



Conditions Générales De Vente Et D'utilisation

DERNIÈRE MISE À JOUR : 22 SEPTEMBRE 2026

Le présent site internet, ainsi que l'ensemble des programmes, services, contenus et ressources proposés par Sylvie Swan (le « Site » ou les « Services »), est exploité par :

SYLVIE SWAN

Numéro d'entreprise (BCE/TVA) : BE0749679544

E-mail : hello@sylvieswan.com

Siège social : 13 Rue Saint-Antoine (PAC), 6230 Pont-à-Celles, Belgique

Dans les présentes Conditions, « Sylvie Swan », « nous », « notre » ou « nos » désigne l'Entreprise.

En accédant au Site, en achetant un Service ou en créant un compte, vous acceptez d'être lié(e) par les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les « Conditions »).

Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions, vous ne pouvez pas accéder au Site ni acheter les Services.

1. ÉLIGIBILITÉ

En utilisant le Site ou en achetant un Service, vous confirmez que :

- vous êtes âgé(e) d'au moins 18 ans ;
- vous disposez de la capacité juridique nécessaire pour conclure des contrats juridiquement contraignants ;
- vous utiliserez les Services uniquement à des fins licites.

Sylvie Swan se réserve le droit de refuser de fournir ses Services à toute personne, à tout moment.

2. SERVICES

Sylvie Swan propose des services liés au développement personnel, au mentorat, au leadership, à l'expansion personnelle ainsi qu'au développement professionnel ou créatif.

Les Services peuvent inclure, sans s'y limiter :

- des programmes en ligne ;
- du mentorat et du coaching ;
- des accompagnements de groupe et masterminds ;
- des adhésions ;
- des formations et cours numériques ;
- des événements en direct ou enregistrés ;
- des produits physiques, cadeaux ou expériences associés à certains Services ;
- des séances privées.

Sylvie Swan se réserve le droit de modifier le format, la structure, le mode de délivrance, le calendrier ou le contenu des Services lorsque cela est nécessaire.

Certains éléments d'un programme peuvent être proposés en direct, enregistrés ou sous des formats alternatifs.

3. CRÉATION DE COMPTE

L'accès à certains Services peut nécessiter la création d'un compte.

Vous acceptez de fournir des informations exactes et de préserver la confidentialité de vos identifiants de connexion.

Les comptes sont personnels et non transférables.

Le partage des identifiants de connexion ou l'octroi d'un accès non autorisé aux contenus achetés est strictement interdit.

Sylvie Swan se réserve le droit de suspendre ou de résilier les comptes suspectés d'utilisation abusive.

4. TARIFS

Les prix des Services sont indiqués en euros, sauf indication contraire.

Sylvie Swan se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Le prix applicable est celui affiché au moment de l'achat.

Lorsque plusieurs modalités de paiement sont proposées, le montant total dû peut varier selon que le Client choisit un paiement intégral ou un plan de paiement échelonné. Le montant applicable et les modalités de paiement seront clairement communiqués avant la confirmation de l'achat ou de l'engagement.

Des taxes peuvent s'appliquer en fonction de la localisation du Client.

5. COMMANDES

Le fait de passer une commande sur le Site constitue une offre ferme d'achat.

Une commande devient définitive lorsque :

- le paiement a été effectué ;
- les présentes Conditions ont été acceptées ;
- une confirmation a été envoyée par e-mail.

Sylvie Swan se réserve le droit de refuser ou d'annuler des commandes en cas de suspicion de fraude ou de violation des présentes Conditions.

Certains Services peuvent être soumis à un processus de candidature, à l'approbation préalable de Sylvie Swan et/ou à l'acceptation d'un accord spécifique. Lorsqu'un accord spécifique s'applique à un Service, cet accord complète les présentes Conditions et régit les conditions particulières du Service concerné.

6. PAIEMENTS ET PLANS DE PAIEMENT

Les paiements peuvent être effectués :

- en totalité ;
- au moyen de plans de paiement échelonné ;
- au moyen de paiements par abonnement, le cas échéant.

Lorsqu'un plan de paiement échelonné est choisi, celui-ci constitue une facilité de paiement permettant au Client de répartir le prix total de l'achat sur plusieurs échéances. Il ne constitue pas un abonnement récurrent pouvant être résilié à tout moment.

Le Client reste redevable de l'ensemble des échéances dues au titre du plan de paiement convenu, indépendamment de sa participation, de sa présence, de son utilisation ou de l'achèvement du Service.

Lorsque cela est clairement communiqué avant l'achat, le montant total dû dans le cadre d'un plan de paiement échelonné peut différer du prix applicable à un paiement unique.

Le défaut de paiement peut entraîner la suspension de l'accès aux Services concernés, sans libérer le Client de ses obligations de paiement restant dues, sous réserve du droit applicable.

7. CONTESTATIONS DE PAIEMENT ET RÉTROFACTURATIONS

Si vous estimez qu'un paiement a été effectué de manière incorrecte ou si vous contestez un paiement, nous vous invitons à contacter d'abord Sylvie Swan afin que la situation puisse être examinée et, lorsque cela est possible, résolue directement.

En cas de rétrofacturation, de contestation de paiement ou d'annulation de paiement injustifiée ou abusive, Sylvie Swan se réserve le droit, sous réserve du droit applicable, de suspendre l'accès aux Services concernés et de poursuivre le recouvrement de toute somme restant due.

Aucune disposition du présent article ne limite les droits ou recours légaux dont dispose le Client en vertu du droit applicable.

8. ABONNEMENTS

Certains Services peuvent être proposés sous la forme d'un abonnement récurrent.

Les abonnements sont renouvelés automatiquement sauf s'ils sont résiliés avant le prochain cycle de facturation.

Les paiements déjà effectués ne sont pas remboursables.

Afin d'éviter toute ambiguïté, un abonnement récurrent est distinct d'un plan de paiement échelonné. Un plan de paiement échelonné répartit le prix d'achat d'un Service en plusieurs paiements et ne constitue pas un abonnement pouvant être résilié avant le paiement des échéances restantes, sous réserve du droit applicable.

9. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Sauf indication contraire figurant sur la page de vente concernée, dans un accord spécifique ou lorsque le droit applicable l'exige, les achats ne sont pas remboursables.

Aucun remboursement ne sera accordé au seul motif d'une absence de participation, d'une absence à une session, d'un changement de situation personnelle, d'une insatisfaction ou de problèmes techniques liés au propre équipement ou à la connexion Internet du Client.

Aucune disposition de la présente Politique de remboursement n'affecte les droits impératifs dont disposent les consommateurs en vertu du droit applicable.

10. DROIT DE RÉTRACTATION DANS L'UNION EUROPÉENNE

Les consommateurs peuvent bénéficier d'un droit légal de rétractation conformément aux lois applicables en matière de protection des consommateurs.

Lorsqu'il est demandé qu'un Service commence avant l'expiration du délai de rétractation applicable, le Client peut être tenu de demander expressément l'exécution immédiate du Service et de reconnaître les conséquences de cette demande conformément au droit applicable.

Pour les contenus numériques fournis immédiatement et sans support matériel, l'accès ne peut commencer qu'après que le Client a fourni tout consentement exprès et toute reconnaissance exigés par le droit applicable.

Lorsque le droit légal de rétractation a été valablement abandonné ou perdu conformément au droit applicable, le Client reconnaît qu'il ne peut plus exercer ce droit.

Aucune disposition des présentes Conditions n'exclut ni ne restreint un droit légal impératif de rétractation.

11. ACCÈS AUX CONTENUS NUMÉRIQUES

Les Clients accèdent aux programmes et contenus numériques par l'intermédiaire du Site ou de la plateforme désignée.

La durée et les conditions d'accès sont précisées sur la page de vente concernée, au moment de l'achat et/ou dans tout accord spécifique applicable au Service.

Sylvie Swan se réserve le droit de modifier, mettre à jour ou réorganiser le contenu des programmes lorsque cela est nécessaire.

L'accès peut être suspendu en cas de défaut de paiement.

12. CANAUX DE COMMUNICATION

Certains Services peuvent inclure l'accès à des outils de communication tels que des plateformes de messagerie, des communautés privées ou des canaux d'assistance en direct.

Ces outils sont mis à disposition afin de soutenir l'expérience de mentorat et sont soumis à une utilisation raisonnable.

Des règles supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction du programme concerné, des règles communautaires ou de l'accord de mentorat associé au Service.

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les supports, cadres, concepts et contenus fournis par Sylvie Swan sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle.

Cela inclut :

- les vidéos ;
- les supports écrits ;
- les contenus de cours ;
- les structures des programmes ;
- les méthodologies ;

- l'identité de marque et les cadres conceptuels.

Les Clients ne peuvent reproduire, distribuer, vendre, enseigner ou exploiter commercialement ces contenus sans autorisation écrite.

14. CONFIDENTIALITÉ

Les participants s'engagent à préserver la confidentialité des informations partagées dans les espaces de mentorat, les communautés et les espaces privés.

Sylvie Swan respectera également la confidentialité des informations personnelles partagées par les Clients, sous réserve de ses obligations légales.

15. TÉMOIGNAGES ET CONTRIBUTIONS

Les témoignages, avis, retours ou autres contenus volontairement transmis à Sylvie Swan à des fins de témoignage ou de promotion peuvent être utilisés à des fins marketing et de communication, sous réserve du droit applicable et de tout consentement requis.

Les témoignages peuvent être modifiés à des fins de clarté, de longueur ou de mise en forme, sans en altérer substantiellement le sens, et peuvent être anonymisés lorsque cela est approprié.

Les messages personnels, conversations privées et contenus partagés au sein d'espaces de mentorat, de communautés privées ou d'espaces confidentiels ne sont pas considérés comme des témoignages du seul fait qu'ils ont été partagés avec Sylvie Swan, son équipe ou d'autres participants.

16. COMPORTEMENT AU SEIN DES COMMUNAUTÉS

Les participants doivent interagir de manière respectueuse au sein des programmes et des espaces communautaires.

Sylvie Swan se réserve le droit d'exclure les participants adoptant un comportement abusif, préjudiciable, diffamatoire ou perturbateur.

L'exclusion peut intervenir sans remboursement.

Certains Services ou espaces communautaires peuvent également être soumis à des **Community Guidelines** spécifiques communiquées aux participants. En participant à ces espaces, les participants acceptent de respecter les Community Guidelines applicables.

17. AVERTISSEMENT ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Les Services proposés par Sylvie Swan sont destinés uniquement à des fins éducatives et de développement personnel.

Ils ne constituent pas des conseils médicaux, psychologiques, financiers ou juridiques.

Sylvie Swan ne garantit aucun résultat spécifique.

Dans toute la mesure permise par le droit applicable, Sylvie Swan ne saurait être tenue responsable des pertes indirectes ou consécutives résultant de l'utilisation des Services, notamment des pertes de revenus, d'opportunités ou d'activité professionnelle.

Aucune disposition des présentes Conditions n'exclut ni ne limite une responsabilité lorsque cette exclusion ou limitation est interdite par le droit applicable.

18. FORCE MAJEURE

Sylvie Swan ne saurait être tenue responsable des retards ou de l'inexécution de ses obligations dus à des circonstances échappant raisonnablement à son contrôle, notamment les défaillances techniques, la maladie, les interruptions de connexion Internet ou les perturbations de plateformes tierces.

19. DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions sont régies par le droit belge.

Lorsque le Client agit en qualité de consommateur, ce choix de loi ne le prive d'aucune protection impérative susceptible de lui être applicable en vertu des lois de son pays de résidence.

En cas de litige, les parties conviennent de rechercher en premier lieu une résolution amiable.

Tout litige ne pouvant être résolu à l'amiable sera soumis aux juridictions compétentes déterminées conformément au droit applicable.

20. MODIFICATION DES CONDITIONS

Sylvie Swan se réserve le droit de mettre à jour ou de modifier les présentes Conditions à tout moment.

Les Conditions mises à jour s'appliqueront à compter de leur date de publication sur le Site.

Sauf lorsque le droit applicable l'exige ou lorsque le Client y consent expressément, les modifications apportées aux présentes Conditions ne modifieront pas rétroactivement les conditions contractuelles essentielles applicables à un Service déjà acheté.

21. CONTACT

Pour toute question concernant les présentes Conditions :

hello@sylvieswan.com.