

Conditions générales de vente — Parcours Repères-Racines

Version 1.0.0 — en vigueur à compter du 16 juillet 2026.

1. Identité du vendeur

Alain Sadick, entrepreneur individuel sous le régime micro-entrepreneur, exerçant sous l'enseigne Racines de Confiance.

SIREN : 518 921 002

SIRET : 518 921 002 00045

Adresse professionnelle : 10 impasse de Saint-Aule, 07220 Viviers, France

Email : contact@racinesdeconfiance.fr

Téléphone professionnel : 06 73 09 47 14

2. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente encadrent la vente à des consommateurs résidant en France du produit numérique « Parcours Repères-Racines ». Toute commande suppose que l'acheteur ait pu consulter ces conditions avant le paiement et les accepte sans réserve.

Le contrat est conclu en langue française. Les CGV applicables sont celles acceptées au jour de la commande.

3. Caractéristiques essentielles du parcours

Le Parcours Repères-Racines comprend :

- le livre numérique « 10 repères pour traverser l'adolescence » aux formats PDF et EPUB ;
- quatre supports pratiques au format PDF ;
- un accès à une page de livraison permettant de télécharger l'ensemble dans une archive ZIP.

Ces contenus ont une finalité pédagogique et pratique. Ils ne remplacent pas un accompagnement médical, psychologique, juridique ou social individualisé et ne garantissent aucun résultat particulier dans la relation parent-adolescent.

4. Compatibilité et prérequis techniques

L'acheteur doit disposer d'une connexion internet, d'un navigateur récent, d'un lecteur PDF, d'une application compatible EPUB s'il souhaite utiliser ce format, et d'un outil capable d'ouvrir une archive ZIP. Aucun compte permanent sur le site Racines de Confiance n'est nécessaire.

Les fichiers sont fournis sans mesure technique de lecture propriétaire. Ils sont destinés à un téléchargement et à un usage hors ligne après livraison. Aucun service de mise à jour continue du contenu éditorial n'est inclus, sans préjudice des mises à jour nécessaires au maintien de sa conformité légale.

5. Prix et TVA

Prix de lancement : 27 euros, paiement unique.

Alain Sadick bénéficie de la franchise en base de TVA et n'a pas opté pour le paiement de la TVA.

Prix net. TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

6. Commande et paiement

Le paiement est traité par Stripe sur une interface sécurisée. La commande devient définitive après récapitulatif, acceptation des CGV, vérification du prix total et confirmation du paiement. Racines de Confiance ne reçoit ni ne conserve les données complètes de carte bancaire.

Avant de confirmer, l'acheteur peut vérifier et corriger ses coordonnées sur la page de paiement. Le bouton final indique sans ambiguïté que la commande oblige à payer.

Avant le paiement, l'acheteur doit :

1. consulter et accepter les présentes CGV ;
2. demander expressément l'exécution immédiate du contrat ;
3. reconnaître expressément qu'il perd son droit de rétractation dès le commencement de la fourniture du contenu numérique.

Après la conclusion du contrat, l'acheteur reçoit sur un support durable, dans l'email transactionnel de livraison, la confirmation de la commande, un lien vers la version des présentes CGV applicable à son achat et la confirmation de son accord exprès pour la fourniture immédiate ainsi que de sa reconnaissance de la perte du droit de rétractation.

7. Livraison numérique

Après confirmation du paiement, l'acheteur est redirigé vers une page de confirmation. Il reçoit normalement dans les minutes suivantes un email transactionnel contenant son lien personnel vers la page de livraison protégée. En cas d'incident technique, l'acheteur peut écrire à contact@racinesdeconfiance.fr.

L'accès est réservé à l'acheteur. Le lien et les fichiers ne doivent pas être partagés publiquement, revendus ou diffusés massivement.

8. Droit de rétractation

Le Parcours Repères-Racines est un contenu numérique non fourni sur support matériel. Conformément à l'article L. 221-28, 13° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut plus être exercé lorsque l'exécution a commencé avant la fin du délai de quatorze jours, après accord préalable exprès du consommateur et renoncement

exprès à son droit de rétractation.

L'accès immédiat n'est fourni qu'après recueil de ces deux consentements. Cette renonciation ne prive pas l'acheteur de la garantie légale de conformité.

9. Garantie légale de conformité des contenus numériques

Encadré relatif à la garantie légale de conformité

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, 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 de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique, si :

1. le professionnel refuse de mettre le contenu numérique en conformité ;
2. la mise en conformité du contenu numérique est retardée de manière injustifiée ;
3. la mise en conformité du contenu numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
4. la mise en conformité du contenu numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
5. la non-conformité du contenu numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique.

Pour mettre en œuvre la garantie légale de conformité, l'acheteur écrit à contact@racinesdeconfiance.fr en précisant l'adresse utilisée lors de la commande et la difficulté rencontrée. En cas de fichier manquant, corrompu, inaccessible ou non conforme aux caractéristiques annoncées, Racines de Confiance procède à la mise en conformité sans frais et sans retard injustifié.

10. Garantie découverte sereine — 7 jours

Racines de Confiance accorde gratuitement à l'acheteur une garantie commerciale intitulée « Garantie découverte sereine — 7 jours ».

L'acheteur dispose de sept jours calendaires à compter de la date de son achat pour demander le remboursement intégral du Parcours Repères-Racines si son contenu ne correspond pas à la présentation qui lui en a été faite avant la commande.

La demande doit être envoyée à contact@racinesdeconfiance.fr avant l'expiration de ce délai. Elle doit indiquer l'adresse électronique utilisée lors de la commande et expliquer brièvement en quoi le contenu ne correspond pas à sa présentation. Racines de Confiance vérifie l'achat, le respect du délai et le motif communiqué, puis adresse sa décision par email.

Lorsque la demande est acceptée, le remboursement intégral est déclenché sur le moyen de paiement utilisé lors de l'achat. Le délai d'apparition sur le compte bancaire dépend ensuite de Stripe, du moyen de paiement et de l'établissement bancaire du client.

Cette garantie est gratuite et applicable aux achats du Parcours Repères-Racines effectués par des consommateurs résidant en France. Le garant est Alain Sadick, entrepreneur individuel exerçant sous l'enseigne Racines de Confiance, 10 impasse de Saint-Aule, 07220 Viviers, France. Téléphone professionnel : 06 73 09 47 14.

Cette garantie commerciale s'ajoute aux droits légaux de l'acheteur et ne limite notamment pas la garantie légale de conformité des contenus numériques. Elle est distincte du droit légal de rétractation et de sa perte éventuelle après le commencement immédiat de la fourniture numérique dans les conditions prévues par la loi.

11. Propriété intellectuelle

L'achat confère un droit d'usage personnel, privé, non exclusif et non transférable. Toute reproduction, revente, mise à disposition publique, adaptation ou diffusion non autorisée des contenus est interdite.

12. Données personnelles

Les données sont traitées afin de gérer la commande, le paiement, la livraison, le support, la facturation et les obligations légales. Les paiements sont traités par Stripe, l'hébergement par Netlify et les emails transactionnels par Brevo. Les modalités complètes figurent dans la politique de confidentialité du site.

L'achat n'entraîne pas automatiquement l'inscription à une newsletter ou à une prospection commerciale.

13. Responsabilité

Racines de Confiance met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires à la disponibilité et à l'intégrité des fichiers. Sa responsabilité ne peut être écartée lorsqu'une disposition légale impérative s'applique. L'acheteur reste responsable de l'adaptation des repères proposés à sa situation et de la protection de son lien d'accès.

14. Réclamations et médiation de la consommation

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation - désigné ci-dessous - si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou si vous n'avez pas reçu de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est :

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu>

ou par voie postale en écrivant à

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT

C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

15. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Le consommateur conserve le bénéfice des règles impératives protectrices qui lui sont applicables. En l'absence d'accord amiable ou de médiation, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de procédure applicables.

16. Preuve et archivage

Les enregistrements électroniques de Stripe, de la plateforme de livraison et des communications transactionnelles peuvent être conservés comme éléments de preuve de la commande, du paiement et de la livraison, dans le respect de la réglementation applicable aux données personnelles et aux obligations comptables.

Le vendeur conserve une copie de la version des CGV acceptée et des éléments de la commande pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat, au traitement des garanties et au respect de ses obligations légales. L'acheteur peut demander une copie des CGV applicables à sa commande à contact@racinesdeconfiance.fr.