



Carole Da Silva · Digital Manager & Coach certifiée

Accueil

Digital & Performance

Explore ta mallette 📁

Blog Digital & Sens

Qui suis-je ?

Conditions générales de vente

caroledasilva.com

Date de dernière mise à jour : 5 décembre 2025

I. PRÉAMBULE ET DÉFINITIONS GÉNÉRALES

1.1 Identité du prestataire

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») sont établies par :

Carole Da Silva

Micro-entreprise – Statut d'entrepreneur individuel (EI)

Raison commerciale : *CDS – Clarifier, Déployer, avec Sens*

SIRET : 539 804 120 00027

Adresse : 12 rue du Général de Gaulle, 59136 Wavrin (France)

Adresse email : admin@caroledasilva.com

Site internet : [caroledasilva.com](https://www.caroledasilva.com)

Régime fiscal : Franchise en base TVA (article 293 B du Code Général des Impôts). Les tarifs présentés sont **hors TVA** et **exonérés de TVA**.

1.2 Champ d'application

Les présentes CGV régissent l'ensemble des relations commerciales et prestations de services proposées par Carole Da Silva via son site internet [caroledasilva.com](https://www.caroledasilva.com), notamment :

- Services de conseil en organisation et optimisation digitale
- Coaching, accompagnement, facilitation et ateliers
- Conception et animation d'actions de formation professionnelle (en présentiel et à distance)
- Conseils relatifs à la stratégie digitale, l'expérience utilisateur (UX) et la transformation digitale
- Conception et réalisation de solutions web et d'applications digitales, en complément du conseil d'optimisation digitale
- Édition et vente en ligne de contenus pédagogiques numériques (infoproduits, modules vidéo, replays, ressources)

Champ de validité : Les présentes CGV s'appliquent **exclusivement aux clients professionnels**. Carole Da Silva n'accepte pas les demandes émanant de consommateurs (personnes physiques agissant à titre personnel). Tout client doit attester son statut professionnel lors de la commande.

1.3 Langue et droit applicable

Les présentes CGV sont rédigées exclusivement en français. Toute interprétation, consultation ou utilisation des services est effectuée en langue française.

En cas d'élément d'extranéité (client établi hors de France), le **droit français** demeure intégralement applicable à tous les contrats conclus.

Le client peut demander à tout moment une copie datée (imprimée ou numérique) des CGV applicables à sa commande ou à sa réservation.

1.4 Définitions essentielles

Terme	Définition
Cliente / Clientèle / Client	Toute personne morale (entreprise, PME, association, organisme public, etc.) agissant à titre professionnel qui conclut un contrat de prestation de services avec Carole Da Silva
Client professionnel	Personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel
Prestation	Ensemble des services fournis par Carole Da Silva (coaching, formation, conseil, accompagnement digital, conception de solutions web, etc.)
Prestataire	Carole Da Silva en sa qualité de professionnelle et d'entrepreneur individuel
Utilisateur	Toute personne consultant le site caroledasilva.com ou accédant à un service proposé dans un cadre professionnel
Contenu numérique	Données produites et fournies sous forme numérique (modules vidéo, infoproduits, ressources téléchargeables, etc.)
Service numérique	Service permettant au client de créer, traiter ou stocker des données sous forme numérique, ou permettant le partage et l'interaction avec ces données
Fonctionnalité	la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à remplir ses fonctions eu égard à sa finalité ;
Bien comportant des éléments numériques	tout bien meuble corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou qui est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service, de manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait le bien de remplir ses fonctions

Terme	Définition
E-learning / Formation à distance	Service de formation en ligne utilisant Internet et les technologies numériques
Support durable	Instrument permettant au client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement pour s'y reporter ultérieurement, pendant un délai adapté à la finalité des informations
Solution web / Web app	Application digitale, prototype ou plateforme conçue et réalisée en complément d'un accompagnement conseil en optimisation digitale
Coaching	prestation de service de coaching individuel ou collectif de la prestataire
Formation	prestation de service de formation individuelle ou collective de la prestataire.
Consulting, Ateliers, Séminaires	prestation de service de Conseil, d'ateliers de travail, de séminaires, individuelle ou collective de la prestataire.
Coach	dénomination de la Coach lors d'une réalisation de séance de coaching.
Formatrice	dénomination de la Formatrice lors d'une réalisation d'animation de formation.
Intervenante	dénomination de la prestataire lors d'une réalisation de prestation de service de conseil, d'animation d'atelier ou de séminaire d'entreprise.

1.5 Conditions d'accès et de capacité

Pour accéder aux services (gratuits ou payants) proposés via [caroledasilva.com](https://www.caroledasilva.com), le client doit :

- Disposer de la **pleine capacité juridique** (être majeur, soit âgé de plus de 18 ans)
- Être une personne morale (entreprise, association, etc.) ou représenter légalement une personne morale

- Ne pas être frappé d'une incapacité totale ou partielle

Le client atteste disposer de l'**équipement technologique adéquat** pour utiliser les services :

- Ordinateur, tablette ou appareil mobile fonctionnel
- Caméra et microphone (le cas échéant, selon la prestation)
- Connexion Internet à haut débit stable
- Navigateur internet performant (Google Chrome, Firefox, Safari, Edge, etc.)
- Moyens de paiement valides (carte bancaire ou virement)

En cas de manquement à ces éléments, l'accès aux services pourra être suspendu jusqu'à régularisation.

II. SERVICES DE CONSEIL, COACHING, ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION

2.1 Nature et objectifs des prestations

Carole Da Silva propose des services d'accompagnement personnalisés et adaptés, incluant :

Conseil en optimisation digitale : accompagnement stratégique portant sur l'organisation, la transformation digitale, l'expérience utilisateur (UX), la stratégie digitale, la facilitation et les ateliers de travail.

Coaching et accompagnement : séances individuelles ou collectives entièrement personnalisées, visant à répondre aux objectifs spécifiques du client. Ce processus se co-construit activement et repose sur le rapport de confiance, les échanges et les dialogues.

Formation professionnelle : actions de formation individuelles ou collectives, en présentiel ou à distance (e-learning).

Ateliers et séminaires : animations de groupe, facilitation, travaux collaboratifs et séminaires d'entreprise.

2.2 Nature de l'obligation de la prestataire

Carole Da Silva est soumise à une **obligation de moyens**, conformément au droit commun des contrats. Elle s'engage à :

- Mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins et attentes du client
- Adapter le contenu des prestations aux objectifs définis, dans le respect du rapport de confiance établi
- Fournir des services conformes aux descriptions communiquées
- Assurer la mise à jour des contenus, notamment les mises à jour de sécurité, dans le cadre des services numériques
- Informer le client, de manière lisible et compréhensible, de toute mise à jour significative (délai, impacts sur l'espace de stockage, la mémoire, etc.), sur un support durable

Les fiches de présentation des programmes, formations ou ateliers sont fournies à titre indicatif. Carole Da Silva se réserve le droit de modifier le contenu des prestations en fonction de l'évolution des besoins du client, dans le respect de la logique générale de la mission.

2.3 Nature de l'obligation du client

Le client s'engage à :

- **Dialoguer en toute transparence** et fournir des informations précises concernant ses attentes et besoins
- **Faciliter la réalisation de la prestation** en créant un environnement professionnel et collaboratif
- **Verser les sommes dues** aux conditions financières définies
- **Ne pas communiquer les accès et codes** à des tiers non autorisés (sous peine de suspension des accès et de versement de dommages et intérêts)
- **Respecter l'engagement contractuel** sans le céder ou le transférer à un tiers
- **Respecter la confidentialité** et les obligations de discrétion

2.4 Engagement personnalisé (intuitu personae)

Toute souscription à une formule, offre ou prestation implique un engagement **intuitu personae** (engagement personnel avec Carole Da Silva). À ce titre :

Il est **strictement interdit** au client de :

- Céder, transférer ou déléguer son engagement contractuel à un tiers, quelle qu'en soit la forme
- Transférer ce contrat en cas de cession de fonds de commerce, changement de contrôle, mise en location-gérance ou cession de titres/apport en société
- Transférer ce contrat en cas de changement de contrôle d'entreprise (articles L233-3 et suivants du Code de Commerce)

Toute modification de cette clause nécessite l'accord exprès, préalable et écrit de Carole Da Silva.

Violation de cette clause : Toute violation entraîne la résiliation immédiate, sans délai et sans mise en demeure, aux torts exclusifs du client contrevenant, **sauf faute grave avérée rendant impossible la poursuite du contrat**. Aucun remboursement ne sera effectué pour les prestations déjà exécutées. Des dommages et intérêts pourront être réclamés.

Le client est responsable de tous ses préposés, salariés, sous-traitants, agents et apprenants ayant accès aux services.

III. CONTENUS PÉDAGOGIQUES NUMÉRIQUES ET INFOPRODUITS

3.1 Nature des produits

Carole Da Silva édite et commercialise en ligne des contenus pédagogiques numériques, notamment :

- Modules vidéo, replays de formations, webinaires
- Infoproduits (guides, ressources téléchargeables, templates, etc.)
- Accès à des espaces membres ou abonnements à des contenus
- Ressources et outils collaboratifs

3.2 Garantie de conformité

Tous les produits numériques commercialisés sont réputés **conformes à leur description** et **exempts de vices cachés**.

Conformément aux articles L217-3 à L217-7 du Code de la Consommation (modifiés par l'ordonnance n°2021-1247) et articles 1641 et suivants du Code Civil :

Délai de garantie légale : 2 ans (24 mois) à compter de l'achat ou de la commande.

Le client peut faire valoir la garantie légale de conformité ou de vices cachés si :

- Le produit ne peut pas être utilisé normalement
- Il ne correspond pas à la description fournie
- Les qualités annoncées sont inexistantes
- Il présente un défaut de fabrication ou une imperfection

Exclusions de la garantie :

- Défaut déjà connu au moment de l'achat
- Défaut provoqué par une mauvaise utilisation ou une utilisation non conforme aux recommandations
- Défauts résultant d'une modification non autorisée du produit

3.3 Accès aux contenus numériques

L'accès aux contenus pédagogiques numériques est personnel et non-transférable. Le client s'engage à :

- Utiliser les contenus exclusivement pour son usage professionnel ou interne
- Ne pas partager ses codes d'accès
- Ne pas reproduire, modifier ou distribuer les contenus sans autorisation écrite
- Respecter les droits de propriété intellectuelle du prestataire

La suspension d'accès entraîne la perte immédiate de l'accès aux contenus, sans remboursement.

3.4 Mises à jour et évolutions

Carole Da Silva s'engage à :

- Informer le client de toute mise à jour significative
- Indiquer la durée de ces mises à jour
- Communiquer de manière lisible et compréhensible, sur un support durable
- Détailler les impacts sur la mémoire, l'espace de stockage et la disponibilité des services

IV. CONCEPTION ET RÉALISATION DE SOLUTIONS WEB

4.1 Périmètre des prestations

Carole Da Silva propose la **conception et la réalisation de solutions web** (applications web, prototypes, plateformes digitales) en complément direct de son accompagnement en optimisation digitale et conseil stratégique.

Ces prestations incluent :

- Audit et stratégie digitale
- Conception UX/UI
- Développement et prototypage de solutions web
- Intégration de contenus et fonctionnalités
- Documentation et passation

4.2 Obligation de moyens et conformité

Carole Da Silva assure la conception, le développement et la livraison de la solution web selon le **périmètre défini dans la proposition commerciale spécifique**.

Elle garantit le fonctionnement **conforme aux spécifications transmises** et aux **capacités natives de la plateforme ou technologie utilisée**.

4.3 Propriété intellectuelle des livrables

Les droits d'utilisation des livrables produits (documents, schémas fonctionnels, maquettes, prototypes, code, bases de données, etc.) sont **cédés au client** après règlement complet de la

prestation.

Le client dispose d'un **droit d'usage illimité** pour ses besoins internes.

Réserves essentielles :

- Les **méthodologies et savoir-faire** de Carole Da Silva restent sa propriété exclusive
- En cas d'utilisation de plateformes no-code ou tierces (Adalo, Bubble, etc.), le code et les éléments développés restent soumis aux conditions d'utilisation propres à ces plateformes
- Les composants pré-existants, templates et outils tiers intégrés conservent leurs licences d'origine

4.4 Limitations de responsabilité pour les solutions web

Étendue de la responsabilité

Carole Da Silva garantit la conception et le développement conforme au périmètre défini.

Limitation financière

La responsabilité financière de Carole Da Silva est strictement limitée au montant total facturé au titre du contrat, sauf en cas de faute grave ou dommage prévisible.

Exclusions spécifiques

Carole Da Silva ne peut être tenue responsable de :

- **Pertes de données** survenant après la livraison ou hors de l'environnement de test/développement fourni
- **Interruptions ou indisponibilités** liées aux plateformes no-code utilisées, aux services tiers (hébergement, API externes, intégrations), ou à des défaillances d'infrastructure
- **Défaillances ou limitations techniques** inhérentes aux plateformes tierces (Adalo, Bubble, etc.)
- **Manipulations, usages incorrects ou non conformes** par le client ou les utilisateurs finaux
- **Scalabilité, performance ou évolutivité** au-delà des capacités natives de la plateforme utilisée

- **Dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes financières ou autres dommages consécutifs**

Le client reconnaît avoir pris connaissance des capacités et limites techniques de la plateforme utilisée. Pour plus de détails techniques, le client peut consulter la documentation officielle de la plateforme (précisée dans chaque proposition commerciale).

4.5 Processus de validation et livrables

Chaque étape livrée (maquettes, prototypes, écrans, workflows, documentation) fait l'objet d'une **validation écrite** (email, outil collaboratif ou formulaire).

Les livrables incluent (selon le périmètre contractuel) :

- Solution web fonctionnelle ou prototype
- Base de données structurée
- Documentation technique et utilisateur
- Tutoriels de prise en main
- Passation et transfert de compétences (le cas échéant)

V. TARIFS ET CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 Tarification

Les prestations de services sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le **devis préalablement établi par Carole Da Silva et accepté par le client**.

Les tarifs s'entendent **hors TVA. TVA non applicable** en vertu de la franchise en base TVA (article 293 B du Code Général des Impôts).

5.2 Moyens de paiement acceptés

Carole Da Silva accepte les moyens de paiement suivants :

- Virements bancaires

Aucun paiement en plusieurs fois n'est autorisé, sauf accord express écrit de Carole Da Silva.

5.3 Facture et exigibilité

Une facture est établie par Carole Da Silva et remise au client lors de la fourniture des services ou à la signature du contrat, selon les modalités définies dans le devis.

Les sommes dues sont exigibles :

- À la date mentionnée sur la facture (généralement à réception)
- Selon les modalités de paiement définies dans la proposition commerciale (acompte, solde à livraison, etc.)

5.4 Pénalités de retard et frais

Pénalités de retard : Un taux d'intérêt légal égal à celui prévu par l'article L441-6 du Code de Commerce (actuellement **12,15 % par an**) s'applique en cas de non-paiement à l'échéance.

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement : **40 € HT** par paiement impayé (article L441-10 du Code de Commerce).

5.5 Conséquences du non-paiement

En cas de non-paiement à la date d'exigibilité :

Mise en demeure : Carole Da Silva adresse une mise en demeure écrite au client (email ou courrier recommandé) lui accordant un délai de **5 à 7 jours calendaires** pour régulariser son paiement.

Après absence de paiement suite à mise en demeure :

- **Suspension des accès** aux services, contenus et programmes
- **Suspension ou suppression** du compte de connexion
- Perte du droit à toute prestation en cours sans remboursement
- Carole Da Silva se réserve le droit de poursuivre le recouvrement par tous moyens légaux (mise en demeure, action judiciaire)

Les **frais de rejet bancaire** sont intégralement supportés par le client.

5.6 Validité des devis

Tout devis établi par Carole Da Silva a une durée de validité de **30 jours** à compter de la date d'envoi.

Aucun escompte ni acompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

5.7 Promotions et réductions

Les tarifs promotionnels ou réduits sont accordés par Carole Da Silva pour un délai déterminé et mentionné explicitement dans l'offre.

VI. MODALITÉS DE RÉSERVATION ET DE COMMANDE

6.1 Processus de commande

L'accès aux prestations de Carole Da Silva se réalise via une demande émanant du client, selon les canaux suivants :

- Formulaire de contact sur le site [caroledasilva.com](https://www.caroledasilva.com)
- Email (admin@caroledasilva.com)
- Message direct via les réseaux sociaux
- Appel téléphonique

Carole Da Silva étudie chaque demande et **se réserve le droit de refuser une collaboration** si les problématiques, besoins ou contexte ne sont pas compatibles avec ses missions et son expertise.

6.2 Avant la commande

Avant de passer commande, le client doit :

- S'assurer que la prestation correspond pleinement à sa demande et ses attentes

- Consulter et valider intégralement les présentes CGV
- Vérifier l'exactitude de ses informations (coordonnées, détails de la prestation, etc.)
- Corriger ou modifier tout élément erroné avant confirmation

6.3 Validation de la commande

Toute commande constitue un **acte ferme et définitif** et vaut **engagement contractuel** irrévocable.

Au moment de la commande, le client :

- Confirme les éléments et prestations sélectionnés
- Procède à la validation finale
- Accepte intégralement les CGV applicables
- Effectue le paiement par un moyen sécurisé

6.4 Confirmation et accès

Après réception du paiement confirmé, le client recevra :

- Un **email de confirmation** de la commande
- Un **lien ou code d'accès** (le cas échéant)
- Les **informations de démarrage** de la prestation
- Un **reçu ou facture**

Il est essentiel que le client **vérifie l'exactitude des informations** communiquées.

VII. ANNULATION, RÉTRACTATION ET REPORT

7.1 Droit de rétractation

Les dispositions relatives au droit de rétractation des consommateurs ne s'appliquent pas. En tant que client professionnel, vous n'avez pas accès au droit légal de rétractation de 14 jours.

Toute commande est ferme et définitive.

7.2 Annulation de participation à une prestation

Le client peut **annuler sa participation** à une séance de coaching, formation ou atelier, à condition de notifier Carole Da Silva **par écrit (email) au minimum 48 heures avant** la date prévue.

Conditions d'annulation sans frais

- Notification reçue **au minimum 48h avant** la date prévue
- Remboursement de **90% des sommes versées** ou report sans frais

Au-delà de 48h

- Annulation non acceptée
- Aucun remboursement
- Les sommes versées sont conservées par Carole Da Silva

Email de notification : admin@caroledasilva.com

7.3 Report de participation

Le client peut demander un **report de participation** à une prestation, à condition de notifier Carole Da Silva **par écrit au minimum 48 heures avant** la date prévue.

Au-delà de ce délai, aucune demande de report ne sera acceptée.

7.4 Report décidé par Carole Da Silva

Carole Da Silva peut être amenée à **reporter les dates de ses prestations** pour des raisons professionnelles ou personnelles (congés, force majeure, indisponibilité, etc.).

En pareil cas, elle s'engage à :

- **Informé le client par écrit** dans les plus brefs délais
- Proposer une date alternative
- Si le client n'est pas disponible sur le nouveau créneau, lui proposer un **report de prestation sans frais** ou un remboursement

VIII. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

8.1 Force majeure

En cas de **force majeure ou événement fortuit**, Carole Da Silva ne peut être tenue responsable envers le client.

Selon l'article 1218 du Code Civil, la **force majeure** est définie comme un événement :

- **Extérieur** aux parties
- **Imprévisible** au moment du contrat
- **Irrésistible** (impossibilité de maîtriser ou d'éviter)

Exemples : maladie grave, hospitalisation, catastrophe naturelle, pandémie, conflit social majeur, défaillance des infrastructures internet ou des tiers.

Conséquences

En cas de force majeure :

- Les obligations des parties sont **suspendues** pendant la durée de l'événement
- Les **délais de livraison sont prolongés** d'une durée équivalente
- Carole Da Silva **informera le client** par tous moyens appropriés
- Les parties se rapprocheront pour convenir d'un **nouveau calendrier** dès la disparition de l'événement

Si la force majeure **persiste au-delà de 30 jours** :

- Chaque partie peut **résilier le contrat** sans pénalité
- **Remboursement au prorata** des prestations non réalisées

8.2 Limitation générale de responsabilité

Carole Da Silva ne peut être tenue responsable en cas de :

- **Faute lourde ou intentionnelle** du client dans l'exécution du contrat
- **Force majeure** ou événement fortuit
- **Mauvaise utilisation** des services ou contenus par le client
- **Non-respect des prérequis techniques** ou des recommandations de sécurité

Pour les prestations de développement de solutions web : La responsabilité financière de Carole Da Silva est **strictement limitée au montant total facturé au titre du contrat**, sauf en cas de faute grave ou dommage prévisible.

Exclusions spécifiques (solutions web) :

- Pertes de données survenant après la livraison
- Interruptions liées aux plateformes tierces, services d'hébergement ou défaillances d'infrastructure
- Manipulations non conformes ou usages incorrects par le client
- Dommages indirects (perte d'exploitation, perte financière, pertes consécutives)

IX. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

9.1 Responsabilité et objectifs

Carole Da Silva traite les données personnelles des clients et utilisateurs conformément à :

- La **loi « Informatique et Libertés »** du 6 janvier 1978, modifiée
- Le **Règlement Européen n°2016/679/UE** (RGPD) du 27 avril 2016, applicable depuis le 25 mai 2018

Les données sont traitées à des fins professionnelles, pour l'exécution des missions contractuelles et la gestion administrative.

9.2 Données collectées

Les données personnelles collectées incluent (selon le contexte) :

- Nom et prénom

- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Informations relatives à la prestation (objectifs, progrès, retours)

9.3 Droits du client

Conformément au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données et de limitation du traitement.

Pour exercer ces droits, le client peut :

- **Contactez Carole Da Silva directement** à admin@caroledasilva.com (solution préférée et rapide)
- **Adresser une demande écrite** à l'adresse du siège (12 rue du Général de Gaulle, 59136 Wavrin)

Carole Da Silva répondra dans un délai de **30 jours calendaires**.

9.4 En cas de désaccord

Si le client ne trouve pas de solution satisfaisante, il peut librement saisir la **CNIL** (Commission Nationale Informatique et Libertés) :

- **Site officiel** : www.cnil.fr
- **Plainte en ligne** : <https://www.cnil.fr/fr/vous-disposez-de-droits>

9.5 Durée de conservation

Les données personnelles sont conservées et utilisées pendant la durée **nécessaire à l'exécution du contrat**, augmentée de **3 ans** à compter de la fin de la relation contractuelle, conformément à la réglementation applicable.

Au-delà de ce délai, les données sont supprimées.

9.6 Outils de traitement

Les données sont traitées au sein de l'Union Européenne, via des outils professionnels fiables (exemple : Brevo pour la gestion des emails).

X. CONFIDENTIALITÉ ET DISCRÉTION PROFESSIONNELLE

10.1 Obligation de confidentialité de Carole Da Silva

Carole Da Silva s'engage à une **politique stricte de confidentialité**. Elle ne divulguera aucune information transmise lors de l'exécution des missions, pendant la durée du contrat et **après sa fin**.

Sont couverts par cette confidentialité :

- Les objectifs, stratégies et informations commerciales du client
- Les données techniques ou opérationnelles
- Les documents, rapports et analyses produits
- Les contenus des échanges et réunions
- Tout élément à caractère confidentiel clairement identifié

10.2 Obligation de confidentialité du client

Le client s'engage de manière symétrique à respecter une **stricte confidentialité** concernant les informations professionnelles et personnelles de Carole Da Silva. Il s'engage notamment à ne pas divulguer :

- Les méthodologies ou approches propriétaires
- Les tarifs et conditions commerciales
- Les informations stratégiques ou organisationnelles
- Les contenus propriétaires fournis

10.3 En cas de différend

Même en cas de litige ou de désaccord, les parties **demeurent tenues par l'obligation de confidentialité et discrétion**. Tout discours public susceptible de porter préjudice à l'autre

partie constitue une violation du présent contrat et ouvre droit à des dommages et intérêts.

10.4 Exceptions légales

Carole Da Silva pourra divulguer les données personnelles ou confidentielles si elle y est **obligée par la loi** (ordonnance d'un tribunal, demande d'autorité publique, etc.). Elle informera le client de cette obligation dans la mesure où elle n'en est pas légalement interdite.

XI. AMÉLIORATION DES SERVICES ET SATISFACTION

11.1 Utilisation des retours clients

Carole Da Silva se réserve le droit d'utiliser un **retour statistique anonymisé** de ses prestations à des fins professionnelles, notamment :

- Amélioration continue de ses services
- Analyse commerciale de ses pratiques
- Témoignages et études de cas sur ses supports de communication
- Rapports d'activité internes

11.2 Questionnaires de satisfaction

Après chaque prestation, Carole Da Silva peut proposer au client un **questionnaire de satisfaction** visant à :

- Évaluer la qualité perçue
- Identifier les axes d'amélioration
- Collecter des retours structurés

Ce questionnaire est utilisé **exclusivement à des fins professionnelles** et en **strict respect de la politique de protection des données** (section VIII des présentes CGV).

La participation à ce questionnaire est **facultative**.

XII. RÉOLUTION DES LITIGES

12.1 Droit applicable

Le droit applicable à tout contrat conclu en vertu des présentes CGV est le **droit français**, indépendamment du domicile ou de la nationalité des parties.

12.2 Procédure amiable préalable

Toute réclamation ou litige doit d'abord faire l'objet d'une **tentative de résolution amiable**.

Le client doit adresser sa réclamation **par écrit** à Carole Da Silva :

- **Email** : admin@caroledasilva.com
- **Courrier** : 12 rue du Général de Gaulle, 59136 Wavrin

Carole Da Silva dispose de **deux semaines** pour effectuer un retour écrit et proposer une solution.

12.3 Médiation (clients consommateurs)

Non applicable : En tant que prestataire exclusivement B2B, Carole Da Silva n'accepte pas de clients consommateurs et n'est donc pas soumise à l'obligation de désigner un médiateur de consommation. Cette clause sera mise à jour le jour où des clients consommateurs seraient acceptés.

12.4 Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable, les parties conviennent que le **tribunal compétent** sera celui du ressort de :

- **Tribunal de Commerce de Lille Métropole** (compétent pour tous les litiges commerciaux entre professionnels)

Siège de Carole Da Silva : 12 rue du Général de Gaulle, 59136 Wavrin (59800 Lille Métropole)

12.5 Résiliation du contrat

Par le client (clients professionnels)

La résiliation unilatérale du contrat doit être effectuée **par lettre recommandée avec avis de réception**, avec un **délai de préavis d'un mois**.

Conséquences :

- Les sommes correspondant aux prestations déjà exécutées **ne seront pas remboursées**
- Une **pénalité de 10% du montant total** s'ajoute aux sommes déjà versées
- Tous les accès sont supprimés immédiatement

Résiliation par Carole Da Silva

Carole Da Silva peut résilier immédiatement, sans délai et sans mise en demeure, en cas de :

- Violation de la clause d'engagement intuitu personae
- Non-paiement après mise en demeure
- Comportement abusif, harcèlement ou menaces
- Violation grave des CGV

XII. LIENS HYPERTEXTES ET MAINTENANCE DU SITE

13.1 Liens externes

Le site [caroledasilva.com](https://www.caroledasilva.com) peut contenir des **liens hypertextes** vers des sites tiers.

Carole Da Silva décline toute responsabilité concernant :

- Le contenu de ces sites tiers
- La conformité avec la loi
- Les cookies ou pratiques de tracking utilisés
- Les modifications ou suppressions ultérieures de ces liens

13.2 Disponibilité du site

Le site [caroledasilva.com](https://www.caroledasilva.com) est disponible de manière illimitée, **24h/24, 7j/7**.

Cependant, pour des raisons de **maintenance informatique, mise à jour ou problématiques internes**, le site peut être temporairement indisponible.

Carole Da Silva s'engage à :

- Minimiser ces indisponibilités
- Mettre en œuvre des actions rapides pour rétablir le fonctionnement

Responsabilité limitée : Carole Da Silva n'est **pas responsable** si le site demeure temporairement inaccessible. **Aucune indemnité ni compensation financière** ne sera versée en cas d'indisponibilité temporaire.

XIII. MENTIONS LÉGALES COMPLÉMENTAIRES

14.1 Indépendance des clauses

Les clauses des présentes CGV sont indépendantes les unes des autres. Si une clause est jugée nulle, invalide ou inapplicable, **les autres clauses demeurent en vigueur** et sont applicables dans leur intégrité.

14.2 Modifications des CGV

Carole Da Silva se réserve le droit de **modifier les présentes CGV à tout moment**.

Les modifications s'appliquent à toute nouvelle commande. Pour les contrats en cours, les modifications ne s'appliquent que si elles ne portent pas atteinte aux droits fondamentaux du client.

Le client est invité à **consulter régulièrement** les CGV en vigueur sur le site [caroledasilva.com](https://www.caroledasilva.com).

14.3 Langues de négociation et d'interprétation

Les présentes CGV sont rédigées **exclusivement en français**. Aucune version dans une autre langue n'est fournie. Toute traduction ultérieure n'engage que la responsabilité du traducteur et ne saurait contredire la version française officielle.

En cas de divergence d'interprétation, **la version française fait foi**.

XIV. DONNÉES DE CONTACT ET SUPPORT

Carole Da Silva

Micro-entreprise – Entrepreneur Individuel

Raison commerciale : *CDS – Clarifier, Déployer, avec Sens*

📍 **Adresse** : 12 rue du Général de Gaulle, 59136 Wavrin (France)

✉ **Email** : admin@caroledasilva.com

🌐 **Site** : [caroledasilva.com](https://www.caroledasilva.com)

SIRET : 539 804 120 00027

Régime fiscal : Micro-entreprise – Franchise en base TVA (article 293 B CGI)

Date de dernière mise à jour : 5 décembre 2025

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur toute condition antérieure, accord verbal ou pratique contraire. Elles lient irrévocablement le client à Carole Da Silva à partir de la passation de la première commande.

À propos

Explorer • Structurer • Oser

Un fil rouge qui traverse toutes mes facettes – du Digital à l'accompagnement, en passant par

l'exploration des trajectoires non linéaires.

- ➡ J'interviens à la croisée des données, de l'expérience utilisateur et du management, avec une approche structurée, humaine et orientée résultats
- ➡ Structurer l'essentiel, déployer le singulier, viser l'impact

Spécialiste Analytics, CRO, UX, Stratégie omnicanale

Coach professionnelle certifiée & Formatrice

© Carole Da Silva – 2025

Mentions légales | Politique de confidentialité | Politique de cookies | CGV