

Conditions Générales – HeartMath Europe (juin 2025)

Article 1 – Définitions

HeartMath Europe : l'entreprise qui fournit des produits et services dans le domaine du biofeedback, de la cohérence cardiaque et de la gestion du stress.

Client : toute personne physique ou morale concluant un contrat avec HeartMath Europe.

Produits : biens physiques tels que les appareils de biofeedback, livres, affiches, etc.

Services : formations, ateliers, coaching et autres programmes éducatifs, en ligne ou en présentiel.

Contrat : tout accord conclu entre HeartMath Europe et le client concernant la fourniture de produits et/ou de services.

Article 2 – Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, devis, contrats et livraisons de HeartMath Europe.

Toute dérogation n'est valable que si elle a été convenue par écrit.

Les conditions générales du client sont expressément rejetées.

Article 3 – Offres et prix

Toutes les offres sont sans engagement, sauf indication contraire explicite.

Tous les prix sont indiqués en euros et incluent la TVA.

HeartMath Europe se réserve le droit de modifier ses prix. Tout changement sera communiqué au client dans un délai raisonnable.

Article 4 – Conclusion du contrat

Un contrat est conclu après confirmation écrite ou électronique de la part de HeartMath Europe, ou dès le début de l'exécution.

Pour les commandes en ligne, l'e-mail de confirmation fait office de preuve de contrat.

Article 5 – Livraison des produits

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Un retard ne donne droit ni à indemnité ni à résiliation, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

Le risque de perte ou de détérioration est transféré au client ou à son transporteur au moment de la livraison.

Article 6 – Droit de rétractation et annulation

6.1 Produits – Garantie de remboursement de 30 jours

Les produits peuvent être retournés dans un délai de 30 jours après la date de facturation, à condition qu'ils :

- soient retournés en bon état ;
- soient, si possible, dans leur emballage d'origine.

Les frais de retour sont à la charge du client. Après réception correcte, le montant total (TVA incluse) sera remboursé dans un délai de 14 jours.

6.2 Annulation de formations et d'ateliers

- Une annulation ne peut être communiquée que *par écrit*.
- Après réception de la demande d'annulation, si le paiement a déjà été effectué, tout montant remboursé le sera dans les 10 jours ouvrables sur le numéro de compte utilisé lors de l'inscription et du paiement.

Formations en présentiel ou en ligne avec date de début fixe :

- Pour les annulations effectuées jusqu'à six semaines avant le début de la formation, 10 % du prix de la formation sont dus. En cas d'annulation entre six et quatre semaines avant le début de la formation, 25 % du prix de la formation est dû et, en cas d'annulation entre quatre et deux semaines avant le début de la formation, 50 % du prix de la formation est dû. Par la suite, le montant total sera facturé.
- L'envoi d'un remplaçant pour la formation est possible en concertation avec HeartMath Europe.
- Pour les particuliers, un délai de réflexion de 14 jours à compter de la date d'inscription à une formation ou à un cours s'applique.

Programmes à la demande ou en auto-formation :

- Aucun remboursement possible une fois l'accès activé
- Si non commencé, le droit légal de rétractation de 14 jours s'applique

Annulation par HeartMath Europe :

- En cas d'annulation pour force majeure ou nombre insuffisant de participants, le montant total sera remboursé ou une solution alternative sera proposée.

Article 7 – Paiement

Le paiement doit être effectué dans un délai de 30 jours après la date de facturation, sauf accord écrit contraire.

En cas de retard de paiement, le client est en défaut de plein droit. Des intérêts légaux et des frais de recouvrement peuvent être appliqués.

Article 8 – Propriété intellectuelle

Tous les documents, supports, contenus et techniques partagés pendant les formations ou par le biais de produits restent la propriété de HeartMath Europe ou de ses concédants.

Toute utilisation commerciale, reproduction ou diffusion nécessite une autorisation écrite préalable.

Article 9 – Responsabilité

HeartMath Europe n'est pas responsable des dommages indirects, pertes consécutives ou manque à gagner.

La responsabilité est limitée au montant de la commande ou de la formation concernée.

L'utilisation des appareils de biofeedback et des techniques se fait sous la responsabilité du client.

Article 10 – Force majeure

En cas de force majeure, HeartMath Europe peut suspendre la livraison ou résilier le contrat sans être tenu à indemnisation.

La force majeure comprend notamment : maladie des formateurs, mesures gouvernementales, pandémies, interruptions de livraison, pannes d'internet, conditions météorologiques extrêmes.

Article 11 – Réclamations et litiges

Les réclamations doivent être signalées par écrit dans les 7 jours suivant la livraison ou la formation.

HeartMath Europe s'efforcera de les résoudre dans un délai raisonnable.

Le droit néerlandais est exclusivement applicable. En cas de litige, le tribunal compétent aux Pays-Bas est seul habilité.