa Roma A
83600 Fréjus, France
E-mail : silvestrestephanie83@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur le produit numérique, le programme ou la prestation suivante :

- Produit ou programme commandé : .....
- Commandé le : .....
- Nom du client : .....
- Adresse du client : .....
- Adresse électronique utilisée lors de la commande : .....

Date : .....

Signature (uniquement en cas de notification sur papier) .....

SILVESTRE Stéphanie – 291 av Général Norbert Riera, Villa Roma A – 83600 Fréjus
Mail : silvestrestephanie83@gmail.com - Tél : 06 30 30 75 73 - Site Internet : www.silvestrestephanie.com
SIRET 535 262 547 00040 - Code N.A.F. (A.P.E.) 8559B
Déclaration d'activité de formation n° 93.83.05823.83 auprès de la préfecture de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur