

Conditions générales de vente

Version du 14 octobre 2026

1. Qui vend quoi

L'abonnement DEFINE est vendu par la SARL Studio Pauline Delcourt, 3 route de Sain-Bel, lieu-dit La Brévenne, 69690 Bessenay — SIREN 944 777 747 (RCS Lyon), TVA FR43 944 777 747. Pour nous joindre : bonjour@definebypauline.com, téléphone 07 82 29 86 94 (voir aussi les [mentions légales](#)).

L'abonnement donne accès, en streaming et pour sa durée, au catalogue de séances vidéo de la plateforme (Pilates, yoga, ballet barre, stretching...), dans les conditions d'utilisation décrites par les [CGU](#). Les séances se regardent depuis ton espace membre, avec un navigateur récent (Safari, Chrome, Firefox ou Edge) sur téléphone, tablette ou ordinateur. Il faut une connexion internet : les vidéos ne se téléchargent pas et ne se lisent que dans l'espace membre.

2. Souscription

L'abonnement se souscrit depuis ton espace membre, après création d'un compte. Avant de payer, tu coches deux cases : la première pour accepter les CGU et les présentes CGV ; la seconde pour demander que ton accès aux séances commence tout de suite (voir l'article 5). Le paiement se fait par carte bancaire, sur la page sécurisée de notre prestataire Stripe : elle te montre ta commande et son prix, et tu peux encore la corriger ou y renoncer avant de valider. À chaque échéance, cette carte est débitée automatiquement du prix de ton abonnement, sans nouvelle saisie. Le contrat est conclu en français.

Dès que ton accès s'ouvre, nous t'envoyons par e-mail la confirmation de ton contrat : ce que tu as souscrit, la date et l'heure de ta demande d'accès immédiat, ton droit de rétractation, et ces conditions dans la version que tu as acceptée, en pièces jointes. Nous conservons ton contrat et la preuve de ton acceptation pendant dix ans ; tu peux nous en demander une copie à tout moment.

3. Prix

Le prix de l'abonnement est celui affiché, toutes taxes comprises, sur la page de paiement au moment de ta souscription. C'est ce prix qui fait foi, et il est reconduit à l'identique à chaque échéance, mensuelle ou annuelle selon ta formule.

Tarif fondatrice. Jusqu'au 31 octobre 2026 inclus (heure de Paris), l'abonnement est proposé à toutes au tarif fondatrice. Si tu as créé ton compte, ou si tu t'es inscrite sur la liste d'attente, au plus tard à cette date, tu gardes ce tarif aussi longtemps que DEFINE propose l'abonnement : il n'augmente jamais pour toi, en formule mensuelle comme annuelle, y compris si tu t'abonnes plus tard ou si tu te réabonnes après une résiliation. Ton inscription sur la liste se reconnaît à son adresse e-mail, dont nous gardons une empreinte même après une désinscription, jusqu'à ta demande d'effacement : si ton compte utilise une autre adresse, écris-nous à bonjour@definebypauline.com avant de t'abonner.

Hors tarif fondatrice, si le prix de l'abonnement devait évoluer : en formule mensuelle, tu en serais informée par e-mail au moins 30 jours avant l'application du nouveau tarif — libre à toi de résilier avant, sans frais ; en formule annuelle, le prix ne change jamais en cours d'année, et un nouveau tarif ne peut s'appliquer qu'à partir d'une reconduction, annoncé dans l'e-mail de rappel qui la précède.

4. Durée et reconduction

L'abonnement existe en deux formules, au choix au moment de la souscription.

Formule mensuelle. Elle n'a pas de durée déterminée : tu paies d'avance chaque mois, à la date anniversaire de ta souscription, jusqu'à ce que tu résilies.

Formule annuelle. Elle est conclue pour un an, payé d'avance, et se reconduit tacitement chaque année à la date anniversaire de ta souscription, jusqu'à résiliation. Tu recevras un e-mail de rappel avant chaque reconduction, conformément à l'article L215-1 du Code de la consommation.

Dans les deux cas, l'accès aux séances est ouvert dès la confirmation du paiement.

5. Droit de rétractation

Tu as 14 jours pour changer d'avis, sans donner de motif. Le délai expire 14 jours après le jour de ta souscription ; s'il se termine un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Comment te rétracter. En ligne, par le lien « [Renoncer au contrat ici](#) » : il se trouve en bas de chaque page du site et, pendant le délai, dans ton espace membre. Tu te connectes, ton contrat s'affiche, tu confirmes ; un accusé de réception t'est envoyé aussitôt par e-mail, avec la date et l'heure de ta déclaration. Tu peux aussi nous écrire, par e-mail ou par courrier aux adresses de l'article 1, avec ou sans le formulaire reproduit ci-dessous : toute déclaration claire suffit.

L'accès immédiat. L'accès aux séances commence dès le paiement, avant la fin du délai de rétractation, parce que tu le demandes expressément en cochant la seconde case de la souscription (« Je demande l'accès immédiat aux séances, avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Je reconnais que je n'aurai plus de droit de rétractation une fois le contrat entièrement exécuté. »). Cette demande ne te fait pas perdre ton droit de rétractation.

Ce que nous te remboursons. S'il s'agit du premier abonnement de ton compte, nous te remboursons la totalité de ce que tu as payé : c'est plus favorable que la loi, qui nous permettrait de garder la part déjà fournie. S'il s'agit d'un réabonnement (ton compte a déjà eu un abonnement DEFINE), nous te remboursons ce que tu as payé, moins la part des séances déjà accessibles : le prix payé, multiplié par le nombre de jours entiers écoulés entre ta souscription et ta rétractation, divisé par le nombre de jours de la période payée (un mois ou un an). Un jour entamé n'est pas compté.

Le remboursement est fait sur le moyen de paiement utilisé à la souscription, sans frais, au plus tard 14 jours après ta déclaration. Ton abonnement s'arrête et ton accès aux séances se ferme au moment de ta rétractation.

L'information prévue par le Code de la consommation et son formulaire type sont reproduits ci-dessous. Ce sont les textes officiels : ils vouvoient et décrivent la règle générale. Là où le présent article t'est plus favorable — un premier abonnement remboursé en entier —, c'est lui qui s'applique.

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (Studio Pauline Delcourt (SARL), 3 route de Sain-Bel, lieu-dit La Brévenne, 69690 Bessenay, 07 82 29 86 94, bonjour@definebypauline.com) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur <https://definebypauline.com/retractation>. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de Studio Pauline Delcourt (SARL), 3 route de Sain-Bel, lieu-dit La Brévenne, 69690 Bessenay, bonjour@definebypauline.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

6. Résiliation

Tu peux résilier à tout moment, en ligne, sans justification ni frais, par le lien « [Résilier mon abonnement](#) » : il se trouve en bas de chaque page du site et dans « Mon compte ». Tu te connectes, tu confirmes la date

de fin souhaitée, tu vérifies le récapitulatif, tu notifies ta résiliation ; nous t'en confirmons la réception par e-mail, avec la date de fin de ton contrat.

La résiliation prend effet à la fin de la période déjà payée — le mois ou l'année en cours selon ta formule : tu gardes l'accès aux séances jusqu'à cette date, et la période entamée n'est pas remboursée — y compris l'année payée d'avance de la formule annuelle (sauf résiliation de notre initiative, voir les CGU, et sauf le cas ci-dessous).

Fin anticipée pour un motif légitime. En formule annuelle, si tu changes de domicile ou si ton foyer fiscal évolue, tu peux mettre fin à ton contrat gratuitement, à tout moment à compter de sa première reconduction, sans attendre la fin de l'année (article L215-1, dernier alinéa, du Code de la consommation). Choisis « dès maintenant » au moment de résilier, précise ton motif et envoie-nous un justificatif, par e-mail ou par courrier aux adresses de l'article 1. Si le motif est établi, ton contrat prend fin à la date de ta notification et nous te remboursons la part de la période payée qui restait à courir ; à défaut, il prend fin à la fin de la période en cours.

Les articles du Code de la consommation sur la reconduction et la résiliation des contrats sont reproduits en entier à la fin de ces conditions.

7. Garanties légales

Tu bénéficies de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés. Si une séance ou la plateforme ne fonctionne pas comme elle le devrait, écris-nous à bonjour@definebypauline.com.

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 d'un mois (formule mensuelle) ou d'un an (formule annuelle), renouvelé à chaque échéance, 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 un mois (formule mensuelle) ou un an (formule annuelle), période renouvelée à chaque échéance.

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 il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

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

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

8. Facturation

Les reçus et factures sont émis par Stripe et accessibles à tout moment depuis « Factures et paiement », dans « Mon compte ».

9. Litiges et médiation

Ces conditions sont soumises au droit français. En cas de difficulté, écris-nous d'abord à bonjour@definebypauline.com : nous chercherons une solution amiable. Si ta réclamation écrite n'aboutit pas, tu peux recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont nous relevons, conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation : CM2C — Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, www.cm2c.net.

Le médiateur ne peut être saisi qu'après une réclamation écrite adressée à nos services, et au plus tard un an après celle-ci (article L612-2 du Code de la consommation). La médiation reste facultative : tu peux aussi saisir directement le tribunal compétent.

Annexe — Reconduction et résiliation : les textes

Articles du Code de la consommation reproduits intégralement, comme le demande son article L215-4.

Article L. 215-1

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

Article L. 215-1-1

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

Article L. 215-2

Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L. 215-3

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L. 241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.