

# PRÉAMBULE

Le site <https://kevin-coaching.fr/> (ci-après désigné « le Site ») est édité par l'Institut national de la consommation, établissement public national à caractère industriel et commercial, immatriculé au Registre du commerce et des sociétés (RCS) de Paris, sous le numéro B 381 856 723 et dont le siège social est 18-24 rue Tiphaine, 75015 Paris (voir [Mentions légales](#)). Ce site propose des contenus et des services, certains en accès gratuit, d'autres en accès payant.

« Vous » : désigne toute personne, quelle que soit sa nationalité, contractant auprès de *Kevin-coaching.fr*

« Produit(s) » : désigne un bien et plus particulièrement, les numéros de *Kevin-coaching.fr* vendus à l'unité (numéro mensuel et numéro hors-série), les ouvrages, les coffrets pour les hors-séries, les reliures pour les mensuels, les guides.

« Abonnement(s) » : désigne un service permettant de recevoir, selon la formule choisie, le magazine *Kevin-coaching.fr*, sous forme papier et/ou numérique.

Nous vous invitons à lire les conditions générales de vente (ci-après désignées « les CGV ») avant de commander sur le Site.

Si vous souscrivez un Abonnement auprès d'un collecteur d'abonnement presse, référez-vous à ses conditions générales de vente.

## 1 – Objet

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre vous et l'Institut national de la consommation, éditeur de *Kevin-coaching.fr* (ci-après désigné « *Kevin-coaching.fr* ») pour la vente de Produits et d'Abonnements proposés sur le Site.

Sauf dispositions contraires, elles s'appliquent également aux ventes effectuées par d'autres moyens, notamment par courrier, auprès de *Kevin-coaching.fr*

Les CGV prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Les CGV sont mises à votre disposition sur le Site où elles sont directement consultables. Sur demande, une version des CGV applicables au jour de votre achat pourra vous être envoyée.

Toute commande passée sur le Site implique la reconnaissance de votre capacité juridique de contracter et votre adhésion expresse et sans réserve aux présentes CGV. Elles sont rappelées au moment de la passation de la commande sur la page de commande, par un lien hypertexte. Leur acceptation formelle vous sera demandée avant la validation de votre commande, en cochant une case prévue à cet effet.

Lesdites CGV étant susceptibles de faire l'objet de modifications, les CGV applicables seront celles en vigueur sur le Site au moment de la passation de votre commande. Nous vous invitons à les imprimer ou à les conserver sur support durable (sur le disque dur de votre ordinateur, par exemple).

## **2 – Langue**

Les présentes CGV sont rédigées en langue française.

## **3 – Caractéristiques des offres**

Les Abonnements à *Kevin-coaching.fr*, selon la formule choisie, vous permettent :

- D'accéder à du contenu exclusif (vidéos, texte, images, réductions ...)
- D'accéder aux contenus réservés aux abonnés sur le Site

Les Produits numériques commandés seront visualisés en version numérique, sans fourniture de support matériel (CD...), et disponibles sur ordinateur, smartphone ou tablette.

L'accès aux abonnements vous donne un droit d'utilisation strictement personnel et privé, non exclusif et non transmissible sur les pages téléchargées, à savoir le droit de stockage aux fins de représentation sur écran monoposte et de reproduction, en un seul exemplaire, pour copie de sauvegarde ou tirage sur papier. Toute mise en réseau et toute rediffusion, même partielle, sous quelque forme que ce soit, sont donc interdites.

## **4 – Restrictions géographiques – Disponibilité des offres**

Les offres d'Abonnement et autres Produits sont disponibles pour la France

métropolitaine, DOM-TOM et à l'étranger

Les frais d'accès à Internet sont à votre charge.

Les offres présentes sur le Site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, uniquement pendant la durée de présence sur le Site, et dans la limite des stocks disponibles.

Si un Produit se révélait indisponible après validation de la commande, nous vous en informerions par courriel, ou à défaut par courrier et votre commande sera automatiquement annulée. Si vous avez payé par chèque bancaire, il vous sera renvoyé dans les plus brefs délais. Si vous avez payé par carte bancaire, vous ne serez pas débité.

## **5 – Prix**

Les prix, y compris les frais d'envoi de la commande, sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC). Toutes les commandes, quelle que soit leur origine géographique, sont payables en euros.

Le prix applicable à la commande sera celui indiqué sur la page qui récapitulera le contenu de votre panier, y compris les frais supplémentaires d'expédition dans certains cas, avant validation de votre commande et sur la confirmation de commande.

Les tarifs d'Abonnement sont valables pour la France métropolitaine, DOM-TOM et à l'étranger. Les frais d'accès à Internet sont à votre charge.

Pour les Abonnements à durée déterminée, le prix des Abonnements pourra être augmenté seulement au terme de la durée d'engagement, en cas de renouvellement d'Abonnement (voir l'article 7.1).

Pour les Abonnements à durée libre en version numérique, un courrier ou courriel d'information de l'augmentation du prix de l'Abonnement, de sa date d'application et de la possibilité de résilier sera envoyé trois mois avant la date d'application de ladite augmentation.

Pour les Produits commandés, les frais d'expédition sont indiqués en supplément lors du processus de commande.

*kevin-coaching.fr* se réserve le droit de modifier les prix à tout moment mais le prix

appliqué sera celui en vigueur au moment de la confirmation de la commande.

## **6 – Processus de commande**

### **6.1 – Commande de numéros en version numérique**

Pour acheter un abonnement *Kevin-coaching.fr* en version numérique, vous devez passer votre commande par Internet en vous rendant sur l'espace « Adhésions » ou « coaching personnalisé » du Site (voir l'article 6.3). Les frais d'accès à Internet sont à votre charge.

### **6.2 – Commande de Produits**

Les Produits susceptibles d'être proposés *par Kevin-coaching.fr* peuvent être commandés par Internet en utilisant l'onglet « Boutique ».

### **6.3– Processus de commande en ligne**

Pour ajouter des articles dans votre panier, vous devez cliquer sur « Je m'abonne » dans le cas d'un Abonnement et sur « acheter » (pour les produits physiques).

À cette étape, il vous est possible de vous connecter à votre compte client ou de vous créer un compte client. Pour passer une commande en ligne, vous pouvez créer un compte client sur le Site en fournissant une adresse électronique valide et en choisissant un mot de passe. Ce compte, accessible via l'onglet « mon compte » vous permettra, après vous être identifié, de gérer vos informations personnelles, vos commandes, vos Abonnements.

Vous validerez ensuite votre panier. À tout moment et avant paiement, vous pouvez obtenir un récapitulatif du ou des articles(s) sélectionné(s) dans [votre panier](#) et modifier votre commande. Toute modification de commande à votre initiative, après confirmation de votre commande et paiement, est soumise à l'acceptation de *Kevin-coaching.fr*

Si vous ne vous êtes pas déjà identifié, vous vous identifierez alors en fournissant votre courriel ainsi que vos coordonnées postales de facturation. Il vous est possible de renseigner une autre adresse postale pour la livraison de votre commande. Vous cliquerez ensuite sur « validez et payez ».

Une page du Site récapitule votre commande.

Pour valider votre commande vous devrez cocher la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente et j'ai bien noté qu'il s'agit d'une commande avec obligation de paiement ». Dans le cas d'un Abonnement numérique, vous devrez aussi renoncer à votre droit de rétractation en cochant la case à cet effet. Une fois la validation de votre commande effectuée, vous serez invité à choisir un moyen de paiement. Les moyens de paiement proposés varient selon les offres, sachant que certains d'entre eux peuvent retarder la réception de la commande ou l'accès au contenu commandé.

Si vous choisissez le paiement par carte bancaire, vous devrez renseigner les informations requises. Une fois le paiement en ligne effectué, la commande fera l'objet d'une validation définitive. Après acceptation de celle-ci, vous recevrez une confirmation de la commande à l'adresse électronique communiquée.

Quel que soit le moyen de paiement utilisé, une fois la commande validée, vous recevrez par courriel un accusé de réception de votre commande. Ultérieurement, un lien vous donnant accès à votre compte vous sera transmis. Vous y retrouverez le récapitulatif de votre commande ainsi que vos identifiants vous permettant de vous connecter ou de créer votre compte client.

Pour retrouver tous vos achats effectués sur le Site, il suffit de vous connecter en cliquant sur le lien « Mon compte » dans le bandeau supérieur du Site en fournissant votre courriel et votre mot de passe. Veillez à bien conserver ces identifiants car ils vous seront demandés à chaque consultation. Si vous n'avez pas créé de compte avant ou pendant votre achat, vous ne pourrez pas retrouver vos achats effectués sur le Site, et ce, même si vous décidez de créer un compte ou si vous vous connectez à votre compte, ultérieurement à votre achat.

## **7 – Durée du contrat d'abonnement – Résiliation**

### **7.1 – Durée du contrat d'abonnement**

Pour les Abonnements la durée du contrat d'Abonnement est précisée sur l'offre d'Abonnement.

Pour les Abonnements annuels à durée déterminée en version numérique, vous vous engagez pour une durée initiale d'un an à compter de la souscription. Il n'y a pas reconduction automatique de l'Abonnement à l'échéance. L'Abonnement sera renouvelable à l'échéance si vous manifestez votre demande de renouvellement, en acceptant par exemple une offre de réabonnement. Il est rappelé que vous recevrez des relances d'Abonnement par courriel de la part de *Kevin-coaching.fr* avant, pendant et après l'échéance de votre Abonnement en cours.

Pour les Abonnements mensuels à durée libre en version numérique, vous vous engagez pour une durée d'un mois, renouvelable automatiquement par tranche d'un mois. Chaque renouvellement vous engage pour un mois supplémentaire.

## **7.2 – Résiliation**

### 7.2.1 – Résiliation à l'initiative de l'abonné

La résiliation de votre Abonnement a pour conséquence la fin de la réception de votre Abonnement et le blocage à l'accès aux contenus et services restreints.

Pour vous désabonner, vous pouvez directement cliquer sur « mon compte » et sur « annuler » votre abonnement. Ainsi, vous n'aurez plus accès au contenu exclusif des abonnés au site.

Si vous annulez votre abonnement avant la fin du mois, vous vous êtes engagés à payer celui-ci. Aucun remboursement ne sera possible.

### 7.2.2 – Résiliation à l'initiative de *Kevin-coaching.fr*

En cas de rejet d'un prélèvement (lorsque ce mode de paiement est possible et qu'il a été choisi), l'Abonnement sera suspendu. Vous serez informé par courriel du rejet dudit paiement et par conséquent de la suspension de votre Abonnement. Nous vous invitons dès lors à régulariser votre situation dans les plus brefs délais. Si dans les 10 jours calendaires suivant l'information faite du rejet du paiement aucune action de votre part n'a été faite afin de régulariser votre situation, nous procéderons à la résiliation de votre Abonnement après vous en avoir informé par courriel. Dès lors, afin de pouvoir profiter de nouveau de votre Abonnement, vous devez souscrire un nouvel Abonnement.

Un Abonnement peut être résilié à tout moment par *kevin-coaching.fr* et sans préavis du fait d'un usage frauduleux ou illicite des contenus et services du Site. Vous serez informé de cette résiliation et de ses raisons par courriel.

## **8 – Paiement – Facturation**

### **8.1 – Moyens de paiement acceptés**

Les moyens de paiements disponibles sont précisés sur chaque page de présentation des offres et rappelés sur la page de paiement. Sauf disposition particulière à chaque Produit ou Abonnement commandé, ces moyens de paiement

sont :

- Le paiement par carte bancaire, via le service de paiement sécurisé Stripe.

Le paiement par carte bancaire peut se faire au moyen des cartes Visa, Mastercard, Carte bleue, American express

Le débit se fait au moment de la commande. *Stripe* garantit la confidentialité et la sécurité des données bancaires. Lorsque vous procédez au paiement, vous pouvez vérifier que vous êtes sur une page sécurisée si l'adresse du Site est bien « <https://> » et si un cadenas apparaît sur la barre d'état.

Toutes les informations bancaires vous concernant (numéro de carte bancaire, date de validité, cryptogramme figurant au dos de la carte) sont protégées et cryptées avant transmission à notre centre de traitement. Ces données ne sont pas accessibles à [kevin-coaching.fr](https://kevin-coaching.fr) sauf le possible accès à une partie (ou à quelques chiffres) du numéro de la carte bancaire, à sa date d'expiration, et ce à des fins de gestion, notamment pour faciliter la gestion des réclamations.

La commande que vous avez validée n'est considérée comme effective que lorsque les centres de paiement bancaires concernés ont donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande est automatiquement annulée et vous êtes engagé à renouveler votre commande ultérieurement.

Si, pour des raisons techniques, la commande était interrompue et que vous n'arriviez pas à accéder à votre commande, ne réitérez pas votre commande mais contactez immédiatement le service client par courriel à <https://kevin-coaching.fr/> (les frais d'accès à Internet sont à votre charge).

Vous êtes responsable du paiement effectif de votre commande (carte valide et personnelle, compte approvisionné...) sauf en cas de problème lié à la procédure de paiement en ligne et aux interfaces techniques du système de paiement sécurisé.

## **8.2 – Paiement – Facturation**

Pour un Abonnement annuel à durée déterminée, il s'agit d'un paiement initial à la commande.

Pour un Abonnement à durée libre le paiement se fait par prélèvement automatique à fréquence fixe sur votre compte bancaire en vertu de l'accord initial que vous aurez donné lors de la passation de votre commande et dont vous aurez transmis les coordonnées à l'occasion de cette dernière.

Pour les transactions effectuées en ligne, une facture est délivrée sous format PDF (accessible en permanence dans « mon compte »)

## **9 – Livraison**

### **9.1 – Délais de livraison**

Les délais de livraison ou d'exécution varient selon l'objet et le mode de règlement de votre commande. Ces délais sont mentionnés lors du processus de commande.

Pour les commandes de Produits en version numérique et les Abonnements en version numérique (sans fourniture sur un support papier), l'accès aux numéros en cours est immédiat à compter de la validation de votre commande et de la création de votre compte sur le Site.

### **9.2 – Retard**

Lorsque la commande n'est pas livrée ou le service n'est pas fourni à la date indiquée lors de la confirmation de votre commande, vous pouvez, en tant que consommateur, après avoir enjoint sans succès [kevin-coaching.fr](http://kevin-coaching.fr) à exécuter son obligation de livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat (c'est-à-dire annuler la commande) par le même moyen utilisé pour votre réclamation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courriel à l'adresse suivante : [kevinsoyer@hotmail.fr](mailto:kevinsoyer@hotmail.fr) Les frais d'accès à Internet sont à votre charge.

Pour toute réclamation s'agissant de la livraison, notamment si la livraison n'est pas conforme à votre commande, vous pouvez nous contacter soit par courriel à [kevinsoyer@hotmail.fr](mailto:kevinsoyer@hotmail.fr). les frais d'accès à Internet sont à votre charge).

## **10 – Droit de rétractation – modalités d'exercice**

### **10.1 – Existence d'un droit de rétractation**

Le droit de rétractation prévu par les articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation est ouvert exclusivement aux personnes physiques agissant en tant que consommateur au sens du droit de la consommation, c'est-à-dire qui contractent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle,



artisanale ou libérale ou agricole. En conséquence, les personnes morales et les personnes ne relevant pas de cette définition ne bénéficient pas du droit de rétractation.

Vous disposez du droit de rétractation, sans avoir à motiver votre décision ni à supporter d'autres coûts que ceux liés au renvoi des Produits.

## 10.2 – Exclusions au droit de rétractation

Le droit de rétractation est exclu pour la fourniture de numéros de *Kevin-coaching.fr* vendus à l'unité sous format papier, c'est-à-dire les numéros mensuels et les numéros hors-série (article L. 221-28 du code de la consommation). La vente est donc définitive dans ces cas-ci. Il en est de même pour les numéros de *Kevin-coaching.fr* vendus à l'unité sous format numérique.

## 10.3 – Modalités d'exercice du droit de rétractation

10.3.1 – Pour les Produits, à l'exclusion des numéros de *Kevin-coaching.fr* vendus à l'unité

Vous disposez d'un délai de quatorze jours pour vous rétracter, à compter du lendemain de la réception des Produits. Pour exercer ce droit, vous devez notifier à *Kevin-coaching.fr* votre décision de vous rétracter, au moyen du formulaire de rétractation complété et signé ou d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter (par exemple une lettre indiquant votre nom et prénom, votre adresse géographique, votre numéro de commande ainsi que toute information nécessaire). Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté par courriel à [kevinsoyer@hotmail.fr](mailto:kevinsoyer@hotmail.fr)

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Vous devrez ensuite renvoyer les Produits, sans retard excessif, et au plus tard quatorze jours à compter du jour où vous aurez communiqué votre décision de vous rétracter. Renvoyez-les, de préférence dans leur emballage d'origine.

Attention : les frais de retour sont à votre charge. Nous vous conseillons de vous ménager la preuve de votre renvoi en ayant recours à un envoi suivi.

10.3.2 – Pour les abonnements

Attention : La souscription d'un Abonnement numérique permet l'accès au contenu numérique indépendamment de tout support matériel. Ainsi, après avoir recueilli votre consentement exprès, à l'occasion de la commande, pour l'exécution immédiate du contrat et de ce fait le renoncement exprès à votre droit de rétractation, vous pourrez bénéficier immédiatement de l'accès aux contenus et services souscrits. Vous serez informé du renoncement à votre droit de rétractation par le biais d'une mention présente lors du processus de commande et vous donnerez votre accord en cochant la case adjacente à cette information.

## **10.4 – Remboursement**

Le remboursement (y compris les frais de livraison pour les Produits) sera effectué, sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où [Kevin-coaching.fr](http://Kevin-coaching.fr) est informé de l'exercice de votre droit de rétractation. Toutefois, si vous devez renvoyer un Produit, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une preuve d'expédition du Produit ou jusqu'à ce que nous l'ayons reçu, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement s'effectuera par le mode de règlement utilisé lors de votre commande initiale sauf en cas d'impossibilité (par exemple, carte bancaire échue). Dans ce cas, le remboursement s'effectuera par chèque bancaire, après obtention de votre accord. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Il est rappelé que votre responsabilité, en cas de rétractation après utilisation des Produits, est engagée à l'égard de la dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces Produits. Selon la Commission européenne, ces manipulations sont celles qu'un consommateur peut effectuer dans un magasin, pour les biens qui y sont proposés à la vente.

## **11 – Preuve de la commande**

Les données enregistrées par le Site, validées par le courriel de confirmation que vous recevrez au moment du traitement de votre commande, et celles enregistrées par le prestataire de service de paiement sécurisé constituent la preuve de l'ensemble de la transaction. Nous vous conseillons de les conserver

soigneusement, sur support fiable et durable (papier, fichier PDF), à toutes fins utiles.

## **12 – Garantie légale de conformité – Garantie des vices cachés**

Tous les Produits délivrés bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil).

### **12.1 – Garantie légale de conformité**

En cas de constatation d'un défaut de conformité d'un Produit, il convient de nous le faire savoir par courriel à [kevinsoyer@hotmail.fr](mailto:kevinsoyer@hotmail.fr). À compter de la réception et de la confirmation de la réclamation par le service clients, vous vous engagez à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation du Produit et vous devrez renvoyer le Produit.

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;
- vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre mois après sa délivrance ;
- ledit Produit sera échangé ou, en cas d'impossibilité, sera remboursé ;

Les frais d'envoi du Produit objet de la garantie légale de conformité, seront remboursés, sur justificatif. Cette garantie légale de conformité ne s'applique qu'à l'acheteur agissant en qualité de consommateur, au sens du droit de la consommation (voir la définition à l'article 10-1).

### **12.2 – Garantie légale des vices cachés**

En cas de vice caché, c'est-à-dire d'un défaut caché antérieur à la vente qui rend le Produit impropre à l'usage auquel il est destiné, ou qui diminue tellement cet usage que vous ne l'auriez pas acquis, ou que vous n'en auriez donné qu'un moindre prix, si vous l'aviez connu ; vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie des vices cachés. Il convient de nous le faire savoir par courriel à [kevinsoyer@hotmail.fr](mailto:kevinsoyer@hotmail.fr). À compter de la réception et de la confirmation de la réclamation par le service après-vente, vous vous engagez à prendre toutes les précautions utiles à la bonne

conservation du Produit et devrez renvoyer le Produit.

Lorsque vous agissez en garantie légale des vices cachés :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la découverte du vice pour agir ;
- vous devez rapporter la preuve du vice, qui n'est pas présumé ;
- si le vice est avéré, vous avez le choix entre retourner le Produit et vous faire rembourser ou garder le Produit et vous faire rembourser une partie du prix ;

Si le vice est avéré, les frais occasionnés par la vente seront remboursés.

Attention : dans les deux cas, veuillez à renvoyer le Produit dans un emballage approprié et permettant d'éviter toute détérioration pendant le transport du Produit.

## **13 – Liste d'opposition au démarchage téléphonique**

L'INC, éditeur de [Kevin-coaching.fr](http://Kevin-coaching.fr), pourra être amené à recueillir vos coordonnées téléphoniques, notamment pour la gestion de votre commande. Conformément à notre [politique de protection des données personnelles](#), vos coordonnées téléphoniques ne seront pas communiquées à des tiers pour des opérations de prospection commerciale.

Ainsi, nous vous informons que vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel sur le site [inscription.bloctel.fr](http://inscription.bloctel.fr), conformément aux dispositions de l'article L. 223-2 du code de la consommation.



## **14 – Protection des données personnelles – Cookies et autres traceurs**

L'INC, éditeur de [Kevin-coaching.fr](http://Kevin-coaching.fr), est responsable du traitement de vos données personnelles dans le respect du règlement général de la protection des données personnelles et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (voir [Politique de protection des données personnelles](#)).



## 15 – Responsabilité

Pour l'exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance entre *Kevin-coaching.fr* et un consommateur (selon la définition de l'article liminaire du code de la consommation), *Kevin-coaching.fr* est responsable de plein droit de la bonne exécution dudit contrat (article L. 221-15 du code de la consommation). Toutefois, il pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat qui vous serait imputable, au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure.



## 16 – Assistance – Réclamation – Médiation

### 16.1 – Assistance et réclamation

Pour toute question concernant votre Abonnement ou, votre achat de Produits réalisé sur le Site, vous pouvez contacter le service client :

- par courriel à [kevinsoyer@hotmail.fr](mailto:kevinsoyer@hotmail.fr). Les frais d'accès à Internet sont à votre charge.

Pour toute réclamation, vous devez d'abord vous adresser au service client par écrit :

- soit par courriel à [kevinsoyer@hotmail.fr](mailto:kevinsoyer@hotmail.fr). Les frais d'accès à Internet sont à votre charge.

La saisine du médiateur est gratuite. Les frais d'accès à Internet, les frais d'envoi postal ou les dépenses liées à l'assistance d'un tiers sont à votre charge.

Le médiateur de la consommation peut être saisi :

- En ligne sur le site de l'AME : [www.mediationconso-ame.com/presse](http://www.mediationconso-ame.com/presse) ;
- Par courrier postal en complétant le formulaire mis à votre disposition sur le site et

ce, accompagné des documents étayant votre demande, à l'adresse suivante :  
Médiation de la consommation AME – INC Association des Médiateurs Européens –  
11 place Dauphine – 75001 Paris.

En cas de recours à la médiation, les parties peuvent à tout moment quitter le processus. Elles sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le Médiateur.

## **16.2 – Règlement en ligne des litiges**

Si vous avez une réclamation concernant un achat en ligne, vous pouvez utiliser la plateforme mise à disposition par l'Union européenne pour essayer d'obtenir un règlement extrajudiciaire : [ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Pour l'utiliser, vous devez vivre sur le territoire de l'Union européenne.

## **17 – Droit applicable – Tribunaux compétents**

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Les litiges sont soumis au droit français.

À défaut d'accord amiable, le contrat étant réputé être conclu au siège de *Kevin-coaching.fr*, tout litige relèvera de la compétence exclusive des tribunaux français compétents.