

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Services de Coaching de Vie, Coaching Professionnel & Conseil en Image

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des prestations de coaching et de conseil proposées par le Coach (ci-après « le Prestataire ») via la plateforme de mise en relation sur laquelle il est référencé.

Toute commande de prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client (ci-après « le Client »). Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment ; la version applicable est celle en vigueur au jour de la commande.

Le Prestataire exerce son activité en qualité de professionnel indépendant. Les séances de coaching ne constituent pas un acte médical, psychothérapeutique ou de conseil juridique.

Article 1 – Identification du Prestataire

Nom / Raison sociale : SAS ONDALIA (Maison Âme Soeur)

Forme juridique : SAS

SIRET : 99443773900018

Adresse : 75 bis rue de la liberté, 50300 Avranches

E-mail de contact : hellomaisnamesoeur@gmail.com

Numéro de TVA intracommunautaire (le cas échéant) : FR47994437739

Article 2 – Description des prestations

Le Prestataire propose les services suivants, exercés à distance par visioconférence ou par téléphone :

- Coaching de vie & bien-être : accompagnement personnel visant à clarifier les objectifs de vie, renforcer la confiance et l'estime en soi et développer le potentiel du Client.
- Coaching professionnel & de carrière : accompagnement dans l'image professionnelle, le développement du leadership, la préparation d'entretiens et l'évolution de carrière.
- Conseil en Image & Valorisation de soi : accompagnement dans l'expression de l'identité visuelle, la mise en valeur de la personnalité à travers le style vestimentaire, la posture et la communication non-verbale.

Les séances se déroulent exclusivement à distance, via visioconférence (Zoom, Google Meet ou tout autre outil convenu) ou par téléphone, selon le choix du Client au moment de la réservation.

Article 3 – Modalités de commande et de réservation

La réservation d'une séance ou d'un programme s'effectue via la plateforme sur laquelle le Prestataire est référencé. La commande est considérée comme définitive à compter :

- de la validation de la réservation par le Client sur la plateforme ;
- du paiement total ou partiel de la prestation, selon les modalités prévues.

Un e-mail de confirmation est adressé au Client à l'adresse renseignée lors de l'inscription sur la plateforme. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des informations transmises.

Article 4 – Tarifs et conditions de paiement

Les tarifs des prestations sont ceux affichés sur la plateforme au moment de la réservation, exprimés en euros et toutes taxes comprises (TTC). Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans que cela n'affecte les commandes déjà validées.

Le paiement s'effectue selon les modalités proposées par la plateforme (carte bancaire, virement, etc.). Sauf mention contraire, le règlement est exigible en totalité au moment de la réservation.

En cas de programme multi-séances, des modalités de paiement échelonné peuvent être proposées. Les détails sont précisés sur la fiche de l'offre concernée.

Article 5 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Toutefois, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Client, qui a expressément renoncé à son droit de rétractation.

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision au Prestataire par e-mail à l'adresse indiquée à l'article 1, avant l'expiration du délai susmentionné.

Article 6 – Annulation et report de séance

6.1 Annulation par le Client

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée au Prestataire via la plateforme ou par e-mail dans les délais suivants :

- Annulation plus de 72 heures avant la séance : remboursement intégral ou report sans frais.
- Annulation entre 24 et 72 heures avant la séance : avoir de 50 % du montant de la séance, utilisable dans un délai de 3 mois.
- Annulation moins de 24 heures avant la séance ou absence non signalée : aucun remboursement ni report.

6.2 Annulation par le Prestataire

En cas d'annulation à l'initiative du Prestataire, le Client sera informé dès que possible. Une nouvelle date de séance sera proposée. À défaut d'accord sur une nouvelle date, le Client sera remboursé intégralement du montant de la séance annulée.

Article 7 – Obligations des parties

7.1 Obligations du Prestataire

- Assurer les séances de coaching aux dates et heures convenues.
- Maintenir la confidentialité des échanges et des informations partagées par le Client.
- Mettre en œuvre les méthodes et outils de coaching dans l'intérêt du Client.
- Disposer d'un équipement technique fonctionnel pour les séances à distance.

7.2 Obligations du Client

- Se connecter à l'heure convenue, disposer d'un équipement (ordinateur, téléphone, connexion internet) adapté.
- S'engager activement dans le processus de coaching et réaliser les exercices convenus entre les séances.
- Régler les sommes dues aux échéances prévues.
- Informer le Prestataire de tout changement pertinent dans sa situation susceptible d'influencer l'accompagnement.

Article 8 – Confidentialité

Le Prestataire s'engage à préserver la stricte confidentialité de toutes les informations, documents et échanges intervenus dans le cadre de la relation de coaching. Cette obligation de confidentialité perdure après la fin des séances.

De son côté, le Client s'engage à ne pas divulguer les outils, méthodes et supports éventuellement transmis par le Prestataire, qui demeurent sa propriété intellectuelle exclusive.

Article 9 – Propriété intellectuelle

Les contenus, supports, exercices, outils et méthodes transmis par le Prestataire dans le cadre des séances sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, diffusion ou utilisation à des fins commerciales sans autorisation écrite préalable est strictement interdite.

Article 10 – Responsabilité

Le coaching est un accompagnement visant à soutenir le développement personnel et professionnel du Client. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la qualité de son accompagnement ; il est soumis à une obligation de moyens et non de résultat.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des décisions prises par le Client à la suite des séances, ni des conséquences directes ou indirectes qui en découleraient.

En aucun cas, le coaching ne peut se substituer à un suivi médical, psychologique ou thérapeutique. Si le Prestataire estime que la situation du Client requiert un tel suivi, il l'en informera et pourra l'orienter vers des professionnels de santé compétents.

Article 11 – Protection des données personnelles (RGPD)

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le Prestataire collecte et traite les données personnelles du Client uniquement aux fins nécessaires à l'exécution des prestations de coaching.

Le Client dispose des droits suivants :

- Droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données ;
- Droit à la limitation du traitement et droit d'opposition ;
- Droit à la portabilité de ses données.

Pour exercer ces droits, le Client peut adresser sa demande par e-mail à l'adresse indiquée à l'article 1. Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des obligations contractuelles et légales.

Article 12 – Témoignages et avis

Le Prestataire pourra solliciter l'avis du Client à l'issue d'une prestation, aux fins de diffusion sur la plateforme ou ses supports de communication. La collecte et la publication de tout témoignage se feront avec le consentement exprès du Client, qui pourra à tout moment demander le retrait de son témoignage.

Article 13 – Loi applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant tout recours judiciaire.

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige non résolu. Les coordonnées du médiateur compétent seront communiquées sur simple demande.

À défaut de résolution amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents du ressort du siège du Prestataire.

Article 14 – Dispositions diverses

Si l'une des clauses des présentes CGV venait à être déclarée nulle ou non écrite, les autres clauses resteraient pleinement applicables.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir d'une disposition des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
