

# CONDITIONS DE RÉSILIATION D'ABONNEMENT PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Barbara Duplouis - Formations, sensibilisations, art.eliens

---

Date de dernière mise à jour : 26 août 2025

Version : 1.0

---

## ARTICLE 1 - CADRE LÉGAL ET CHAMP D'APPLICATION

### 1.1 Fondement juridique

Les présentes conditions de résiliation par voie électronique sont établies en conformité avec :

- L'article L. 215-1-1 du Code de la consommation
- Le décret n° 2023-417 du 31 mai 2023 relatif aux modalités techniques de la résiliation par voie électronique
- Les dispositions du Code du travail relatives à la formation professionnelle
- Les dispositions du Code de la consommation relatives au droit de rétractation

Ces dispositions s'appliquent depuis le 1er juin 2023 et visent à faciliter la résiliation des contrats conclus par voie électronique.

### 1.2 Contrats concernés

Les présentes conditions s'appliquent à tous les contrats et abonnements proposés par Barbara Duplouis pouvant être conclus par voie électronique, notamment :

**Formations en ligne :** Modules de formation accessibles via une plateforme numérique, avec ou sans accompagnement personnalisé.

**Abonnements de contenu :** Accès récurrent à des ressources pédagogiques, webinaires, ou contenus spécialisés dans la santé préventive et environnementale.

**Services d'accompagnement à distance :** Prestations de conseil et de suivi réalisées principalement par voie électronique.

**Programmes de formation continue :** Parcours de formation étalés dans le temps avec accès progressif aux contenus.

## 1.3 Bénéficiaires du droit de résiliation

Le droit de résiliation par voie électronique bénéficie aux :

- **Consommateurs** : Personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale
- **Non-professionnels** : Personnes morales qui ne sont pas des entreprises au sens du droit de l'Union européenne

Les professionnels bénéficient également de modalités de résiliation simplifiées dans le respect des conditions générales de vente.

## ARTICLE 2 - MODALITÉS DE RÉSILIATION ÉLECTRONIQUE

### 2.1 Principe de la résiliation "en 3 clics"

Conformément à la réglementation en vigueur, Barbara Duplouis met à disposition de ses clients un processus de résiliation simplifié permettant de notifier la résiliation d'un contrat en quelques validations, sans dépasser trois clics ou actions équivalentes.

### 2.2 Accès au service de résiliation

Le service de résiliation électronique est accessible :

**Via le site web** : Un bouton ou lien clairement identifié "Résilier mon contrat" ou "Résiliation en ligne" est disponible sur toutes les pages du site [www.barbaraduplouis.fr](http://www.barbaraduplouis.fr).

**Via l'espace client** : Pour les clients disposant d'un accès personnalisé, la fonction de résiliation est accessible depuis leur tableau de bord.

**Via email** : Un lien de résiliation directe est inclus dans tous les emails de confirmation et de suivi des prestations.

**Visibilité et accessibilité** : Le service de résiliation est présenté de manière aussi visible et accessible que les modalités de souscription au contrat.

### 2.3 Processus de résiliation en 3 étapes

**Étape 1 - Identification** : Le client s'identifie en renseignant :

- Son nom et prénom
- Son adresse email associée au contrat
- Le numéro de contrat ou de commande (si disponible)

**Étape 2 - Confirmation** : Le client confirme sa demande de résiliation en :

- Sélectionnant le contrat à résilier (si plusieurs contrats)

- Choissant la date de résiliation souhaitée (dans le respect des délais contractuels)
- Validant sa demande par un clic sur "Confirmer la résiliation"

**Étape 3 - Validation finale :** Le client valide définitivement sa demande et reçoit immédiatement :

- Un accusé de réception électronique
- La confirmation des modalités de résiliation
- Les informations sur les éventuelles conséquences financières

## 2.4 Informations requises

Lors du processus de résiliation, les informations suivantes peuvent être demandées :

- Identité du contractant (nom, prénom, email)
- Référence du contrat ou de l'abonnement
- Motif de résiliation (facultatif, à des fins d'amélioration du service)
- Date de résiliation souhaitée

Aucune information supplémentaire ne peut être exigée pour valider la résiliation.

# ARTICLE 3 - DÉLAIS ET PRÉAVIS DE RÉSILIATION

## 3.1 Délai de préavis général

Conformément à la réglementation, le délai de préavis pour la résiliation par voie électronique ne peut excéder 10 jours à compter de la notification de résiliation.

Pour les contrats proposés par Barbara Duplouis :

- **Abonnements de contenu :** Résiliation effective au terme de la période en cours, sans préavis si la demande est formulée avant le renouvellement
- **Formations en ligne :** Résiliation immédiate possible si la formation n'a pas commencé, sinon application des conditions spécifiques
- **Services d'accompagnement :** Préavis de 7 jours ouvrés pour permettre la transition

## 3.2 Résiliation immédiate

La résiliation prend effet immédiatement dans les cas suivants :

- Contrat non encore exécuté
- Période d'essai en cours
- Accord express de Barbara Duplouis

- Exercice du droit de rétractation dans les délais légaux

### 3.3 Résiliation à date différée

Le client peut choisir une date de résiliation ultérieure, notamment :

- À la fin de la période d'engagement en cours
- À l'issue d'un module de formation commencé
- À une date convenue d'un commun accord

Cette faculté permet d'éviter les pénalités liées à une résiliation anticipée.

## ARTICLE 4 - SPÉCIFICITÉS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

### 4.1 Droit de rétractation spécifique

Pour les contrats de formation professionnelle, les dispositions suivantes s'appliquent :

**Professionnels :** Délai de rétractation de 10 jours à compter de la signature de la convention de formation, conformément au Code du travail.

**Particuliers consommateurs :** Délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, conformément au Code de la consommation.

**Formations à distance :** Le délai court à compter de la validation du dossier de formation ou du premier accès aux contenus.

### 4.2 Formations en cours d'exécution

Pour les formations déjà commencées :

- **Modules indépendants :** Résiliation possible à l'issue de chaque module
- **Formations continues :** Résiliation avec effet au terme de la période pédagogique en cours
- **Accompagnement personnalisé :** Résiliation avec préavis de 7 jours pour permettre la finalisation des travaux en cours

### 4.3 Attestations et certifications

En cas de résiliation d'une formation en cours :

- Délivrance d'une attestation de formation partielle pour les modules achevés
- Conservation des acquis pédagogiques validés

- Possibilité de reprendre la formation ultérieurement avec reconnaissance des acquis

## 4.4 Obligations de l'organisme de formation

Barbara Duplouis s'engage à :

- Respecter les délais de résiliation légaux
- Fournir un récapitulatif des formations suivies
- Transmettre les documents pédagogiques acquis
- Faciliter la transition vers un autre organisme si souhaité

## ARTICLE 5 - CONSÉQUENCES FINANCIÈRES DE LA RÉSILIATION

### 5.1 Principe de proportionnalité

Le montant dû en cas de résiliation est calculé au prorata des prestations effectivement réalisées, selon les modalités suivantes :

**Formations non commencées :** Remboursement intégral des sommes versées, déduction faite des frais de dossier éventuels (maximum 50 euros).

**Formations partiellement réalisées :** Facturation des seules prestations effectuées, remboursement du solde.

**Abonnements :** Remboursement de la partie non utilisée de l'abonnement, calculée au prorata temporis.

### 5.2 Frais de résiliation

Aucun frais de résiliation ne peut être facturé lorsque la résiliation intervient :

- Dans le cadre du droit de rétractation légal
- Par voie électronique dans les conditions prévues
- Pour un motif légitime (maladie, déménagement, perte d'emploi, etc.)

Des frais de résiliation peuvent être appliqués uniquement en cas de résiliation anticipée d'un contrat avec engagement ferme, dans la limite des préjudices réellement subis.

### 5.3 Modalités de remboursement

Les remboursements sont effectués :

- Dans un délai maximum de 14 jours à compter de la résiliation

- Par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale
- Sans frais supplémentaires pour le client

En cas d'impossibilité technique, un virement bancaire est proposé sur le compte désigné par le client.

## 5.4 Cas particuliers

**Formations financées par un tiers :** La résiliation est notifiée simultanément au financeur (OPCO, Pôle emploi, etc.) selon les modalités convenues.

**Formations en groupe :** La résiliation individuelle n'affecte pas la poursuite de la formation pour les autres participants.

**Prestations sur-mesure :** Les frais de conception et de préparation spécifiques peuvent être conservés si la formation a été personnalisée.

# ARTICLE 6 - CONFIRMATION ET SUIVI DE LA RÉSILIATION

## 6.1 Accusé de réception immédiat

Dès la validation de la demande de résiliation, le client reçoit automatiquement un accusé de réception électronique contenant :

- La date et l'heure de la demande
- Le numéro de référence de la résiliation
- Les modalités d'application de la résiliation
- Les conséquences financières le cas échéant
- Les coordonnées pour toute question

## 6.2 Confirmation détaillée

Dans un délai de 48 heures, Barbara Duplouis adresse au client une confirmation détaillée précisant :

- La date d'effet de la résiliation
- Le décompte financier détaillé
- Les modalités de remboursement
- La procédure de restitution des accès et supports
- Les attestations de formation à délivrer

## 6.3 Suivi de la résiliation

Le client peut suivre l'avancement de sa demande de résiliation :

- Via son espace client en ligne
- Par email à [barbaraduplouis@gmail.com](mailto:barbaraduplouis@gmail.com)
- Par téléphone aux heures d'ouverture

Un numéro de suivi unique est attribué à chaque demande de résiliation.

## 6.4 Archivage et conservation

Les demandes de résiliation sont archivées conformément aux obligations légales :

- Conservation des documents pendant 3 ans minimum
- Traçabilité des opérations de résiliation
- Respect des règles de protection des données personnelles

# ARTICLE 7 - DIFFICULTÉS ET RECOURS

## 7.1 Assistance technique

En cas de difficulté pour utiliser le service de résiliation électronique, Barbara Duplouis met à disposition :

**Support technique :** Assistance par email à [barbaraduplouis@gmail.com](mailto:barbaraduplouis@gmail.com) avec réponse sous 24 heures ouvrées.

**Alternative téléphonique :** Possibilité de résiliation par téléphone en cas d'impossibilité technique avérée.

**Résiliation par courrier :** Maintien de la possibilité de résiliation par courrier postal en cas d'échec de la procédure électronique.

## 7.2 Contestation de la résiliation

En cas de contestation concernant :

- Les modalités de résiliation
- Le calcul des sommes dues
- Les délais d'application
- Les conditions de remboursement

Le client peut saisir Barbara Duplouis par écrit à l'adresse [barbaraduplouis@gmail.com](mailto:barbaraduplouis@gmail.com). Une réponse motivée est apportée dans un délai de 15 jours ouvrés.

## 7.3 Médiation de la consommation

En cas de litige persistant, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation :

### **AME Conso**

11 Place Dauphine

75001 PARIS

Téléphone : 09 53 01 02 69

Site web : <https://www.mediationconso-ame.com/>

La saisine du médiateur doit intervenir dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à Barbara Duplouis.

## 7.4 Recours judiciaire

À défaut de résolution amiable, les tribunaux compétents peuvent être saisis selon les règles de droit commun.

# ARTICLE 8 - CAS PARTICULIERS ET EXCEPTIONS

## 8.1 Formations avec engagement ferme

Pour les formations nécessitant un engagement ferme du participant (formations longues, formations certifiantes avec places limitées), des conditions particulières peuvent s'appliquer :

- Information préalable claire sur les conditions de résiliation
- Possibilité de résiliation avec pénalités proportionnées
- Maintien du droit de rétractation légal

## 8.2 Formations financées par des tiers

Lorsque la formation est financée par un organisme tiers (OPCO, Pôle emploi, région, etc.) :

- Coordination avec l'organisme financeur
- Respect des procédures spécifiques de l'organisme
- Information simultanée de toutes les parties

## 8.3 Formations en partenariat

Pour les formations réalisées en partenariat avec d'autres organismes :

- Application des conditions les plus favorables au client
- Coordination entre les partenaires
- Responsabilité solidaire pour l'application de la résiliation

## **8.4 Cas de force majeure**

En cas de force majeure affectant l'exécution de la formation :

- Suspension temporaire du contrat
- Possibilité de résiliation sans pénalité
- Report des prestations selon accord des parties

# **ARTICLE 9 - PROTECTION DES DONNÉES**

## **9.1 Traitement des données de résiliation**

Les données collectées lors de la procédure de résiliation sont traitées conformément à la politique de confidentialité de Barbara Duplouis et aux dispositions du RGPD.

**Finalités du traitement :**

- Exécution de la demande de résiliation
- Suivi administratif et comptable
- Amélioration du service de résiliation
- Respect des obligations légales

## **9.2 Conservation des données**

Les données relatives à la résiliation sont conservées :

- 3 ans pour les données de gestion de la résiliation
- 10 ans pour les documents comptables et fiscaux
- Selon les délais légaux pour les obligations de formation

## **9.3 Droits des personnes**

Les clients conservent l'ensemble de leurs droits sur leurs données personnelles (accès, rectification, effacement, etc.) même après résiliation du contrat.

# **ARTICLE 10 - ÉVOLUTION DU SERVICE**

## **10.1 Amélioration continue**

Barbara Duplouis s'engage à faire évoluer son service de résiliation électronique pour :

- Simplifier davantage les procédures
- Réduire les délais de traitement
- Améliorer l'information des clients
- Intégrer les retours d'expérience

## **10.2 Nouvelles fonctionnalités**

Des fonctionnalités supplémentaires peuvent être ajoutées :

- Résiliation programmée à date future
- Suspension temporaire des services
- Modification des contrats en ligne
- Suivi en temps réel des demandes

## **10.3 Information sur les évolutions**

Les clients sont informés des évolutions du service de résiliation par :

- Publication sur le site web
- Email d'information
- Mention lors des prochaines interactions

# **ARTICLE 11 - DISPOSITIONS FINALES**

## **11.1 Entrée en vigueur**

Les présentes conditions de résiliation par voie électronique entrent en vigueur le 26 août 2025 et s'appliquent à tous les contrats conclus à compter de cette date.

Pour les contrats en cours, les nouvelles modalités de résiliation s'appliquent immédiatement, les conditions financières restant régies par le contrat initial.

## **11.2 Modification des conditions**

Barbara Duplouis se réserve le droit de modifier les présentes conditions pour :

- Se conformer aux évolutions réglementaires
- Améliorer le service offert aux clients

- Corriger d'éventuelles imprécisions

Toute modification fait l'objet d'une information préalable des clients par publication sur le site web.

### **11.3 Hiérarchie des textes**

En cas de contradiction entre les présentes conditions et d'autres documents contractuels, l'ordre de priorité est le suivant :

1. Dispositions légales et réglementaires impératives
2. Conditions particulières du contrat
3. Présentes conditions de résiliation électronique
4. Conditions générales de vente

### **11.4 Nullité partielle**

Si une disposition des présentes conditions était déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions demeurent en vigueur. La disposition nulle est remplacée par une disposition équivalente conforme au droit applicable.

### **11.5 Droit applicable et juridiction**

Les présentes conditions sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents, sous réserve des règles spécifiques de compétence en matière de consommation.

---

## **ANNEXE - CONTACTS ET INFORMATIONS PRATIQUES**

### **Coordonnées de Barbara Duplouis**

**Barbara Duplouis**

327 avenue André Gaillard

74300 Cluses

France

**SIRET** : 84922618800050

**Numéro de déclaration d'activité** : 84740524174

**Email** : [barbaraduplouis@gmail.com](mailto:barbaraduplouis@gmail.com)

**Site web** : [www.barbaraduplouis.fr](http://www.barbaraduplouis.fr)

## Service de résiliation électronique

Accès en ligne : [www.barbaraduplouis.fr/resiliation](http://www.barbaraduplouis.fr/resiliation)

Email dédié : [barbaraduplouis@gmail.com](mailto:barbaraduplouis@gmail.com)

Horaires de traitement : Du lundi au vendredi, 9h-17h

## Médiateur de la consommation

### AME Conso

11 Place Dauphine

75001 PARIS

Téléphone : 09 53 01 02 69

Site web : <https://www.mediationconso-ame.com/>

## Autorité de contrôle

**DGCCRF** (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes)

Site web : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

Signalement en ligne : <https://signal.conso.gouv.fr/>

---

**Date de dernière mise à jour** : 26 août 2025

**Version** : 1.0

*Ce document constitue un complément aux conditions générales de vente et à la politique de confidentialité de Barbara Duplouis. Il est établi en conformité avec la réglementation française et européenne en matière de protection des consommateurs et de résiliation des contrats conclus par voie électronique.*