

# MENTIONS LÉGALES & CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1. *Informations légales*

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent aux prestations de services de soutien téléphonique personnalisé sous le nom commercial Paroles et Présence. SIRET : 798 204 996

Adresse : Croix de Figou, 34190 Ganges, France

Téléphone : 06 37 24 91 10

Tribunal compétent : Montpellier (France)

## 2. *Objet*

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations de la prestataire et de ses clients dans le cadre des prestations de soutien téléphonique personnalisé réalisées à distance par téléphone.

## 3. *Acceptation des conditions*

Toute commande passée sur le site internet de Paroles et Présence implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes Conditions Générales de Vente. Le client reconnaît en avoir pris connaissance avant toute commande.

## 4. *Description des prestations*

Les prestations consistent en des séances de soutien téléphonique personnalisé, d'une durée de trente (30) minutes chacune, destinées aux personnes majeures (18 ans et plus). Les échanges se déroulent exclusivement par téléphone. Les formules proposées sont sans engagement.

## 5. *Commande et paiement*

Le paiement des séances ou abonnements s'effectue par virement bancaire.

## 6. *Droit de rétractation*

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de commande pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Toutefois, si la prestation est pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du client, celui-ci renonce expressément à son droit de rétractation.

## 7. *Annulation et report*

Toute séance peut être annulée ou reportée sans frais jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant l'heure prévue. Passé ce délai, la séance est due intégralement.

## 8. *Confidentialité*

La prestataire s'engage à respecter la confidentialité des échanges tenus lors des séances de soutien téléphonique. Aucune information personnelle ou confidentielle ne sera divulguée à des tiers, sauf obligation légale.

## 9. *Responsabilité*

Les prestations de soutien téléphonique proposées par Paroles et Présence ne constituent ni une thérapie, ni un suivi médical ou psychologique. La responsabilité de la prestataire ne saurait être engagée pour tout dommage direct ou indirect résultant de l'utilisation du service.

## **10. Protection des données personnelles**

Les données collectées lors des réservations sont utilisées uniquement pour le traitement des commandes et la communication avec le client, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Le client peut à tout moment demander la rectification ou la suppression de ses données personnelles.

## **11. Médiation et litiges**

En cas de litige, le client est invité à contacter la prestataire pour une résolution amiable. À défaut d'accord, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation ou saisir le tribunal compétent de Montpellier.

## **12. Dispositions finales**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français. Si une clause était jugée invalide, les autres dispositions resteraient applicables.