

## **MENTIONS LEGALES ET CGV**



**Devi Arnold est la directrice de la publication du site La Clef d'Harmonie**

**Le site La Clef d'Harmonie est hébergé par Wifeo.** (Il est possible de consulter les CVG de Wifeo en cliquant sur le lien suivant <http://www.wifeo.com/cgu-visiteurs.php>)

**Devi Arnold - coach vocal et distributrice de l'Ondoline®  
- adresse : Le Devez 12480 Broquiès est représentante de « La Clef d'Harmonie® »**

Devi Arnold, La Clef d'Harmonie®, est portée en CAPE par la SCOP ARIAC domiciliée 8 avenue du Lac 34800 Clermont L'Hérault

**Immatriculée au RCS sous le SIREN 434 228 193**

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour au 30/06/2018

## **1. Application**

1.1 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre Devi Arnold, représentant La Clef d'Harmonie, et tout client acheteur qui passe une commande sur le site La Clef d'Harmonie.

1.2 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes transmises à La Clef d'Harmonie à compter du 7 avril 2018.

1.3 Toute commande implique l'adhésion totale et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente et sa renonciation à toutes autres conditions.

1.4 Les dérogations aux présentes conditions générales de vente n'engagent La Clef d'Harmonie que si elles ont été acceptées par écrit par La Clef d'Harmonie et ne sont valables que pour là où les commandes concernées.

## **2. Objet**

2.1 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux ventes du produit « Ondoline® » (avec ou sans sac de transport), ainsi qu'aux séances en présentiel sur Skype proposées par La Clef d'Harmonie.

2.2 La Clef d'Harmonie se réserve le droit de modifier son offre de produits et services à tout moment et sans préavis.

2.3 La Clef d'Harmonie ne peut être responsable des éventuelles ruptures de stocks.

2.4 La Clef d'Harmonie se réserve le droit de corriger, à tout moment et sans préavis, les éléments figurant sur sa documentation commerciale, notamment concernant les prix et les quantités. Les photos ne sont jamais contractuelles.

### **3. Commandes**

#### ***3.1 Commande du produit Ondoline® (avec ou sans sac de transport)***

3.1.1 Le client aura accès au récapitulatif de la commande une fois qu'il aura sélectionné le type de produit d'Ondoline® qu'il souhaite acheter.

3.1.2 Avant de confirmer l'acceptation de sa commande, le client coche la case de validation des CGV et valide sa commande en cliquant sur le bouton « VALIDER ». Puis le client choisit le mode de paiement et clique sur le bouton « VALIDER MON PAIEMENT ».

3.1.3 Une fois que le client a payé les produits Ondoline® qu'il souhaite acheter, il aura accès au récapitulatif de la commande.

3.1.4 Toute commande passée par le client sur le site La Clef d'Harmonie sera considérée comme confirmée et ne pourra donc pas être annulée.

3.1.5 Toutefois, à titre tout à fait exceptionnel, suite à une erreur de validation, une modification de commande peut être demandée par mail à [devi.arnold@gmail.com](mailto:devi.arnold@gmail.com) ; si cette modification est acceptée, elle devra faire l'objet d'un accord écrit préalable de La Clef d'Harmonie et pourra donner lieu à une modification du prix et des modalités d'exécution.

3.1.6 La Clef d'Harmonie se réserve également le droit de refuser toute demande de modification de commande après validation de celle-ci.

3.1.7 La Clef d'Harmonie se réserve également le droit de refuser toute demande de modification de commande de produit Ondoline® après validation de celle-ci.

#### ***3.2 Séances en présentiel par Skype***

3.2.1 Les prestations proposées à la vente via Skype sont présentées avec la plus grande exactitude possible dans la catégorie Coaching vocal.

3.2.2 Avant de valider sa commande, le client ajoute au panier la commande de sa prestation puis prend contact avec le coach vocal Devi Arnold afin de programmer la date et l'heure de la ou des séances choisies. Les disponibilités de Devi Arnold peuvent varier en fonction de ses rendez-vous professionnels déjà engagés. Il peut y avoir un délai d'attente d'une semaine à 15 jours.

3.2.3 L'horaire indiqué est celui du fuseau horaire français et toutes les prestations sont effectuées en français uniquement.

3.2.4 Pour les prestations réalisées par Skype, le paiement anticipé de 48 heures au plus tard est obligatoire, sinon la prestation de coaching vocal est systématiquement reportée à une date et un horaire ultérieur.

3.2.5 Le contact Skype pour les prestations de coaching vocal est « *devi.arnold* ».

3.2.6 Si le client n'a pas de compte Skype il lui est demandé d'en créer un en allant sur le lien suivant <https://support.skype.com/fr/faq/FA12413/comment-creer-un-compte-skype> et de choisir la configuration pour MAC ou PC.

3.2.7 En amont de la prestation de coaching vocal, le client va ajouter « *devi.arnold* » à la liste de ses contacts.

3.2.8 Au jour et à l'heure de la prestation achetée et programmée, Devi Arnold appelle le client qui a acheté la prestation de coaching vocal par Skype pour entrer en contact avec lui et effectuer la prestation en présentiel.

3.2.9 Le client répondra en sélectionnant l'icône caméra.

3.2.10 Afin que la séance se déroule de manière optimale, le client doit vérifier à l'avance que sa connexion à Skype est de bonne qualité et tester également son installation ; en effet, le temps perdu ne pourra pas être récupéré en dehors du temps imparti à la prestation.

3.2.11 Le client doit aussi vérifier que sa caméra/webcam fonctionne correctement, ainsi que le son, ceci afin que l'échange puisse être de bonne qualité.

3.2.12 Il est recommandé au client de choisir une pièce suffisamment claire et d'optimiser la place autour de lui afin de pouvoir bouger son corps dans l'espace.

3.2.13 Il est demandé au client de prévoir à portée de main les outils dont il aurait éventuellement besoin pour participer au déroulement de la prestation de coaching vocal : textes, documents, partitions, pupitre, instrument de musique, micro, chaise, coussin, etc., ...

3.2.14 Une fois que le client aura sélectionné les prestations qu'il souhaite acheter, il aura accès au récapitulatif de la commande.

3.2.15 Avant de confirmer l'acceptation de sa commande, le client coche la case de validation des CGV et valide sa commande en cliquant sur le bouton « VALIDER ». Puis le client choisit le mode de paiement et clique sur le bouton « VALIDER MON PAIEMENT ».

3.2.16 Une fois que le Client a payé les prestations qu'il souhaite acheter, il aura accès au récapitulatif de la Commande.

3.2.17 Toute commande passée par le client sur le site La Clef d'Harmonie sera considérée comme confirmée et ne pourra donc pas être annulée.

3.2.18 Toutefois, à titre exceptionnel, suite à une erreur de validation, une modification de commande de prestations de coaching vocal peut être demandée par mail à [devi.arnold@gmail.com](mailto:devi.arnold@gmail.com) ; si cette modification est acceptée, elle devra faire l'objet d'un accord écrit préalable de La Clef d'Harmonie et pourra donner lieu à une modification du prix et des modalités d'exécution.

3.2.19 La Clef d'Harmonie se réserve également le droit de refuser toute demande de modification de commande de prestations de coaching vocal après validation de celle-ci.

#### **4. Exécution des commandes et prestations**

4.1 Après acceptation des CGV et validation de la commande et du paiement, le contrat est valablement conclu entre ARIAC / ARNOLD La Clef d'Harmonie et le Client, et les engage de manière irrévocable.

4.2 Devi Ariac Arnold qui représente La Clef d'Harmonie envoie alors au client une confirmation de commande par email, confirmation qui reprend les éléments du récapitulatif de sa commande et les éléments de facturation.

#### **5. Prix et Paiement**

5.1 Le prix des produits et prestations est payable à la commande.

5.2 Les prix mentionnés sur le site dans les descriptifs des produits et prestations par Skype sont indiqués en euros.

5.3 Le montant total TTC figure à droite de chaque produit Ondoline® et/ou prestation de coaching vocal, ainsi que dans le récapitulatif de la commande.

5.4 Ce montant total est indiqué en toutes taxes comprises.

5.5 Le client doit accepter les conditions générales de vente, avant de valider sa commande et de procéder au paiement.

5.6 Les commandes des produits Ondoline® et des prestations de coaching vocal sur le site sont payables en euros.

5.7 La totalité du paiement doit être effectuée par paiement Carte bleue via PAYPAL le jour de la commande par le Client.

5.8 Pour les paiements par chèque, un mail de confirmation sera envoyé dès réception du chèque, et l'envoi des produits Ondoline® ou la confirmation définitive des prestations de coaching vocal ne pourront se faire qu'à partir de la réception effective du chèque.

5.9 Les produits et services sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au jour de la commande.

5.10 La Clef d'Harmonie se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis.

5.11 Sauf indication différente, le prix s'entend TTC et hors frais de port pour les produits Ondoline®.

5.12 Il n'y a pas de frais de port concernant les prestations en présentiel de coaching vocal par Skype.

5.13 Lors du paiement par carte bancaire, le site La Clef d'Harmonie utilise les systèmes de sécurisation de PAYPAL, moyen de paiement en ligne sécurisé.

5.14 Le système de paiement par PAYPAL garantit au client la complète confidentialité de ses informations bancaires. La transaction bancaire effectuée entre le client et PAYPAL est donc totalement cryptée et protégée. Les informations liées à la commande et le numéro de la carte bancaire ne circulent pas sur internet.

5.15 De plus, les coordonnées bancaires du client ne sont pas stockées informatiquement.

5.16 Il est entendu que le Client garantit à La Clef d'Harmonie qu'il dispose des autorisations nécessaires, au moment où il effectue sa commande de produit Ondoline® ou de prestation de coaching vocal par Skype, pour utiliser le mode de paiement choisit.

5.17 La Clef d'Harmonie se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une commande, quelle que soit sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du site et au paiement d'une commande.

## **6. Délais et modalités de livraison**

6.1 Les produits Ondoline® sont livrés à l'adresse de livraison qui a été indiquée lors de la commande et en accord avec le délai indiqué lors de la commande.

6.2 Ce délai ne prend pas en compte le délai de préparation de la commande qui peut prendre quelques jours.

6.3 Les délais communiqués par La Clef d'Harmonie sont indicatifs ; les retards éventuels ne peuvent donner lieu à aucune résiliation ou indemnité.

6.4 Les commandes seront traitées dans la limite de nos stocks disponibles ou sous réserve des stocks disponibles chez nos fournisseurs.

6.5 En cas d'indisponibilité d'un article pour une période supérieure à 10 jours ouvrables, le client sera immédiatement prévenu des délais prévisibles de livraison.

## **7. Transfert des risques au moment de l'expédition ou du déroulement de la prestation**

7.1 Dans tous les cas, les risques que les produits Ondoline® et leurs emballages peuvent courir ou occasionner sont transmis aux clients dès leur sortie des entrepôts de La Clef d'Harmonie.

7.2 Il appartient au client de sauvegarder ses droits à l'égard du transporteur lors de la livraison.

7.3 En ce qui concerne les prestations de coaching vocale par Skype, La Clef d'Harmonie ne pourra être tenue responsable si le client n'a pas pris toutes les dispositions nécessaires au bon déroulement de la prestation comme indiqué dans l'ensemble des points fixés à l'article 3.2 de ces présentes conditions générales de vente.

## **8. Obligations du client**

8.1 Le client s'engage à respecter les termes des présentes conditions générales de vente.

8.2 Le client s'engage à utiliser le site La Clef d'Harmonie de manière conforme aux instructions stipulées par La Clef d'Harmonie, ainsi que les protocoles indiqués concernant l'achat des produits Ondoline® et des prestations de coaching vocal par Skype.

8.3 Le client s'engage à n'utiliser le site La Clef d'Harmonie que pour son usage personnel, conformément aux conditions générales de vente.

8.4 Le client s'engage donc à s'abstenir :

- \* D'utiliser le site La Clef d'Harmonie pour toute finalité illégale ou de toute manière incompatible avec ces conditions générales de vente.
- \* De porter atteinte à tout ou partie du site La Clef d'Harmonie, que cela concerne le contenu ou l'exploitation du site.
- \* D'essayer d'obtenir un accès non autorisé au système informatique du site La Clef d'Harmonie ou de se livrer à toute activité pouvant diminuer les performances du site ou en détériorer les fonctionnalités.
- \* D'utiliser le site La Clef d'Harmonie à des fins abusives en y introduisant volontairement des programmes malveillants et de tenter d'accéder de manière illicite au site.
- \* De porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de La Clef d'Harmonie et/ou de revendre ou de tenter de revendre les services proposés à des tiers.

- \* De porter atteinte à la vie privée et/ou au droit à l'image d'un tiers.
- \* De dénigrer le site La Clef d'Harmonie et/ou les produits Ondoline® et les prestations proposées ainsi que La Clef d'Harmonie - représentée par Devi Arnold portée par la Scop ARIAC - sur les réseaux sociaux et tout autre media existant.
- \* D'adopter des propos contraires à la loi, injuriant, diffamant ou agressifs à l'encontre de la La Clef d'Harmonie lors des prestations en présentiel sur Skype.
- \* D'adopter une tenue décente et correcte lors des prestations en présentiel sur Skype.

8.5 Pour les prestations de coaching vocal effectuées en présentiel par skype, le client s'engage à ne pas enregistrer la séance, et à ne pas la publier que cela soit à des fins commerciales ou non commerciales.

8.6 Si La Clef d'Harmonie considère que le client ne respecte pas les présentes conditions générales de vente, La Clef d'Harmonie se réserve le droit, à tout moment, d'effectuer les démarches nécessaires afin de supprimer l'accès au site La Clef d'Harmonie au client indélicat, et de prendre toutes dispositions incluant toute action judiciaire civile et pénale à l'encontre du client non respectueux des présentes conditions générales de vente.

## **9. Application et opposabilité des CGV**

9.1 Les présentes CGV ont pour objet de définir l'ensemble des conditions dans lesquelles La Clef d'Harmonie commercialise la vente des produits Ondoline® et les prestations de coaching vocal par Skype, telles que proposées à la vente sur le site aux Clients.

9.2 Les présentes CGV s'appliquent donc à toute commande de prestations passée sur le site La Clef d'Harmonie.

9.3 Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la confirmation de sa commande par le biais d'une case à cocher.

9.4 La validation de la commande vaut donc acceptation de ces conditions générales de vente.

9.5 La Clef d'Harmonie se réserve le droit à tout moment de changer, modifier, compléter ou supprimer des parties de ses conditions générales de vente.

9.6 Les CGV applicables sont celles validées au moment de la commande.



## **10. Clause de réserve de propriété et propriété intellectuelle**

10.1 Les produits Ondoline® demeurent la propriété de La Clef d'Harmonie jusqu'au complet paiement du prix et jusqu'à l'expédition des produits.

10.2 La Clef d'Harmonie est propriétaire de l'offre de prestations de coaching vocal par Skype qu'elle présente à la vente.

10.3 Les produits, noms de domaines, images, textes, vidéos, et toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de La Clef d'Harmonie.

10.4 Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est permise au travers des présentes conditions générales de vente.

10.5 Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation des informations figurant sur le site La Clef d'Harmonie, est strictement interdite.

## **11. Droit de rétractation**

11.1 Conformément à l'article L.121-20 du code de la consommation, et concernant uniquement la vente des produits Ondoline®, «le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour ».

11.2 Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les produits Ondoline®.

11.3 Le droit de rétractation peut être exercé en contactant La Clef d'Harmonie.

11.4 Conformément à l'article L.121-20-2 du code de la consommation, le client est informé que ce droit de rétractation ne peut être exercé pour un ou des produits accidentés ou volontairement dégradés par le client acheteur.

11.5 En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, seul le prix du ou des produits achetés seront remboursés.

11.6 Les frais de retour restent à la charge du client.

11.7 Les retours des produits sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...), de sorte qu'ils puissent être recommercialisés à l'état neuf ; ils doivent également être accompagnés d'une copie du justificatif d'achat.

11.8 Conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, le client est informé qu'il ne dispose pas de droit de rétractation concernant les prestations de coaching par skype si l'accord préalable du client a été donné. En effet, cet article précise expressément que le droit de rétractation ne peut

être exercé pour les contrats : « de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. »

## **12. Réclamations**

12.1 Le cas échéant, le client peut présenter toute réclamation en contactant La Clef d'Harmonie en envoyant un mail à l'adresse suivante : « [devi.arnold@gmail.com](mailto:devi.arnold@gmail.com) »

## **13. Responsabilités**

13.1 Dans tous les cas, la responsabilité de La Clef d'Harmonie est limitée au montant du prix des produits Ondoline® et ne couvre pas les dommages indirects ou immatériels.

13.2 Le client est seul responsable du choix des produits et prestations ainsi que de leur adéquation à ses besoins.

13.3 Le client, en tant que professionnel ou particulier, doit vérifier les conditions d'utilisation des produits et prestations, notamment les précautions d'emploi et conditions d'utilisation.

13.4 Le site La Clef d'Harmonie contient des liens amis vers d'autres sites non contrôlés par La Clef d'Harmonie, qui donc, ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable du fonctionnement, du contenu ou de tout élément présent ou obtenu par l'intermédiaire de ces sites.

13.5 La Clef d'Harmonie n'est pas responsable du fonctionnement de ces sites et ne peut donc en contrôler le contenu.

13.6 Il est stipulé, de manière irrévocable, que La Clef d'Harmonie ne pourra en aucun cas être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, pour le cas où la messagerie électronique des clients rejeterait, par exemple du fait d'un anti-spam, les courriers électroniques adressés par La Clef d'Harmonie, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, la copie du ticket de paiement, l'envoi de la facture et l'état récapitulatif de la commande.

## **14. Protection des données personnelles**

14.1 Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles le concernant. En adhérant à ces conditions générales de vente, le client consent à ce que La Clef d'Harmonie collecte et utilise ces données pour la réalisation des commandes acceptées et validées. Le client en saisissant son adresse email sur le site de La Clef d'Harmonie, peut donc recevoir des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant les produits Ondoline® et les prestations de coaching vocal par Skype vendus par La Clef d'Harmonie. Le client peut se désinscrire à tout instant.

## **15. Droit applicable**

15.1 Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, sont soumises au droit français et seule la loi française est applicable.

15.2 En cas de litige susceptible de survenir à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution en relation avec les présentes conditions générales de vente, le client peut décider de soumettre le litige avec La Clef d'Harmonie à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

15.3 A titre d'information La Clef d'Harmonie indique au client qu'il peut prendre contact avec un médiateur à la consommation comme par exemple MEDICYS -75 Bd de clichy 75009 PARIS.

15.4 Afin que le différend puisse être examiné par le médiateur, le client devra justifier du dépôt de sa réclamation écrite effectuée auprès de La Clef d'Harmonie et devra également conserver une preuve écrite de toutes les démarches effectuées et en cours ; il est entendu que toute demande de réclamation devra être fondée et légitime.

15.5 Le client pourra saisir le médiateur dans un délai maximum d'un an suivant le dépôt de sa réclamation auprès de La Clef d'Harmonie.

15.6 Enfin, dans l'hypothèse où la procédure de médiation ne donnerait pas satisfaction à l'ensemble des protagonistes, ou si le client souhaite saisir une juridiction, les règles du code de procédure civile s'appliqueront.

## **16. Protection des données personnelles**

16.1 Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client dispose des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles qui le concerne.

16.2 En adhérant à ces conditions générales de vente, le client consent à ce que La Clef d'Harmonie collecte et utilise ces données pour la réalisation des commandes et prestations passées.

16.3 En saisissant son adresse email sur le site de La Clef d'Harmonie, le client consent à recevoir des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant les produits proposés à la vente sur le site de La Clef d'Harmonie. Le client peut se désinscrire à tout moment.

## **17. Dispositions générales**

### ***17.1 En cas de force majeure***

17.1.1 les parties s'entendent pour reconnaître, en application de l'article 1218 du code civil, comme cas de force majeure, tout évènement répondant aux critères définis par la jurisprudence de la cour de cassation dès lors que ces évènements empêcheraient l'exécution des conditions générales de vente par la partie qui l'invoque.

### ***17.2 Autonomie des clauses des CGV***

17.2.1 Il est entendu que si une disposition des présentes CGV établies par La Clef d'Harmonie ou son application à toute personne ou circonstance est réputée non valide, nulle, ou inapplicable, quelle qu'en soit la raison, cette disposition sera réputée divisible et n'affectera pas la validité et l'opposabilité des autres dispositions de ces conditions générales de vente.