

## Conditions générales de vente



### Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les transactions conclues par le biais des sites Internet du réseau de Curieuse Agence.

Le réseau Curieuse Agence est rattaché à la Coopérative POLLEN SCOP (siège social : 30 avenue de Zelzate, 07200 AUBENAS // RCS : Aubenas 439 076 563 // SIRET: 43 907 656 300 048).

Est considérée comme « client » toute personne physique ou morale réalisant auprès de Curieuse Agence une commande, validée par chèque, virement bancaire, numéraire ou via notre plateforme de paiement sécurisée.

L'unique version de ce document impliquant un accord contractuel est celle disponible, à jour, sur le site [www.curieuse-agence.com](http://www.curieuse-agence.com).

### Article 2 : Commande

Toute commande passée sur un site appartenant à Curieuse Agence implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes conditions générales de vente.

### Article 3 : Prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (au taux applicable de TVA française), hors frais de port, hors frais complémentaires notifiés et de traitement de votre commande.

Le prix des articles et services peuvent être modifiés à tout moment. Toutefois, le tarif appliqué à une commande sera celui annoncé au moment de la commande.

### Article 4 : Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la date de la commande, y compris pour les produits en précommande. Vous pouvez effectuer le règlement par carte de paiement ou chèque bancaire.

Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Nous n'acceptons pas l'American Express.

Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par l'intermédiaire de notre banque. Les informations transmises sont cryptées par un logiciel sécurisé, et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité de la banque et ne saurait nous être imputée.

Le paiement par chèque bancaire n'est possible que pour des chèques en euros tirés, sur une banque domiciliée en France.

Le chèque devra être établi à l'ordre de **Curieuse Agence - Pollen Scop** et envoyé à l'adresse ci-dessous :

**Curieuse Agence, Centre Bourg, 07600 SAINT ANDEOL DE VALS, France**

Le chèque sera encaissé avant l'expédition de la commande, sauf accord exceptionnel confirmé par un salarié autorisé de Curieuse Agence.

## **Article 5 : Livraison**

La livraison est faite à l'adresse que vous avez indiquée lors de votre commande (par conséquent, soyez particulièrement attentif à l'orthographe de l'adresse que vous saisissez et spécialement au code postal).

Les risques seront à votre charge à compter de la date à laquelle les produits commandés auront quitté nos locaux.

Cependant, en cas de colis perdu, nous ferons le nécessaire pour que vous receviez tout de même votre produit ou que vous soyez remboursé selon votre garantie.

## **Article 6 : Précommande**

Pour les produits en "Précommande", c'est à dire ceux que vous pouvez acheter avant leur parution officielle, le paiement est exigible immédiatement au moment de la commande.

Les dates prévisionnelles de parution des produits ne sont pas contractuelles. Nous faisons de notre mieux pour respecter les dates prévisionnelles que nous indiquons, cependant les dates effectives dépendent bien souvent de facteurs indépendants de notre volonté (par exemple délais d'impression, de pressage de DVDs, catastrophes naturelles), donc :

Si vous êtes de nature impatiente et que vous comptez nous envoyer un email tous les jours pour savoir si le produit que vous avez précommandé est sorti, nous vous rembourserons immédiatement pour avoir un peu de tranquillité. Si vous voulez être absolument certain que votre produit sera expédié à une date précise, **NE FAITES PAS DE PRE-COMMANDES**. Attendez simplement que le produit soit officiellement paru, cela évitera à tout le monde du stress inutile.

## **Article 7 : Conditions de retour et de remboursement**

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un délai de 7 jours à compter de la réception de votre commande pour exercer votre « droit de rétractation ».

Cependant, certains des produits et services que nous fournissons ne sont pas soumis à ce droit de rétractation. L'article L121-20-2 exclut notamment :

- Les services de formation (en ligne ou sous format CD/DVD) basés sur des enregistrements audio et vidéo,
- Les prestations de service telles que le coaching, le consulting, la formation, les télé-opérations,... si la prestation a démarré dans les 7 jours suivant signature du contrat.

Pour que nos clients n'aient aucun souci à se faire, nous avons donc pris dès le premier jour, la décision suivante : **tous nos produits et services sans exception bénéficient d'une garantie de satisfaction.**

(Nous voulons être absolument certains que tous nos clients sont ravis d'avoir travaillé avec nous et atteignent leurs objectifs.)

Cependant, cette garantie est différente selon le produit. Par conséquent, les conditions indiquées ci-dessous sont remplacées par celles précisées sur votre page de commande pour un produit donné, car les promesses faites sur cette page de commande sont prioritaires par rapport aux conditions ci-dessous.

### **Article 7.1 Notion de « démarche nécessaire »**

Certains de nos contrats concernent des services de formation ou de coaching.

Nos coaching et formations contiennent fréquemment des plans d'action, suggestions, recommandations, que nous demandons au client d'implémenter pour obtenir la compétence ou le résultat visé par la formation.

Avant tout remboursement, Curieuse Agence demandera au Client de présenter les preuves de la réalisation de ces « démarches nécessaires ».

Cette preuve devra impérativement être fournie au plus tard 7 jours ouvrés après que Curieuse Agence ait accusé réception de la demande de remboursement.

Exemple : si nous organisons un coaching « Comment sortir de sa zone de confort », une « démarche nécessaire » pourra être « Parmi les 10 démarches que vous craignez le plus d'accomplir, effectuez en deux d'ici 5 jours ».

Si le Client s'estime insatisfait des résultats fournis par la formation, et souhaite obtenir remboursement, il lui faudra se prévaloir d'avoir accompli cette « démarche nécessaire ».

### **Article 7.2 Conditions de remboursement par type de produit**

#### **Produits physiques (livres, DVD, CD audio)**

Sauf mention contraire sur la page descriptive du produit, tous nos produits physiques ont une garantie de satisfaction de 30 jours. Si vous n'êtes pas satisfait au cours des trente jours suivant votre achat, retournez le produit ETAT NEUF pour être remboursé intégralement (sauf frais de port).

#### **Produits électroniques**

Sauf mention contraire sur la page descriptive du produit, tous nos produits électroniques ont une garantie de satisfaction de 30 jours. Si vous n'êtes pas satisfait au cours des trente jours suivant votre achat, contactez nous simplement à l'adresse email [contact@curieuse-agence.com](mailto:contact@curieuse-agence.com) pour demander votre remboursement\* en mentionnant votre numéro de transaction.

\* remboursement soumis à l'accomplissement des Démarches Nécessaires (cf. Article 7.1)

#### **Services**

Sauf mention contraire sur la page descriptive du produit, tous nos services (séminaires, live coaching et consulting, ateliers, coaching téléphonique, par email ou par visio-conférence) ont une garantie de satisfaction de 30 jours. Si vous n'êtes pas satisfait au cours des trente jours suivant votre achat, contactez nous simplement à l'adresse email [contact@curieuse-agence.com](mailto:contact@curieuse-agence.com) pour demander votre remboursement\* en mentionnant votre numéro de transaction.

\* remboursement soumis à l'accomplissement des Démarches Nécessaires (cf. Article 7.1)

### **Article 7.3 Retour des produits**

En cas de réception de produits défectueux ou non conformes, nous nous engageons à vous remplacer, ou à rembourser le montant du ou des produits commandés.

Attention, il faut quand même respecter quelques règles :

1. Nous contacter pour qu'on vous donne les informations de retour au préalable.
2. Nous retourner les produits défectueux ou non conformes avec la facture correspondante (ou au minimum le n° de transaction).

Nous vous remboursons les frais de retour si vous retournez votre commande pour une raison qui nous est imputable : erreur de livraison, article défectueux.

Les frais de retour ne vous seront pas remboursés si vous nous retournez votre commande parce que vous avez changé d'avis.

Le retour doit être adressé à :

**Curieuse Agence, Centre Bourg, 07600 SAINT ANDEOL DE VALS, France**

Un remboursement sera fait par chèque ou virement (joindre un RIB) dans les 15 jours à compter de la réception du colis.

### **Article 8 : Disponibilité et présentation**

Les commandes seront traitées dans la limite de nos stocks disponibles ou sous réserve des stocks disponibles chez nos fournisseurs. Les prestations de service sont également traitées selon des limites de disponibilité de notre équipe pour garantir la satisfaction client.

En cas d'indisponibilité d'un article pour une période supérieure à dix jours ouvrables, vous serez immédiatement prévenu des délais prévisibles de livraison et la commande de cet article pourra être annulée sur simple demande. Le client pourra alors demander un avoir pour le montant de l'article ou son remboursement.

Pour les prestations de service, l'organisation calendaire sera entendue avec l'un de nos conseillers ou responsables. Au-delà d'un délai d'attente de 4 semaines, la commande de cette prestation pourra être annulée sur simple demande.

Les photos de nos produits électroniques et prestations sont des « suggestions de présentation », c'est à dire que les images ne correspondent pas toujours exactement au produit que vous recevrez au final, surtout pour des précommandes, où les visuels ne sont pas toujours définitifs.

### **Article 9 : Protection des données personnelles**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles vous concernant.

Nous déclarons l'ensemble de nos fichiers à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

En adhérant à ces conditions générales de vente, vous reconnaissez avoir pris connaissance de notre politique de protection des données personnelles et consentez à ce que nous collectons et utilisions ces données.

En saisissant votre adresse email sur l'un des sites de notre réseau, vous recevrez les conseils de nos coachs, par email via la newsletter « Curieuse Agence » ou l'information des salariés associés de Curieuse Agence. Vous pouvez vous désinscrire à tout instant. Il vous suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin de nos emails. Ce lien est précédé de la mention « *To unsubscribe or change subscriber options visit:* » (traduction : *pour vous désinscrire ou changer vos options d'inscriptions, cliquez ci-dessous*).

Notre newsletter est déclarée à la CNIL sous le n°1568323 v 0 et respecte la loi Informatique et Libertés.

### **Suivi des visites et fichiers "cookies"**

Nous effectuons sur l'ensemble de nos sites un suivi de la fréquentation. Pour cela, nous avons recours à des outils tels que Google Analytics, Xiti, et Google Optimiseur de site. Ces données, non nominatives, nous permettent d'améliorer l'expérience d'utilisation de nos sites Internet, et de personnaliser les sites en fonction des demandes fréquentes des utilisateurs. Les pages de confirmation et conversion de nos formulaires sont en général équipées du dispositif Google Optimiseur de Site afin de mesurer leur efficacité et le niveau d'intérêt de nos prospects et clients. Vous pouvez consulter sur le lien suivant, les [Règles de confidentialité](#) de Google Optimiseur.

## **Article 10 : Droit applicable**

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, seront soumises au droit français.

En cas de litige, les parties s'accordent à traiter devant le Tribunal compétent de notre Siège social (07200 AUBENAS)

## **Article 11 : Affiliation et recommandations**

Au sein de nos newsletters, communications, coaching et formations, nous pouvons être amenés à vous recommander des outils, sites internet, produits, ou prestataires de service pouvant vous apporter un complément utile.

Quand c'est le cas, nous sommes généralement partenaires des entreprises qui commercialisent ces produits ou services - nous touchons donc une commission si vous décidez d'acheter ces produits ou services sur notre recommandation.

## **Article 12 : Informations sur Curieuse Agence et Pollen Scop**

Pollen Scop est la Coopérative d'Activité et d'Emploi à laquelle Jean Lefebvre et Curieuse Agence sont rattachés : siège social : 30 Avenue de Zelzate, 07200 AUBENAS // RCS : Aubenas 439 076 563 // SIRET: 43 907 656 300 048.

Fax : si vous utilisez encore un fax, vous êtes plus chanceux que nous. Donc, pour pallier notre manque technologique, il vous faudra envoyer un courrier normal, OU un PDF par email à : [contact@curieuse-agence.com](mailto:contact@curieuse-agence.com)

---

En vous inscrivant ici, vous recevrez nos conseils par email via la newsletter « Curieuse Agence ». Vous pouvez vous désinscrire à tout instant. *Curieuse Agence*, Pollen-Scop, RCS : Aubenas 439 076 563 ; notre newsletter est déclarée à la CNIL sous le n°1568323 v 0 et respecte la loi Informatique et Libertés.

Nous contacter : [contact@curieuse-agence.com](mailto:contact@curieuse-agence.com) ou via nos [conditions générales de vente](#).  
Curieuse agence est un mouvement **d'Economie Sociale et Solidaire**.