

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

École du Feu Blanc - Estrelya

Version 1.0 - En vigueur à compter du 21 juillet 2026

IMPORTANT - DEUX ÉLÉMENTS RESTENT À COMPLÉTER AVANT PUBLICATION DÉFINITIVE

1) les coordonnées du médiateur de la consommation après signature d'une convention ; 2) l'adresse effective de la fonctionnalité de rétractation en ligne. La page CGV peut être exclue du menu principal, mais elle doit rester facilement accessible depuis le pied de page et avant le paiement.

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées pour les ventes conclues à distance avec des consommateurs. Elles ne remplacent pas un audit juridique individualisé. Elles devront être relues lors de toute modification importante de l'offre, des moyens de paiement, des outils numériques ou de la réglementation.

Sommaire

- 1. Identification du professionnel
- 2. Objet, champ d'application et définitions
- 3. Informations précontractuelles et caractéristiques des offres
- 4. Commande et formation du contrat
- 5. Prix, TVA et paiement
- 6. Disponibilité, refus ou annulation d'une commande
- 7. Prestations individuelles
- 8. Classes et rencontres collectives en direct
- 9. Formations et programmes avec espace membre
- 10. Portraits, lectures et documents personnalisés
- 11. Contenus numériques vendus séparément
- 12. Livres et produits physiques
- 13. Droit de rétractation
- 14. Garanties légales
- 15. Compte membre, accès et sécurité
- 16. Propriété intellectuelle
- 17. Nature et limites des prestations
- 18. Confidentialité des rencontres et enregistrements
- 19. Responsabilité et prérequis techniques
- 20. Force majeure
- 21. Réclamations
- 22. Médiation de la consommation
- 23. Données personnelles
- 24. Preuve, archivage et conservation du contrat
- 25. Droit applicable et règlement des litiges
- 26. Modification, divisibilité et entrée en vigueur
- Annexe 1. Formulaire type de rétractation
- Annexe 2. Références juridiques principales

1. Identification du professionnel

Le site www.ecoledufeu blanc.com et les offres qui y sont proposées sont exploités par :

- Estelle Viaud, entrepreneur individuel (EI), exerçant publiquement sous le nom d'artiste Estrelya et utilisant la marque d'usage École du Feu Blanc ;
- Adresse : 16 chemin des Tourterelles, 24800 Nanthiat, France ;
- SIREN : 845 173 764 ;
- SIRET de l'établissement principal : 845 173 764 00042 ;
- Adresse électronique : ecoledufeu blanc@gmail.com ;
- Téléphone : 06 85 80 31 07 ;
- Site : www.ecoledufeu blanc.com ;
- TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Dans les présentes CGV, le professionnel est désigné par « l'École du Feu Blanc » ou « le Prestataire » et l'acheteur particulier par « la Cliente » ou « le Client ». Les formulations au féminin utilisées dans certaines offres n'excluent aucune personne autorisée à contracter.

2. Objet, champ d'application et définitions

Les présentes CGV régissent les ventes de produits et de prestations proposées par l'École du Feu Blanc à des consommateurs, notamment :

- séances et consultations individuelles à distance ou en présentiel lorsqu'elles sont proposées ;
- classes, ateliers, rencontres et événements collectifs en direct ;
- formations et programmes comprenant des contenus numériques, des rencontres en direct ou un espace membre ;
- portraits, lectures, analyses et documents personnalisés ;
- livres numériques, fichiers PDF, audios et autres contenus numériques ;

- livres et produits physiques standards, signés, dédiacés ou personnalisés.

Les caractéristiques, prix, dates, durées, prérequis, modalités d'accès et éventuelles conditions particulières figurant sur la page de vente, la fiche produit, le devis ou le bon de commande complètent les présentes CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières expressément acceptées pour l'offre concernée prévalent.

La Cliente déclare avoir la capacité juridique de contracter. Une personne mineure ne peut commander qu'avec l'autorisation et sous la responsabilité de son représentant légal.

3. Informations précontractuelles et caractéristiques des offres

Avant la commande, la Cliente reçoit, de manière lisible et compréhensible, les caractéristiques essentielles de l'offre, son prix total, les éventuels frais supplémentaires, la date ou le délai d'exécution, la durée d'accès, les moyens de paiement, les règles d'annulation, les garanties, les modalités de rétractation et les coordonnées du Prestataire.

Les photographies, illustrations, couleurs et présentations ont une fonction illustrative. Elles ne constituent pas un engagement sur des différences mineures n'affectant pas les caractéristiques essentielles de l'offre. Pour les contenus numériques, la page de vente précise, lorsque cela est pertinent, le format, la durée d'accès, les fonctionnalités, les restrictions d'usage et les prérequis techniques.

La Cliente doit vérifier que l'offre choisie correspond à ses besoins et que son matériel lui permet d'utiliser les services annoncés, notamment une connexion internet, une adresse électronique valide, un navigateur récent, un lecteur de fichiers PDF et, pour les rencontres en direct, l'application ou l'accès web Zoom lorsqu'il est requis.

4. Commande et formation du contrat

La commande est réalisée selon les étapes affichées sur le site : sélection de l'offre, vérification du panier ou du formulaire, saisie des informations nécessaires, prise de connaissance des CGV, validation de l'obligation de paiement et règlement.

Avant la validation définitive, la Cliente peut vérifier le détail de la commande, son prix et corriger les éventuelles erreurs. L'acceptation des CGV s'effectue au moyen d'une case non précochée ou de tout procédé équivalent permettant d'en conserver la preuve.

Le contrat est conclu lorsque le paiement est accepté ou, pour une modalité expressément prévue, lorsque l'École du Feu Blanc confirme la commande. Une confirmation est adressée sur un support durable, généralement par courrier électronique. La Cliente doit vérifier son dossier de courriers indésirables et signaler rapidement toute erreur dans ses coordonnées.

L'École du Feu Blanc peut demander les informations strictement nécessaires à l'exécution de la commande. Une commande incomplète peut être suspendue jusqu'à réception des éléments manquants.

5. Prix, TVA et paiement

Les prix sont indiqués en euros. En raison du régime de franchise en base de TVA, la TVA n'est pas applicable conformément à l'article 293 B du Code général des impôts. Les frais de livraison ou autres coûts supplémentaires sont indiqués avant la validation de la commande.

Le paiement est exigible au moment de la commande, sauf échancier ou modalité contraire clairement indiqué. Les moyens de paiement disponibles sont ceux affichés lors du passage de commande. Aucun supplément ne peut être facturé du seul fait de l'utilisation d'un moyen de paiement donné.

Les paiements sont traités par les prestataires de paiement proposés sur le site. Le Prestataire n'a pas vocation à recevoir les données bancaires complètes lorsque celles-ci sont directement traitées par ces opérateurs.

5.1 Paiement en plusieurs fois

Lorsqu'un paiement en plusieurs fois est proposé, il constitue une facilité de paiement portant sur le prix total de l'offre et non un abonnement résiliable chaque mois, sauf indication expresse contraire. Sous réserve du droit légal de rétractation et d'un accord particulier, l'inscription engage la Cliente au règlement de l'intégralité du prix.

En cas d'échec d'une échéance, la Cliente est informée et dispose d'un délai de sept jours pour régulariser. À défaut, l'accès aux contenus ou prestations restant à fournir peut être suspendu après rappel écrit, sans préjudice de la recherche d'une solution amiable et des droits légaux des parties.

6. Disponibilité, refus ou annulation d'une commande

Les offres sont disponibles dans la limite des places, stocks et périodes indiqués. En cas d'indisponibilité après paiement, la Cliente est informée sans retard et reçoit, selon son choix lorsque cela est possible, une proposition de remplacement, un report ou le remboursement des sommes correspondant à l'offre indisponible.

L'École du Feu Blanc peut refuser ou annuler une commande pour un motif légitime, notamment une fraude suspectée, un paiement non autorisé, des informations manifestement erronées, un comportement antérieur gravement contraire aux règles de sécurité ou de respect, ou l'impossibilité objective d'exécuter la prestation. La Cliente en est informée et les sommes correspondant à une prestation non exécutée sont remboursées.

7. Prestations individuelles

7.1 Réservation et exécution

La date, l'heure, la durée, le lieu ou le lien de connexion et le contenu essentiel de la séance sont indiqués avant la commande. La Cliente doit se présenter à l'heure, dans un environnement compatible avec la confidentialité et avec un matériel fonctionnel pour une séance à distance.

7.2 Annulation et report par la Cliente

Les règles commerciales suivantes s'appliquent sans priver la Cliente de son droit légal de rétractation lorsqu'il existe :

- plus de sept jours avant la séance : remboursement intégral ou report ;
- entre sept jours et quarante-huit heures avant la séance : absence de remboursement, mais un report unique est possible dans les trois mois, selon les disponibilités ;
- moins de quarante-huit heures avant la séance, absence ou oubli : la séance reste due et n'est normalement pas reportable ; une situation exceptionnelle peut être examinée au cas par cas.

7.3 Retard

En cas de retard de la Cliente, la séance se termine à l'heure initialement prévue afin de ne pas désorganiser les rendez-vous suivants. Après vingt minutes de retard sans message, la séance peut être considérée comme non honorée.

7.4 Annulation par l'École du Feu Blanc

Si le Prestataire doit annuler, une nouvelle date est proposée. Si aucune date ne convient, les sommes versées pour la séance non réalisée sont remboursées intégralement.

8. Classes et rencontres collectives en direct

8.1 Participation

La date, l'horaire, la durée, le nombre de places, le nombre minimum éventuel, le format et les prérequis sont indiqués sur la page de l'événement. La participante doit respecter le cadre collectif, la parole des autres personnes, les consignes de sécurité et les règles de confidentialité annoncées.

8.2 Annulation et transfert

Sous réserve du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable :

- plus de sept jours avant la rencontre : remboursement, report ou avoir au choix de la participante ;
- entre sept jours et quarante-huit heures avant : pas de remboursement, mais un report unique ou le transfert de la place peut être accepté ;
- moins de quarante-huit heures avant ou en cas d'absence : la place reste due, sauf situation exceptionnelle examinée individuellement ;
- le transfert à une autre personne est possible jusqu'à vingt-quatre heures avant, après information écrite et acceptation des CGV et règles de participation par la remplaçante.

8.3 Retard

La rencontre commence à l'heure annoncée. Au-delà de quinze minutes de retard, l'accès peut être refusé si une arrivée tardive compromet la cohérence de la pratique, la sécurité ou la confidentialité du groupe. La place reste alors due, sous réserve des droits légaux applicables.

8.4 Nombre minimum et annulation

Lorsqu'un nombre minimum est prévu, l'annulation ou le report est annoncé au plus tard quarante-huit heures avant, sauf événement imprévisible. La participante peut choisir une nouvelle date, un avoir ou le remboursement intégral. Si un incident technique imputable au Prestataire empêche la tenue de l'essentiel de la rencontre, une nouvelle date ou un remboursement approprié est proposé.

9. Formations et programmes avec espace membre

9.1 Contenu et calendrier

La page de vente précise le contenu, la durée du parcours, le calendrier, le nombre de rencontres, les ressources, les prérequis et les modalités d'accès. Sauf indication différente, l'accès aux contenus numériques du programme est accordé pendant douze mois à compter de l'ouverture du programme ou de la date communiquée dans l'offre.

Les modules peuvent être débloqués progressivement. Les vidéos, audios et replays sont consultables en ligne sans téléchargement, sauf supports expressément proposés au téléchargement.

9.2 Accès avant la fin du délai de rétractation

Lorsque la Cliente demande l'accès immédiat aux contenus numériques ou le commencement des services avant la fin du délai de rétractation, les consentements distincts prévus à l'article 13 sont recueillis avant l'accès ou le commencement de la prestation.

9.3 Participation et abandon

La participation active, le visionnage des ressources et la présence aux rencontres relèvent de la responsabilité de la participante. Une absence, un retard, un défaut de visionnage ou un abandon volontaire ne donne pas automatiquement droit à un remboursement ni à l'arrêt des échéances. Une situation exceptionnelle et sérieuse peut toutefois être examinée afin de rechercher une solution raisonnable.

9.4 Modification ou interruption par le Prestataire

Lorsque l'École du Feu Blanc ne peut fournir une partie importante du programme, elle propose une solution proportionnée : remplacement de la séance, report, prolongation de l'accès, adaptation équivalente ou remboursement de la partie non exécutée.

10. Portraits, lectures et documents personnalisés

10.1 Informations à fournir

La Cliente transmet les informations nécessaires indiquées sur la fiche de l'offre : identité ou prénom d'usage, date, heure et lieu de naissance lorsqu'ils sont nécessaires, question, éléments de personnalisation et adresse électronique. Elle doit vérifier leur exactitude avant validation.

L'École du Feu Blanc ne peut être tenue responsable d'un calcul ou d'une interprétation affecté par une information incorrecte fournie par la Cliente. Une erreur imputable au Prestataire est corrigée gratuitement. Une nouvelle réalisation rendue nécessaire par une donnée erronée communiquée par la Cliente peut faire l'objet d'un devis complémentaire.

10.2 Délai

Sauf délai différent indiqué sur la page de vente, le délai indicatif est de cinq à sept jours ouvrés à compter de la réception de toutes les informations nécessaires. Si des éléments indispensables manquent, le délai est suspendu jusqu'à leur réception.

10.3 Commencement anticipé et annulation

Tant que le travail n'a pas commencé, une annulation peut donner lieu à un remboursement intégral, sous réserve des règles légales. Lorsque la Cliente demande expressément que la réalisation commence avant la fin du délai de rétractation, une rétractation après commencement peut entraîner le paiement de la partie déjà réalisée, proportionnellement au prix total. Après exécution complète, et lorsque les conditions légales ont été respectées, le droit de rétractation est perdu.

10.4 Livraison et corrections

Le document est envoyé au format annoncé, généralement PDF, à l'adresse électronique de la commande ou dans l'espace membre. La Cliente doit signaler dans les sept jours suivant la livraison toute erreur de calcul, donnée correctement fournie mais mal utilisée, page manquante ou fichier inutilisable. Ce délai commercial n'écarte pas les garanties légales.

Une nouvelle question, l'ajout de données, une seconde analyse, un changement d'informations après réalisation ou une réécriture complète ne constitue pas une correction et peut faire l'objet d'un devis.

10.5 Offres comprenant une séance

Lorsqu'une offre comprend un document et une séance, chaque composante obéit aux règles qui lui sont propres. Si le document a déjà été réalisé, sa valeur reste due même si la séance est ultérieurement annulée hors du cadre légal de rétractation. La page de vente ou la confirmation peut préciser la répartition de valeur entre ces éléments.

11. Contenus numériques vendus séparément

Les livres numériques, PDF, audios et autres contenus dématérialisés sont fournis selon les modalités annoncées : téléchargement, lien ou espace membre. Ils sont destinés à un usage personnel et ne peuvent être transmis, reproduits ou revendus.

Lorsque l'accès ou le téléchargement commence avant la fin du délai de rétractation, l'École du Feu Blanc recueille le consentement exprès de la Cliente, sa reconnaissance de la perte du droit de rétractation et confirme cet accord sur un support durable, conformément à l'article 13.

En cas de fichier corrompu, incomplet, erroné ou inaccessible, la Cliente contacte ecoledufeublanc@gmail.com afin qu'un fichier conforme ou un nouvel accès soit fourni sans frais.

12. Livres et produits physiques

12.1 Produits standards, signés et personnalisés

Un livre simplement signé, sans personnalisation nominative, est traité comme un produit standard. Un livre comportant le prénom de la destinataire, un message personnel, une date ou une inscription spécifique est un bien nettement personnalisé et relève de l'exception au droit de rétractation précisée à l'article 13.

La Cliente doit vérifier l'orthographe et le texte de dédicace avant validation. Une erreur commise par l'École du Feu Blanc est corrigée ou remplacée sans frais. Une erreur reproduisant exactement les informations fournies par la Cliente peut rendre une nouvelle fabrication facturable.

12.2 Zone et délais de livraison

Sauf indication contraire, les livraisons sont proposées en France métropolitaine. Les frais sont affichés avant le paiement. Les délais de préparation habituels sont de trois à cinq jours ouvrés pour un livre standard et de cinq à dix jours ouvrés pour un livre signé ou dédié. Le délai de transport s'ajoute au délai de préparation.

Si aucun délai n'est indiqué, la livraison intervient au plus tard dans les trente jours suivant la commande, sauf accord différent ou cas de force majeure.

12.3 Transport, transfert des risques et suivi

L'expédition suivie est privilégiée. Lorsque le transporteur est proposé par l'École du Feu Blanc, le risque de perte ou d'endommagement est transféré à la Cliente au moment où elle, ou un tiers qu'elle a désigné, prend physiquement possession du bien.

12.4 Perte, dommage et erreur d'adresse

En cas de colis perdu, après vérification et enquête auprès du transporteur, un nouvel envoi ou un remboursement est proposé. En cas de dommage, la Cliente est invitée à conserver l'emballage et à transmettre des photographies, sans que l'absence de signalement dans un délai commercial bref puisse supprimer ses garanties légales.

Si le colis revient en raison d'une adresse incorrecte fournie par la Cliente ou faute de retrait, les frais d'une nouvelle expédition peuvent lui être facturés. Si l'erreur vient de l'École du Feu Blanc, la réexpédition est gratuite.

13. Droit de rétractation

13.1 Principe et délai

Pour un contrat conclu à distance, la Cliente dispose en principe d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision : à compter de la conclusion du contrat pour une prestation de services et à compter de la réception pour un bien.

L'exercice de ce droit ne porte pas atteinte aux exceptions prévues par la loi ni aux droits commerciaux plus favorables prévus par les présentes CGV.

13.2 Modalités d'exercice et fonctionnalité en ligne

La Cliente peut exercer son droit au moyen du formulaire figurant en annexe, d'un courrier électronique à ecoledufeu blanc@gmail.com, d'un courrier postal, ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Pour les contrats conclus en ligne, une fonctionnalité gratuite intitulée « Exercer mon droit de rétractation » doit être accessible de façon permanente sur le site pendant le délai applicable. Adresse prévue : <https://www.ecoledufeu blanc.com/retractation> [À ACTIVER ET VÉRIFIER]. Après confirmation de la demande, un accusé de réception indiquant son contenu, la date et l'heure est envoyé sur un support durable.

13.3 Prestations de services commencées avant l'expiration du délai

Si la Cliente souhaite que la prestation commence avant la fin des quatorze jours, elle doit en faire la demande expresse. Elle reconnaît qu'après exécution complète de la prestation, elle perdra son droit de rétractation. Si elle se rétracte après commencement mais avant exécution complète, elle doit le montant proportionnel aux services effectivement fournis jusqu'à sa demande.

13.4 Contenus numériques sans support matériel

Le droit de rétractation ne peut plus être exercé pour un contenu numérique sans support matériel lorsque l'exécution a commencé avant la fin du délai, si la Cliente a préalablement consenti expressément à ce commencement, reconnu qu'elle perdrait son droit et reçu la confirmation de son accord sur un support durable.

13.5 Biens personnalisés

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications de la Cliente ou nettement personnalisés, notamment un livre dédié nominativement ou comportant un message personnel. Un exemplaire uniquement signé sans personnalisation nominative reste soumis au droit commun.

13.6 Retour des biens standards

Après notification de la rétractation, la Cliente renvoie le bien dans les quatorze jours à : Estelle Viaud EI - École du Feu Blanc, 16 chemin des Tourterelles, 24800 Nanthiat, France. Les frais directs de retour sont à sa charge. Le bien doit être complet et protégé. La Cliente peut être responsable de la dépréciation résultant de manipulations allant au-delà de celles nécessaires pour établir la nature et les caractéristiques du bien.

13.7 Remboursement

Le remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant l'information de la rétractation, avec le même moyen de paiement sauf accord exprès. Pour un bien, le remboursement peut être différé jusqu'à récupération du produit ou réception d'une preuve d'expédition. Les frais de livraison standard initiaux sont remboursés ; le supplément d'un mode de livraison plus coûteux choisi par la Cliente ne l'est pas.

14. Garanties légales

L'École du Feu Blanc est responsable des garanties légales applicables. Pour les mettre en œuvre : Estelle Viaud EI - École du Feu Blanc, 16 chemin des Tourterelles, 24800 Nanthiat, ecoledufeublanc@gmail.com, 06 85 80 31 07.

ENCADRÉ LÉGAL - VENTE DE BIENS PHYSIQUES

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie est renouvelée pour deux ans à compter du remplacement.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le bien ou mettre fin au contrat contre restitution si le professionnel refuse la réparation ou le remplacement, si ceux-ci interviennent après trente jours, occasionnent un inconvénient majeur, ou si la non-conformité persiste. Il peut agir immédiatement si le défaut est suffisamment grave. La résolution n'est pas ouverte pour un défaut mineur.

Les droits ci-dessus résultent des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation. Le consommateur bénéficie également de la garantie des vices cachés des articles 1641 à 1649 du Code civil pendant deux ans à compter de la découverte du défaut.

ENCADRÉ LÉGAL - CONTENUS NUMÉRIQUES OU SERVICES NUMÉRIQUES FOURNIS PONCTUELLEMENT

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la fourniture, il n'est tenu d'établir que l'existence du défaut et non sa date d'apparition.

La garantie emporte l'obligation de fournir les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité.

Le consommateur a droit à la mise en conformité sans retard injustifié, sans frais et sans inconvénient majeur.

Il peut obtenir une réduction du prix ou mettre fin au contrat si le professionnel refuse la mise en conformité, la retarde de façon injustifiée, impose des frais, occasionne un inconvénient majeur ou si le défaut persiste. Une réduction ou une résolution immédiate est possible si le défaut est suffisamment grave.

Ces droits résultent des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la consommation. Le consommateur bénéficie également de la garantie des vices cachés des articles 1641 à 1649 du Code civil pendant deux ans à compter de la découverte du défaut.

ENCADRÉ LÉGAL - FOURNITURE CONTINUE DE CONTENUS OU SERVICES NUMÉRIQUES

Pour les programmes et espaces membres dont l'accès est annoncé pendant douze mois, le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut durant toute la période contractuelle de douze mois. Durant cette période, il n'est tenu d'établir que l'existence du défaut et non sa date d'apparition.

Le professionnel doit fournir pendant cette même période toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité.

Le consommateur a droit à la mise en conformité sans retard injustifié, sans frais et sans inconvénient majeur. Il peut obtenir une réduction du prix ou mettre fin au contrat dans les cas prévus aux articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la consommation, notamment en cas de refus, de retard injustifié, de frais imposés, d'inconvénient majeur ou de persistance du défaut.

Toute période d'indisponibilité nécessaire à la remise en conformité suspend la garantie restant à courir. Le consommateur bénéficie également de la garantie des vices cachés des articles 1641 à 1649 du Code civil pendant deux ans à compter de la découverte du défaut.

Une insatisfaction subjective à l'égard d'une interprétation symbolique clairement présentée comme telle ne constitue pas, à elle seule, un défaut de conformité. Cette précision ne permet pas de refuser la correction d'une erreur objective, d'un fichier défectueux ou d'une prestation différente de celle annoncée.

15. Compte membre, accès et sécurité

Les accès à l'espace membre sont personnels. La Cliente doit préserver la confidentialité de ses identifiants, ne pas les transmettre et signaler toute utilisation non autorisée. Elle est responsable des actions réalisées depuis son compte sauf preuve d'un accès frauduleux indépendant de sa volonté.

En cas de partage avéré, de tentative d'accès illicite, de diffusion de contenus ou de comportement portant atteinte à la sécurité, l'accès peut être suspendu après information, sans priver la Cliente de ses droits légaux ni autoriser la conservation du prix d'une prestation non fournie sans justification.

À l'expiration de la durée contractuelle, l'accès peut être fermé. Il appartient à la Cliente de télécharger, avant cette date, les seuls supports expressément prévus comme téléchargeables.

16. Propriété intellectuelle

Les textes, ouvrages, visuels, audios, vidéos, replays, méthodes, structures, appellations, cartes, outils, exercices et supports de l'École du Feu Blanc restent protégés par les droits de propriété intellectuelle. La commande confère uniquement un droit d'utilisation personnel, privé, non exclusif et non transférable.

Sauf autorisation écrite, il est interdit de reproduire, diffuser, publier intégralement, revendre, traduire, adapter, enseigner, exploiter commercialement ou mettre à disposition d'un tiers tout ou partie des contenus. Une courte citation peut être faite dans les limites légales, avec mention claire d'Estrelya et de l'École du Feu Blanc.

Les documents personnalisés peuvent être conservés et imprimés par leur destinataire pour son usage personnel. Leur remise n'emporte aucune cession de la méthode, de la structure ou des droits d'auteur.

17. Nature et limites des prestations

Les prestations proposées sont de nature artistique, symbolique, pédagogique, expérientielle ou culturelle selon l'offre. Elles peuvent soutenir une réflexion personnelle, une exploration créative ou une mise en perspective, sans constituer une promesse de résultat.

Les lectures astrologiques, symboliques ou incarnographiques sont interprétatives. Elles ne constituent pas une prédiction certaine, une vérité absolue, un diagnostic ni une décision prise à la place de la Cliente.

Les prestations ne remplacent pas un accompagnement médical, psychologique, psychiatrique, juridique, financier ou social. En cas de douleur, de situation de santé, de détresse ou de décision à conséquences importantes, la Cliente doit consulter un professionnel qualifié. La Cliente reste responsable de ses décisions et de la manière dont elle utilise les contenus reçus.

18. Confidentialité des rencontres et enregistrements

Lors des séances individuelles et rencontres collectives, chaque personne s'engage à respecter la confidentialité des informations personnelles entendues. Aucun participant ne peut enregistrer, photographier, effectuer une capture d'écran ou diffuser la rencontre sans autorisation préalable.

Lorsque l'École du Feu Blanc prévoit un enregistrement ou un replay, cette information, sa finalité, les personnes autorisées, la durée d'accès et les règles de confidentialité sont précisées dans les conditions particulières, la charte de participation ou la politique de confidentialité. Les échanges personnels ne sont pas destinés à être conservés sauf information et base juridique appropriées.

Le Prestataire pose un cadre de confidentialité et peut exclure une personne qui le viole gravement, mais ne peut garantir de manière absolue le comportement individuel de chaque participant.

19. Responsabilité et prérequis techniques

L'École du Feu Blanc exécute ses obligations avec diligence. Sa responsabilité ne peut être engagée que pour un dommage direct, certain et prévisible résultant d'un manquement prouvé, sans limitation des droits d'ordre public du consommateur.

La Cliente est responsable de sa connexion, de son matériel, de la protection de ses identifiants et de l'environnement depuis lequel elle participe. Un incident provenant uniquement de son équipement ou de sa connexion ne donne pas automatiquement droit à un remboursement. Une aide raisonnable peut être proposée lorsque cela est possible.

L'École du Feu Blanc ne répond pas des interruptions ou modifications imputables à un opérateur tiers, sauf lorsqu'elle est légalement responsable du choix ou de la fourniture du service. En cas d'interruption importante empêchant l'exécution de l'offre, une mise en conformité, un report, une prolongation ou un remboursement approprié est proposé.

20. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution causé par un événement de force majeure au sens du droit français. La partie concernée informe l'autre dès que possible. Les obligations empêchées sont suspendues pendant la durée

de l'événement. Si l'empêchement devient définitif ou se prolonge au point de priver le contrat de son intérêt, les prestations non exécutées donnent lieu aux conséquences prévues par la loi, notamment un remboursement approprié.

21. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par écrit à ecoledufeublan@gmail.com avec l'objet « Réclamation - École du Feu Blanc », ou par courrier à Estelle Viaud EI - École du Feu Blanc, 16 chemin des Tourterelles, 24800 Nanthiat.

La demande doit indiquer l'identité de la Cliente, la commande ou prestation concernée, la date, le problème rencontré, la solution demandée et les justificatifs utiles. L'École du Feu Blanc s'efforce d'accuser réception dans les sept jours ouvrés et de répondre dans les trente jours calendaires, sauf difficulté particulière expliquée à la Cliente.

22. Médiation de la consommation

CLAUSE OBLIGATOIRE À COMPLÉTER

Le nom, l'adresse postale et le site internet du médiateur de la consommation ne peuvent être ajoutés qu'après conventionnement avec un médiateur référencé et compétent. Ne pas publier la version comme définitive sans ces coordonnées.

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante, la Cliente peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'École du Feu Blanc, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Médiateur désigné : [NOM OFFICIEL À COMPLÉTER]

Adresse : [ADRESSE À COMPLÉTER]

Site internet : [URL À COMPLÉTER]

La demande doit respecter les conditions de recevabilité du médiateur, notamment avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de l'École du Feu Blanc.

23. Données personnelles

Les données nécessaires à la gestion des commandes, paiements, livraisons, accès membres, séances, obligations comptables et réclamations sont traitées conformément à la réglementation applicable. Les modalités détaillées, les destinataires, les transferts éventuels, les durées de conservation et les droits des personnes figurent dans la Politique de confidentialité accessible sur le site.

L'acceptation des CGV ne vaut pas consentement à recevoir des communications commerciales. L'inscription à une newsletter ou à des offres promotionnelles doit reposer sur un choix distinct lorsqu'un consentement est requis.

24. Preuve, archivage et conservation du contrat

Les registres informatiques, confirmations de commande, courriers électroniques, preuves de paiement, consentements et échanges conservés dans des conditions raisonnables de sécurité peuvent être produits comme éléments de preuve, sans priver la Cliente de la possibilité d'apporter une preuve contraire.

Lorsqu'un contrat conclu par voie électronique porte sur une somme égale ou supérieure à 120 euros, l'École du Feu Blanc conserve l'écrit qui le constate pendant dix ans dans les conditions légales et en garantit l'accès à la Cliente qui en fait la demande à ecoledufeublan@gmail.com.

25. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Elles ne privent pas un consommateur résidant dans un autre pays de l'Union européenne des dispositions impératives plus protectrices de son pays de résidence lorsqu'elles sont applicables.

Les parties recherchent d'abord une solution amiable. À défaut, et après la médiation lorsqu'elle est possible, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun. Aucune clause n'impose au consommateur un tribunal autre que celui auquel la loi lui permet de recourir.

26. Modification, divisibilité et entrée en vigueur

L'École du Feu Blanc peut modifier les présentes CGV pour l'avenir afin de tenir compte de l'évolution de l'offre, des outils ou de la réglementation. La version applicable à une commande est celle acceptée au jour de sa conclusion, sauf disposition légale d'application immédiate ou accord plus favorable.

Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions restent en vigueur. Les CGV prennent effet à la date indiquée en première page.

Annexe 1 - Formulaire type de rétractation

À compléter et à envoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel ce droit existe.

À l'attention de : Estelle Viaud EI - École du Feu Blanc, 16 chemin des Tourterelles, 24800 Nanthiat, France - ecoledufeublanc@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ou la prestation de services ci-dessous :

Offre / produit / prestation :

Numéro de commande ou référence :

Commandé le : Reçu le, s'il s'agit d'un bien :

Nom et prénom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Adresse électronique :

Date :

Signature du consommateur, uniquement en cas d'envoi sur papier :

.....

Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité en ligne « Exercer mon droit de rétractation » accessible depuis le pied de page du site, dès son activation.

Annexe 2 - Références juridiques principales

- Code de la consommation : articles L. 111-1, L. 111-2, L. 112-1 et R. 111-1 - information précontractuelle et prix ;
- Code de la consommation : articles L. 221-5, L. 221-13 et L. 221-18 à L. 221-28 - contrats à distance et rétractation ;
- Code de la consommation : article D. 221-5 - fonctionnalité de rétractation en ligne ;
- Code de la consommation : articles L. 216-1 à L. 216-8 - livraison et exécution ;
- Code de la consommation : articles L. 217-1 à L. 217-32 et annexe à l'article D. 211-2 - garantie légale de conformité des biens ;
- Code de la consommation : articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 et annexes aux articles D. 211-3 et D. 211-4 - contenus et services numériques ;
- Code civil : articles 1641 à 1649 - garantie des vices cachés ;
- Code de la consommation : articles L. 612-1, L. 616-1 et R. 616-1 - médiation de la consommation ;
- Code de la consommation : articles L. 213-1, D. 213-1 et D. 213-2 - conservation des contrats électroniques d'au moins 120 euros ;
- Code civil : articles 1127-1 et suivants - conclusion du contrat sous forme électronique ;
- Code de la propriété intellectuelle - protection des œuvres, textes et supports ;
- Code général des impôts : article 293 B - franchise en base de TVA.

Références vérifiées pour cette version au 21 juillet 2026. Elles doivent être réexaminées lors de toute mise à jour importante du document.

ÉCOLE DU FEU BLANC - ESTRELYA

Estelle Viaud EI - SIREN 845 173 764