

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

FEEL FOOD AUREL

Version du 27 août 2026

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services, ci-après « CGV », régissent les relations contractuelles entre :

Aurélié Lasalle, Entrepreneur Individuel (EI), exerçant sous le nom commercial « Feel Food Aurel », ci-après « Feel Food »,

et toute personne physique ou morale commandant une prestation ou un contenu proposé par Feel Food, ci-après le « Client ».

Les présentes CGV s'appliquent notamment aux :

- accompagnements et coachings individuels ;
- accompagnements collectifs ;
- programmes et formations en ligne ;
- contenus numériques, vidéos, guides, e-books et supports pédagogiques ;
- ateliers, conférences et événements en présentiel ou à distance ;
- prestations de conseil en nutrition sportive, alimentation, hydratation, récupération et performance durable.

Les CGV sont accessibles à tout moment sur le site :

<https://www.feelfoodaurel.com>

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant toute commande et les accepter sans réserve.

Lorsque des conditions particulières figurent sur une page de vente, un devis, une proposition commerciale ou une confirmation de commande, celles-ci complètent les présentes CGV.

En cas de contradiction, les conditions particulières expressément acceptées par le Client prévalent.

Les prestations sont destinées exclusivement à des personnes âgées de **18 ans ou plus**, sauf accord spécifique et cadre légal adapté.

Clients consommateurs et Clients professionnels

Est considéré comme **Client consommateur** toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Est considéré comme **Client professionnel** toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Certaines dispositions des présentes CGV s'appliquent uniquement aux consommateurs ou uniquement aux professionnels lorsque cela est expressément indiqué.

Article 2 — Identification du prestataire

Les prestations sont proposées par :

Aurélié Lasalle — Entrepreneur Individuel (EI)

Nom commercial : **Feel Food Aurel**

Adresse : **14 rue de la Caoué, 31440 Marignac**

SIRET : **983 464 801 00015**

E-mail : **aurelie@feelfoodaurel.com**

Téléphone : **06 75 40 18 97**

Site internet : **<https://www.feelfoodaurel.com>**

Régime de TVA : assujettie et redevable de la TVA n° TVA FR26983464801

Article 3 — Nature des prestations

Feel Food propose notamment des prestations de transmission, d'éducation, de conseil et d'accompagnement autour de la nutrition sportive, de l'alimentation, de l'hydratation, de la récupération, de l'endurance et de la performance.

Selon l'offre souscrite, les prestations peuvent comprendre :

- des rendez-vous individuels ;
- des échanges personnalisés ;
- des supports pédagogiques ;
- des recommandations alimentaires ;
- des outils pratiques ;
- des programmes structurés ;
- des contenus vidéo, audio ou écrits ;
- des formations en ligne ;

- des séances collectives ;
- des ateliers ou événements ;
- des contenus numériques téléchargeables ou consultables en ligne.

Les caractéristiques essentielles de chaque prestation, son contenu, sa durée, son tarif et, le cas échéant, ses modalités d'accès sont décrits sur la page de vente, le devis ou la proposition commerciale correspondante.

Feel Food se réserve la possibilité de faire évoluer le contenu pédagogique d'une prestation lorsque cette évolution ne modifie pas substantiellement l'objet, la qualité ou les caractéristiques essentielles de l'offre souscrite.

Article 4 — Nature de l'accompagnement et santé

Les prestations proposées par Feel Food relèvent d'une démarche d'accompagnement, d'éducation et de conseil.

Elles ne constituent pas une consultation médicale et n'ont pas pour objet :

- d'établir un diagnostic médical ;
- de prescrire ou modifier un traitement ;
- de traiter une pathologie ;
- de remplacer une prise en charge médicale ;
- de se substituer à un professionnel de santé lorsque l'état du Client nécessite un suivi médical ou paramédical.

Le Client demeure responsable de ses décisions, de son alimentation, de sa pratique sportive et de l'utilisation qu'il fait des informations et recommandations reçues.

En cas de pathologie connue ou suspectée, grossesse, trouble du comportement alimentaire, symptômes inhabituels, traitement médical, blessure, contre-indication à l'effort ou toute autre situation nécessitant une surveillance particulière, le Client est invité à demander l'avis du professionnel de santé compétent.

Feel Food peut refuser, interrompre ou réorienter un accompagnement lorsqu'une demande dépasse son champ de compétence ou lorsqu'un avis médical ou paramédical apparaît nécessaire.

Lorsque certaines informations relatives à la santé sont nécessaires à la personnalisation de l'accompagnement, leur collecte et leur traitement sont réalisés conformément aux règles relatives à la protection des données personnelles prévues à l'article 19.

Article 5 — Commande et formation du contrat

5.1 Commande en ligne

Pour les prestations commandées en ligne, le Client :

1. sélectionne l'offre souhaitée ;
2. prend connaissance de ses caractéristiques essentielles et de son prix ;
3. renseigne les informations nécessaires à la commande ;
4. prend connaissance des présentes CGV ;
5. accepte les CGV au moyen du dispositif prévu à cet effet ;
6. le cas échéant, formule séparément les demandes ou consentements nécessaires à l'exécution immédiate de la prestation ou du contenu numérique ;
7. procède au paiement.

La validation définitive de la commande doit clairement informer le Client qu'elle implique une obligation de paiement.

Une confirmation de commande est ensuite adressée au Client sur un support durable, notamment par courrier électronique.

5.2 Commande après échange direct ou devis

Lorsqu'une prestation fait l'objet d'un devis ou d'une proposition personnalisée, le contrat est formé lors de l'acceptation du devis ou de la proposition selon les modalités indiquées et, le cas échéant, après réception du paiement prévu.

5.3 Caractère définitif de la commande

Sous réserve du droit de rétractation éventuellement applicable au Client consommateur, la commande devient ferme après sa validation.

Feel Food peut refuser une commande pour un motif légitime, notamment en cas :

- d'impayé ou de litige antérieur ;
- de demande manifestement incompatible avec la prestation proposée ;
- de comportement abusif, violent, discriminatoire ou menaçant ;
- d'impossibilité de réaliser la prestation dans des conditions satisfaisantes ;
- de demande située hors du champ de compétence de Feel Food.

En cas d'impossibilité définitive de fournir une prestation déjà réglée, les sommes correspondant à la prestation non réalisée sont remboursées.

Article 6 — Tarifs, TVA et facturation

Les prix des prestations proposées aux Clients consommateurs sont indiqués en euros **toutes taxes comprises (TTC)**, sauf mention contraire.

Feel Food est assujettie et redevable de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). La TVA applicable est facturée conformément au taux légal en vigueur pour la prestation concernée.

Lorsque des tarifs hors taxes sont communiqués à un Client professionnel, le montant de la TVA applicable ainsi que le montant total TTC sont indiqués sur le devis ou la facture.

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au Client au moment de la commande. Toute modification ultérieure des tarifs ou du taux légal de TVA n'affecte pas les commandes déjà conclues, sous réserve des dispositions légales applicables.

Article 7 — Modalités de paiement

Les moyens de paiement acceptés peuvent notamment être :

- carte bancaire via Stripe ;
- virement bancaire ;
- tout autre moyen expressément proposé au moment de la commande.

Sauf indication contraire figurant sur l'offre ou le devis, le paiement est exigible au moment de la commande.

Paieement en plusieurs fois

Lorsqu'un paiement échelonné est proposé, il constitue une facilité de paiement du prix total de la prestation et non, sauf indication expresse contraire, un abonnement mensuel résiliable à tout moment.

Les échéances prévues restent dues conformément à l'échéancier accepté, sous réserve notamment :

- de l'exercice valable d'un droit de rétractation ;
- d'une résolution du contrat prévue par la loi ;
- d'une inexécution imputable à Feel Food ;
- ou d'un accord écrit entre les parties.

En cas d'échec ou de rejet d'un paiement, Feel Food peut demander au Client de régulariser la situation et suspendre temporairement les prestations ou accès concernés dans l'attente de cette régularisation.

Les dispositions particulières applicables aux retards de paiement des Clients professionnels figurent à l'article 21.

Article 8 — Durée des prestations et accès aux contenus

8.1 Accompagnements individuels

La durée d'un accompagnement et le nombre de séances inclus sont indiqués sur la page de vente, le devis ou la confirmation de commande.

Lorsqu'une offre comprend plusieurs rendez-vous devant être utilisés pendant une période déterminée, cette durée de validité est indiquée avant la commande.

Durée de validité des packs de rendez-vous : chaque durée est indiquée sur le devis ou le cas échéant la facture envoyée au client avant paiement de la dite prestation

Une prolongation peut exceptionnellement être accordée par Feel Food sur demande écrite, notamment en cas de circonstances particulières, sans que cette possibilité constitue un droit automatique.

8.2 Programmes et accompagnements collectifs

Les dates, horaires, durée et modalités des séances collectives sont communiqués dans la présentation de l'offre ou après inscription.

8.3 Formations et contenus numériques

Les formations et contenus numériques peuvent être accessibles notamment par l'intermédiaire de la plateforme **Système IO** ou de toute autre plateforme indiquée au Client.

La durée d'accès est indiquée pour chaque offre avant la commande.

Le Client doit disposer :

- d'une connexion internet suffisamment stable ;
- d'un appareil compatible ;
- d'un navigateur ou logiciel à jour lorsque cela est nécessaire ;
- d'une adresse électronique valide.

Les éventuelles caractéristiques de compatibilité, fonctionnalités, restrictions ou prérequis techniques particuliers sont communiqués lorsqu'ils sont pertinents pour l'utilisation du contenu.

Article 9 — Annulation, report, retard et absence

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice du droit de rétractation prévu par la loi lorsqu'il existe.

9.1 Rendez-vous individuel

Le Client peut demander le report ou l'annulation d'un rendez-vous sans frais jusqu'à :

[48 heures] avant l'heure prévue du rendez-vous.

La demande doit être adressée par écrit ou par le moyen de contact habituellement utilisé dans le cadre de l'accompagnement.

En cas d'annulation moins de **[48 heures]** avant le rendez-vous ou d'absence sans prévenir, Feel Food pourra retenir une indemnité correspondant au créneau réservé, dans la limite du prix de la séance concernée.

Cette règle pourra être adaptée en présence d'un cas de force majeure ou d'une circonstance exceptionnelle dûment justifiée.

Un retard important du Client peut entraîner une réduction de la durée de la séance afin de ne pas pénaliser les rendez-vous suivants.

9.2 Séances collectives

Lorsqu'une séance collective a effectivement eu lieu, l'absence d'un participant ne donne pas automatiquement droit à :

- un remboursement ;
- une séance individuelle de remplacement ;
- ou le report de la séance pour l'ensemble du groupe.

Lorsqu'un replay est prévu dans l'offre, le Client pourra y accéder selon les modalités annoncées.

9.3 Ateliers et événements

Les conditions particulières d'annulation d'un événement peuvent être précisées au moment de l'inscription.

À défaut de dispositions particulières, les règles prévues au présent article s'appliquent dans la mesure compatible avec la nature de l'événement.

9.4 Annulation par Feel Food

En cas d'empêchement de Feel Food, le Client se verra proposer, selon les circonstances :

- un report ;

- une prestation équivalente ;
- ou le remboursement de la partie de la prestation qui n'a pas pu être réalisée.

Aucun frais supplémentaire ne sera facturé au Client pour ce report.

Article 10 — Droit de rétractation des Clients consommateurs

10.1 Principe

Lorsqu'un contrat est conclu à distance ou hors établissement et qu'aucune exception légale ne s'applique, le Client consommateur dispose d'un délai de **14 jours** pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Pour les contrats de prestation de services et les contrats de fourniture de contenus numériques, le délai court en principe à compter de la conclusion du contrat.

Le Client peut exercer ce droit :

- au moyen du formulaire figurant en annexe 1 ;
- ou au moyen de toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

La demande peut être adressée à :

Aurélié Lasalle EI — Feel Food Aurel

14 rue de la Caoué

31440 Marignac

E-mail : aurelie@feelfoodaurel.com

10.2 Prestation de services commencée pendant le délai de rétractation

Lorsque le Client souhaite qu'un coaching, rendez-vous ou autre prestation de services commence avant l'expiration du délai de 14 jours, Feel Food recueille sa demande expresse conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation.

Si le Client exerce ensuite son droit de rétractation avant que la prestation ait été totalement exécutée, il reste redevable du montant correspondant aux prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, calculé proportionnellement au prix total convenu.

Lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, le Client perd son droit de rétractation uniquement si les conditions légales ont été remplies, notamment son accord préalable et exprès au commencement anticipé de la prestation et sa reconnaissance de la perte de son droit une fois la prestation pleinement exécutée.

10.3 Contenus numériques accessibles immédiatement

Pour un contenu numérique sans support matériel accessible avant l'expiration du délai de rétractation, notamment une formation, un programme, une vidéo, un e-book, un guide ou un document téléchargeable, l'exécution peut commencer immédiatement lorsque le Client :

- donne préalablement son consentement exprès pour que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation ;
- reconnaît qu'il perdra son droit de rétractation ;
- et reçoit la confirmation de cet accord sur un support durable conformément à la réglementation.

Lorsque ces conditions sont réunies et que l'exécution a commencé, le droit de rétractation ne peut plus être exercé pour le contenu numérique concerné.

L'acceptation générale des présentes CGV ne remplace pas les consentements spécifiques requis pour l'exécution anticipée d'un contenu numérique.

10.4 Remboursement

Lorsqu'un droit de rétractation est valablement exercé, Feel Food rembourse les sommes dues conformément à la réglementation, en principe au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle Feel Food est informée de la décision du Client.

Le remboursement est effectué au moyen du même moyen de paiement, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen ne lui occasionnant pas de frais.

10.5 Clients professionnels

Les Clients professionnels ne bénéficient pas, par principe, du droit de rétractation applicable aux consommateurs.

Cette règle ne fait toutefois pas obstacle aux dispositions impératives qui pourraient exceptionnellement leur être applicables, notamment dans les situations prévues par l'article L.221-3 du Code de la consommation.

Article 11 — Contenus et services numériques

Les contenus numériques proposés par Feel Food peuvent notamment prendre la forme de :

- vidéos ;
- audios ;
- PDF ;

- e-books ;
- guides ;
- fiches pratiques ;
- plans ou programmes ;
- modules de formation ;
- espaces de formation en ligne ;
- replays ;
- contenus téléchargeables.

Feel Food fournit au Client le contenu ou service numérique conforme aux caractéristiques annoncées lors de la commande.

Les informations utiles concernant notamment :

- les fonctionnalités ;
- la durée d'accès ;
- la compatibilité ;
- l'interopérabilité ;
- les éventuelles restrictions techniques ;
- les conditions nécessaires à son utilisation,

sont précisées lorsqu'elles sont pertinentes.

Indisponibilité technique

Feel Food met en œuvre les moyens raisonnables pour maintenir l'accessibilité des contenus pendant la durée contractuelle.

L'accès peut néanmoins être temporairement interrompu pour des raisons de :

- maintenance ;
- mise à jour ;
- sécurité ;
- panne ;
- indisponibilité du prestataire d'hébergement ou de plateforme ;
- incident technique.

Feel Food prendra les mesures raisonnables pour rétablir l'accès dans les meilleurs délais.

Ces dispositions ne limitent pas les droits du Client consommateur résultant de la garantie légale de conformité applicable aux contenus et services numériques.

Article 12 — Garantie légale applicable aux contenus et services numériques

Lorsqu'un Client consommateur achète un contenu ou service numérique relevant des dispositions des articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation, il bénéficie de la garantie légale de conformité.

Feel Food répond notamment des défauts de conformité dans les conditions et pendant les durées prévues par la réglementation.

Pour une fourniture ponctuelle d'un contenu numérique, les défauts de conformité apparaissant dans les deux ans à compter de la fourniture peuvent relever de cette garantie dans les conditions prévues par la loi.

Lorsqu'un contenu ou service numérique est fourni de façon continue pendant une période déterminée, Feel Food répond des défauts de conformité apparaissant pendant la période contractuelle de fourniture.

Les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité sont fournies dans les conditions prévues par la loi.

L'encadré réglementaire correspondant figure en **annexe 2** des présentes CGV et devra être adapté à la durée de fourniture du contenu ou service numérique concerné.

Article 13 — Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes et suffisamment complètes pour permettre la bonne exécution de la prestation ;
- signaler toute évolution importante susceptible d'affecter l'accompagnement lorsque cette information est nécessaire ;
- adopter un comportement respectueux envers Feel Food et les autres participants ;
- respecter les règles d'utilisation des contenus ;
- ne pas communiquer ses identifiants personnels à un tiers ;
- disposer des équipements techniques nécessaires lorsqu'une prestation est réalisée à distance ;
- respecter les recommandations de sécurité applicables à sa pratique sportive ;
- solliciter l'avis d'un professionnel de santé lorsque sa situation le nécessite.

Le Client demeure libre de suivre ou non les conseils proposés.

Il reconnaît que l'efficacité d'un accompagnement dépend notamment de nombreux facteurs personnels et extérieurs à Feel Food.

Article 14 — Responsabilité

Feel Food est tenue à une **obligation de moyens et non de résultat**.

Aucun niveau de performance sportive, perte ou prise de poids, évolution physique, amélioration de santé, résultat en compétition ou transformation particulière n'est garanti.

Les résultats peuvent notamment varier selon :

- l'implication du Client ;
- son entraînement ;
- son alimentation globale ;
- son sommeil ;
- sa récupération ;
- son environnement ;
- son état de santé ;
- sa condition physique ;
- les conditions climatiques ;
- et plus généralement des facteurs indépendants de Feel Food.

Feel Food ne saurait être tenue responsable d'un dommage résultant exclusivement :

- de l'utilisation manifestement inadaptée des informations fournies ;
- du non-respect des recommandations de sécurité ;
- d'informations essentielles inexactes ou dissimulées par le Client ;
- d'une décision prise par le Client contrairement à un avis médical ou à une contre-indication connue.

La présente clause n'a ni pour objet ni pour effet d'exclure ou de limiter les droits légaux dont bénéficie un Client consommateur ou toute responsabilité qui ne pourrait légalement être exclue ou limitée.

Feel Food ne saurait notamment exclure sa responsabilité lorsqu'elle résulte d'une faute ou d'un manquement dont l'exclusion serait interdite par une disposition impérative.

Article 15 — Propriété intellectuelle et licence d'utilisation

Les contenus proposés par Feel Food, notamment :

- textes ;
- méthodes présentées sous une forme originale ;

- vidéos ;
- audios ;
- photographies ;
- visuels ;
- mises en page ;
- supports pédagogiques ;
- documents téléchargeables ;
- fiches ;
- guides ;
- programmes ;
- formations ;

sont protégés par les dispositions applicables en matière de propriété intellectuelle lorsqu'ils répondent aux conditions légales de protection.

Ils appartiennent à Feel Food ou sont utilisés par Feel Food avec les droits et autorisations nécessaires.

L'achat d'une prestation ou d'un contenu ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle au Client.

Le Client bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation :

personnel, individuel, non exclusif, non cessible et non commercial.

Sauf autorisation écrite préalable de Feel Food, il est notamment interdit :

- de partager ses identifiants de connexion ;
- de donner accès aux formations ou contenus à un tiers ;
- de copier ou reproduire substantiellement les supports ;
- de publier les contenus ;
- de les revendre ;
- de les diffuser gratuitement ;
- de les utiliser pour créer une formation concurrente ;
- de les intégrer dans ses propres prestations de coaching ou d'accompagnement ;
- de les mettre à disposition sur une plateforme, une base documentaire ou un espace partagé ;
- de les utiliser pour entraîner, alimenter ou constituer une base de données destinée à un système d'intelligence artificielle sans autorisation préalable.

Toute utilisation non autorisée peut donner lieu aux mesures nécessaires à la protection des droits de Feel Food.

En cas de violation grave, Feel Food peut suspendre l'accès du Client après information de celui-ci ou immédiatement lorsqu'une intervention urgente est nécessaire pour faire cesser l'atteinte, sans préjudice des droits légaux du Client et des éventuelles demandes de réparation.

Article 16 — Accompagnements collectifs, confidentialité, enregistrements et droit à l'image

16.1 Respect et confidentialité

Les participants à un accompagnement collectif peuvent être amenés à échanger des informations personnelles.

Chaque participant s'engage à respecter la vie privée des autres participants et à ne pas diffuser à l'extérieur du groupe des informations personnelles ou confidentielles dont il aurait connaissance.

Feel Food pourra intervenir lorsqu'un comportement porte atteinte à la sécurité, au respect ou à la confidentialité du groupe.

16.2 Enregistrement

Sauf autorisation expresse, le Client ne peut enregistrer, filmer, photographier ou diffuser une séance individuelle ou collective.

Lorsqu'une séance est enregistrée par Feel Food pour permettre un replay, les participants en sont informés.

Les modalités de cet enregistrement sont organisées afin de limiter autant que possible la captation inutile de données personnelles.

16.3 Image, voix et témoignages

L'acceptation des présentes CGV **ne vaut pas autorisation d'utiliser l'image, la voix, le nom, les résultats ou le témoignage du Client à des fins de communication ou de promotion.**

Une autorisation distincte est recueillie lorsque Feel Food souhaite utiliser ces éléments.

Le refus d'une telle autorisation n'empêche pas l'accès à la prestation achetée.

Article 17 — Suspension et résiliation

En cas de manquement contractuel d'une partie, l'autre partie peut lui demander par écrit de remédier à ce manquement dans un délai raisonnable.

À défaut de régularisation, le contrat pourra être résilié lorsque les conditions légales sont réunies.

Une suspension ou une résiliation immédiate peut être décidée lorsqu'un manquement d'une particulière gravité rend impossible le maintien de la relation contractuelle, notamment en cas de :

- comportement violent ou menaçant ;
- harcèlement ;
- atteinte grave à un autre participant ;
- fraude ;
- partage massif ou commercial de contenus protégés ;
- atteinte à la sécurité des systèmes informatiques.

Lorsqu'un Client décide de mettre fin volontairement à un accompagnement après expiration du délai de rétractation, les conséquences financières dépendent :

- des prestations déjà réalisées ;
- des rendez-vous déjà réservés ;
- des conditions particulières de l'offre ;
- et des dispositions légales impératives applicables.

Une interruption volontaire du Client ne peut toutefois avoir pour effet de supprimer ses droits légaux en cas d'inexécution imputable à Feel Food.

Article 18 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Peuvent notamment être concernés, lorsqu'ils répondent aux conditions légales de la force majeure :

- catastrophes naturelles ;
- incendies ;
- accidents graves ;
- épidémies ou mesures administratives ;
- interruption majeure de réseaux ;
- événements rendant matériellement impossible l'exécution de la prestation.

L'exécution des obligations concernées est suspendue pendant la durée de l'événement.

Lorsque la prestation devient définitivement impossible, les parties peuvent mettre fin au contrat dans les conditions prévues par la loi.

Les sommes correspondant aux prestations définitivement non exécutées sont alors traitées conformément aux règles applicables.

Article 19 — Données personnelles

Feel Food, représentée par Aurélie Lasalle El, agit en qualité de responsable du traitement pour les données personnelles qu'elle collecte directement dans le cadre de son activité.

Les données peuvent notamment être utilisées pour :

- traiter les commandes ;
- gérer les paiements ;
- organiser les rendez-vous ;
- délivrer les prestations ;
- assurer le suivi des Clients ;
- communiquer avec les Clients ;
- gérer les accès aux plateformes ;
- répondre aux obligations comptables, fiscales ou légales ;
- traiter les réclamations ;
- sécuriser les services.

Les fondements juridiques, catégories de données, destinataires, durées de conservation et autres informations détaillées figurent dans la **Politique de confidentialité Feel Food** : <https://feelfoodaurel.com/wp-content/uploads/2026/08/Politique-de-confidentialite-%E2%80%94-Feel-Food-Aurel.pdf>

Données relatives à la santé

Certaines prestations personnalisées peuvent nécessiter que le Client communique des informations susceptibles de relever des catégories particulières de données personnelles, notamment des données concernant la santé.

Feel Food ne collecte que les informations pertinentes et nécessaires à la prestation.

Lorsque le traitement nécessite une condition particulière au titre de l'article 9 du RGPD, celle-ci est déterminée et documentée et, lorsque cela est requis, le consentement explicite du Client est recueilli séparément.

Sous-traitants

Certaines données peuvent être transmises à des prestataires techniques strictement nécessaires au fonctionnement du service, tels que notamment :

- les prestataires de paiement ;

- les plateformes de formation ;
- les solutions d'hébergement ;
- les outils de communication et de gestion.

Ces transmissions sont limitées à ce qui est nécessaire.

Droits des personnes

Selon le traitement et la base juridique applicable, le Client peut notamment bénéficier de droits :

- d'accès ;
- de rectification ;
- d'effacement ;
- de limitation ;
- d'opposition ;
- de portabilité ;
- et de retrait du consentement lorsqu'un traitement repose sur celui-ci.

Les demandes peuvent être adressées à :

aurelie@feelfoodaurel.com

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la **Commission nationale de l'informatique et des libertés — CNIL**.

Les communications commerciales et inscriptions à une newsletter font l'objet des règles de consentement ou d'opposition applicables et ne sont pas imposées par la simple acceptation des présentes CGV.

Article 20 — Réclamations et médiation de la consommation

20.1 Réclamation préalable

En cas de difficulté relative à une commande ou à une prestation, le Client est invité à contacter en priorité Feel Food afin de rechercher une solution amiable.

Toute réclamation écrite peut être adressée à :

Feel Food Aurel — Aurélie Lasalle EI

14 rue de la Caoué

31440 Marignac

E-mail : aurelie@feelfoodaurel.com

20.2 Litige – Médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du Code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du Code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun — 33000 Bordeaux

Article 21 — Dispositions particulières applicables aux Clients professionnels

Les dispositions du présent article complètent les autres CGV lorsqu'un Client agit à des fins professionnelles.

21.1 Paiement

Sauf délai expressément prévu sur le devis ou la facture, le paiement est exigible à réception ou au moment de la commande selon les conditions de l'offre.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, l'application de pénalités de retard calculées au taux de :

trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, sans qu'un rappel préalable soit nécessaire.

Le Client professionnel est également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de **40 euros pour frais de recouvrement**, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

Lorsque les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à cette somme, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification dans les conditions prévues par la loi.

21.2 Droit de rétractation

Le Client professionnel ne bénéficie pas du droit de rétractation des consommateurs, sauf lorsqu'une disposition impérative prévoit exceptionnellement son application.

21.3 Responsabilité entre professionnels

Dans les relations entre professionnels uniquement et dans la mesure autorisée par la loi, Feel Food ne répond que des dommages directs, prévisibles et personnellement imputables à un manquement établi de sa part.

Sauf faute lourde, dol, atteinte à l'intégrité physique ou autre hypothèse dans laquelle une limitation serait interdite, le montant total de la responsabilité susceptible d'être mise à la charge de Feel Food pourra être limité au montant hors taxes payé par le Client professionnel au titre de la prestation à l'origine du dommage.

Les pertes indirectes, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires ou pertes d'opportunité ne sont indemnisables que lorsqu'une disposition impérative ou un accord exprès en dispose autrement.

Article 22 — Preuve et conservation des contrats électroniques

Les enregistrements électroniques conservés par Feel Food et ses prestataires dans des conditions raisonnables de sécurité peuvent contribuer à établir la preuve des commandes, paiements, accès et échanges intervenus entre les parties, sans priver le Client de la possibilité d'apporter une preuve contraire.

Lorsque les dispositions de l'article L.213-1 du Code de la consommation sont applicables, Feel Food conserve les contrats conclus par voie électronique portant sur une somme égale ou supérieure à **120 euros** pendant la durée légale applicable.

Cette durée est actuellement de **10 ans** dans les conditions prévues par les articles D.213-1 et D.213-2 du Code de la consommation.

Le Client peut demander l'accès au contrat conservé en écrivant à :

aurelie@feelfoodaurel.com

Article 23 — Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Cette désignation ne prive pas un Client consommateur résidant dans un autre État des dispositions impératives de protection dont il pourrait bénéficier en vertu de la réglementation applicable.

En cas de litige, les parties sont invitées à rechercher prioritairement une solution amiable.

Le Client consommateur conserve le droit de saisir le médiateur de la consommation dans les conditions prévues à l'article 20.

À défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant la juridiction compétente déterminée conformément aux règles légales applicables.

Aucune disposition des présentes CGV n'impose au Client consommateur une juridiction territorialement compétente différente de celle à laquelle il peut légalement recourir.

Article 24 — Modification des CGV, divisibilité et non-renonciation

Feel Food peut modifier les présentes CGV afin notamment de tenir compte :

- de l'évolution de ses services ;
- de modifications techniques ;
- de modifications législatives ou réglementaires ;
- de l'évolution de ses outils de vente ou plateformes.

Sauf disposition légale particulière applicable à un contrat en cours, la version des CGV applicable à une commande est celle acceptée par le Client au moment de cette commande.

Une nouvelle version des CGV ne modifie donc pas rétroactivement un contrat déjà conclu.

Les éventuelles modifications d'un service numérique fourni de manière continue sont réalisées conformément aux règles spécifiques applicables aux contenus et services numériques.

Si une disposition des présentes CGV est déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres dispositions demeurent applicables.

Le fait pour Feel Food ou pour le Client de ne pas invoquer immédiatement une disposition des présentes CGV ne constitue pas une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ANNEXE 1 — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel le droit de rétractation est applicable.

À l'attention de :

Aurélie Lasalle EI — Feel Food Aurel
14 rue de la Caoué
31440 Marignac
E-mail : aurelie@feelfoodaurel.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation / le contenu suivant :

Prestation ou contenu concerné :

.....

Commandé le :

.....

Nom du Client :

.....

Adresse du Client :

.....

.....

Adresse e-mail utilisée lors de la commande :

.....

Date :

.....

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

.....

ANNEXE 2 — ENCADRÉ RELATIF À LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ DES CONTENUS ET SERVICES NUMÉRIQUES

IMPORTANT : la mention [X] doit être remplacée par la durée contractuelle réelle de fourniture ou d'accès correspondant à l'offre concernée avant publication.

Professionnel répondant de la garantie :

Aurélié Lasalle EI — Feel Food Aurel

14 rue de la Caoué, 31440 Marignac

Téléphone 06 75 40 18 97

E-mail : aurelie@feelfoodaurel.com

Durée contractuelle de fourniture du contenu ou service numérique : **[1 an]**

Durée pendant laquelle les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité sont fournies : **[1 an]**

GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de **[14 jours]** à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique.

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 de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant **[1 an]**.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service 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 le service numérique, ou mettre fin au contrat et obtenir le remboursement dans les situations prévues par le Code de la consommation, notamment lorsque :

- Feel Food refuse la mise en conformité ;
- la mise en conformité est retardée de manière injustifiée ;
- elle occasionne des frais au consommateur ;
- elle occasionne un inconvénient majeur ;
- ou le défaut persiste malgré une tentative de mise en conformité.

Lorsque le défaut de conformité est suffisamment grave, la réduction du prix ou la résolution du contrat peut intervenir sans demande préalable de mise en conformité dans les conditions prévues par la loi.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique nécessaire à sa remise en conformité suspend la garantie restant à courir jusqu'à la fourniture d'un contenu ou service de nouveau conforme.

Ces droits résultent notamment des articles L.224-25-1 à L.224-25-31 du Code de la consommation.

Le consommateur bénéficie également, dans les conditions légales applicables, de la garantie relative aux vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil.