



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

PREAMBULE

Mégane Cottenceau – coach bien-être – (ci-après dénommée « le Coach ») propose des prestations de coaching de gestion des émotions, de développement personnel et de confiance en soi. Deux types de prestations de coaching sont proposées : « **coaching individuel** » et « **coaching de groupe** ».

Le coaching individuel se concentre principalement sur l'accompagnement et le développement personnelle de l'individu. L'objectif de l'accompagnement sera fixé selon le but poursuivi par l'individu dans son quotidien.

Le coaching de groupe s'exerce à travers des ateliers d'initiation à différents outils de gestion des émotions et de développement personnel.

Afin de mieux répondre aux attentes de ses clients, le Coach souhaite pouvoir vendre à distance ses prestations de coaching. Les séances de coaching se déroulent en visioconférence (Zoom, Teams, WhatsApp) ou en présentiel à Carcans et ses alentours.

La liste des prestations de coaching proposées dans ce cadre est consultable sur la page Instagram @lobelia.bien.etre, sur la page Facebook @Lobelia.bien.etre ou bien sur le site internet www.lobeliabienetre.com

Le système ainsi mis en place, qui suppose une démarche active de la part du client, est en tous points conforme aux exigences requises en matière de vente à distance et, notamment, par les articles L.111-1, L.112-1 et L.221-5 et suivants du Code de la consommation.

Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter.

Les présentes conditions générales de vente sont également applicables aux professionnels et aux non-professionnels, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, à l'exclusion naturellement des dispositions spécifiques aux consommateurs.



Il est toutefois rappelé que conformément aux dispositions de l'article L. 221-3 du Code de la consommation, les dispositions des sections 2 (« Obligation d'information précontractuelle »), 3 (« Dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement ») et 6 (« Droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement ») du chapitre « Contrats conclus à distance et hors établissement » du Code de la consommation sont applicables aux contrats conclus hors établissement entre le Coach et un professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq.

Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes les prestations de coaching conclues à distance par téléphone et par courriel.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les accepter avant la conclusion du contrat de prestation de coaching. La conclusion du contrat de prestation vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales de vente.

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, les présentes conditions générales de vente peuvent être conservées par toute personne ayant celle-ci à sa disposition, par le moyen d'un enregistrement informatique, et peuvent par ailleurs être reproduites par le client, par le moyen de leur impression.

Les présentes conditions générales de vente seront applicables tant qu'elles figureront dans le mail transmis lors de la validation du devis. Elles peuvent faire l'objet de modifications. Dès lors, il est entendu que les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur par mail au moment de la conclusion du contrat de prestation de coaching. La date de mise en ligne de ces conditions générales de vente vaut date de mise en vigueur.

Article 2 : Identification du prestataire

Mme Mégane Cotteceau
Immatriculée au Répertoire SIRENE sous le numéro 90911157700021
16 lieu dit La Barre 49340 Trémentines



Article 3 : Informations relatives aux prestations de coaching

Le Coach propose sur la page Instragam et Facebook @lobelia.bien.etre et sur son site internet www.lobeliabienetre.com, des prestations de coaching individuels et en groupe axées sur le développement personnel.

Les informations essentielles des prestations de coaching sont mentionnées sur la page Instragam et Facebook @lobelia.bien.etre et sur le site internet www.lobeliabienetre.com.

Ces informations sont conformes aux prescriptions requises par les textes légaux et réglementaires en vigueur et, notamment, par les articles L.111-1 et L.112-1 du Code de la consommation.

Les clients obtiendront des renseignements complémentaires sur les prestations de coaching proposées sur la page Instragam, Facebook @lobelia.bien.etre ou sur le site internet www.lobeliabienetre.com en contactant le Coach par téléphone ou par courriel, à la suite d'une sollicitation via la page Instragam et Facebook @lobelia.bien.etre ou par courriel à lobelia.bien.etre@gmail.com.

Article 4 : Le processus de conclusion du contrat de prestations de coaching

La conclusion du contrat de prestations de coaching se fait en plusieurs étapes successives selon le processus décrit ci-dessous :

- L'entretien préalable avec le client

Le client prend attache avec le Coach par courriel ou par téléphone.

Un rendez-vous téléphonique est ensuite fixé entre le Coach et le client. Cet entretien préalable est gratuit.

L'entretien préalable permet au client de présenter ses attentes, ainsi que ses éventuels besoins. Le Coach présente quant à lui ses prestations de coaching ainsi que ses conditions tarifaires qui figurent également sous l'onglet « Tarifs » de la page Instagram @lobelia.bien.etre ou bien sur le site internet www.lobeliabienetre.com.

- La proposition de contrat

Si à l'issue de l'entretien préalable, le client confirme son intérêt pour les prestations de coaching proposées, le Coach transmet au client un e-mail récapitulatif valant devis. Cet e-mail récapitulatif contient les informations suivantes :



- Une présentation des prestations proposées (thématiques abordées lors de la/des séance(s)) et les modalités d'exécution des prestations
- Le prix des prestations proposées (forfait de séances / séance individuelle)
- Les modalités de règlement
- Eventuellement le lieu et la date de la première séance (visioconférence ou présentiel)
- L'existence du droit de rétractation

Le devis transmis est une offre de prix des prestations de coaching proposées par le Coach au client. Il est valable pendant une durée d'un mois, à compter de la date d'envoi de celui-ci par le Coach au client. Une fois ce délai écoulé, le devis devient caduc.

Une copie des présentes conditions générales de vente est jointe à l'e-mail et le client devra obligatoirement en avoir pris connaissance avant l'acceptation de la proposition de contrat.

- La conclusion du contrat de prestations de coaching

Si les prestations proposées par le Coach dans l'e-mail récapitulatif retiennent l'intérêt du client, ce dernier informe le Coach de manière expresse et non équivoque, par e-mail, de son acceptation de la proposition de contrat.

L'e-mail d'acceptation transmis par le client vaut conclusion du contrat de prestations de coaching.

L'acceptation par le client vaut engagement contractuel de paiement de sa part.

Le devis accepté par le client et les présentes conditions générales de vente constituent ensemble le contrat engageant les parties.

Dans certains cas et notamment si le client le demande, le contrat de prestations de coaching pourra être formalisé par un écrit signé des deux parties.

Article 5 : Prix des prestations de coaching

Les prix des prestations de coaching sont exprimés en euros. Conformément aux dispositions de l'article 293 B du Code général des impôts, le Coach bénéficie d'une franchise le dispensant du paiement de la TVA, de sorte que la TVA n'est pas appliquée aux prestations proposées par le Coach.

Les prix pratiqués par le Coach pour les prestations de coaching individuelles sont disponibles sur la page Instagram @lobelia.bien.etre sous l'onglet « Tarifs » ou bien sur le site internet www.lobelia.bien.etre.com.



Dans l'hypothèse d'une modification des prix des prestations de coaching, le client en sera informé avant la conclusion du contrat de prestations de coaching.

Article 6 : Conditions de paiement

Sauf accord dérogatoire convenu entre le Coach et son client, le règlement des prestations de coaching s'effectue par virement en une fois au jour de la conclusion du contrat de prestations de coaching ou en deux fois pour le règlement d'un programme et non d'une séance (premier paiement au jour de la conclusion du contrat et second paiement à la moitié des séances).

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition de la banque, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le client s'avérerait impossible, le contrat de prestations de coaching sera annulé.

Conformément à l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services, le Coach remettra au client consommateur une note récapitulative avant le paiement des prestations de coaching. Cette note comportera les informations suivantes :

- La date de rédaction de la note
- Le nom et l'adresse du prestataire (le Coach)
- Le nom du client (sauf opposition de celui-ci)
- La date et le lieu d'exécution de la prestation
- Le décompte détaillé de la prestation fournie (dénomination, prix unitaire)
- La somme totale à payer

Une facture est établie et remise à chaque prestation de coaching. Conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraînera l'exigibilité de plein droit d'une pénalité calculée sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance. Les intérêts commenceront à courir à compter du jour suivant la date de paiement figurant sur la facture et continueront à courir jusqu'au jour du parfait paiement de la totalité des sommes dues au Coach. En cas de retard de paiement, le client sera en outre redevable de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue à l'article L.441-10 du Code de commerce. Cette indemnité est fixée à quarante (40) euros. Il est précisé que cette indemnité forfaitaire n'est pas limitative du montant des autres frais qui pourraient être engagés par le Coach aux fins de recouvrement de ses factures.

Article 7 : Modalités pratiques d'exécution des prestations de coaching

Les séances sont programmées conjointement entre le Coach et le client, selon les disponibilités de chacun.



Les séances ont lieu du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures.

S'agissant des coachings individuels, les séances se déroulent principalement par visioconférence (Zoom, Teams, WhatsApp), et le cas échéant, par téléphone ou en présentiel.

S'agissant des coachings en groupe, les séances se déroulent en présentiel au domicile de l'un des clients du groupe ou dans un espace dédié.

Article 8 : Obligation de confidentialité

Le contenu des séances est confidentiel et le Coach applique le principe du secret professionnel.

Les données relatives au client sont strictement confidentielles et seront uniquement utilisées par le Coach pour les besoins de l'accompagnement du client. Elles ne seront aucunement divulguées à des tiers, sauf obligation légale, sous peine de devoir en réparer le préjudice subi.

Article 9 : Responsabilité du Coach – Code de déontologie

Le Coach s'engage à soutenir le client dans sa démarche de développement personnel. Il l'accompagne ainsi dans la mise en œuvre des moyens les plus efficaces qui lui permettront d'atteindre les objectifs fixés par le client.

La compétence professionnelle du Coach est assurée par sa formation et son expérience. A cet égard, il est tenu d'informer le client de la nature de sa formation ainsi que de la / des qualification(s) obtenue(s).

Le Coach s'assure que son intervention sert l'intérêt du client et veille à agir avec un haut niveau d'intégrité durant toute la durée de l'accompagnement du client.

La prestation de coaching assurée par le Coach est une obligation de moyens. Le Coach prend tous les moyens qui lui sont propres pour permettre, dans le cadre de la demande du client, le développement personnel de ce dernier. Ainsi, le Coach décline toute responsabilité pour les décisions personnelles et/ou professionnelles prises par le client durant et/ou à l'issue de la période de coaching.

S'il estime ne pas disposer de la compétence requise pour assurer le coaching du client, le Coach l'en informe immédiatement et lui indique, le cas échéant, le nom d'un confrère en mesure d'assurer la prestation demandée.



En aucune circonstance, le Coach ne met à profit sa situation afin d'obtenir de quelconques avantages de la part du client, que ceux-ci soient d'ordre financier, social ou sexuel. En tout état de cause, il s'interdit d'exercer tout abus d'influence.

Le Coach se tient dans une attitude de réserve dans ses propos et dans ses actes vis-à-vis de ses confrères.

Article 10 : Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Coach accorde au client un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du jour de la conclusion du contrat de prestations de coaching sans avoir à justifier de motifs ni à payer de frais et de pénalité.

Le client pourra exercer son droit de rétractation en adressant au Coach le formulaire de rétractation disponible en annexe des présentes conditions générales de vente ou toute autre déclaration faisant état sans ambiguïté de sa rétractation.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Le Coach remboursera alors au client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du client de se rétracter, sauf pour les prestations d'ores et déjà réalisées après accord préalable et exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Le remboursement s'effectuera en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du client pour que le Coach utilise un autre moyen de paiement.

Le droit de rétractation est uniquement réservé aux consommateurs, au sens donné par l'article liminaire du Code de la consommation, sauf exception prévue expressément par l'article L. 221-3 du Code de la consommation.

Article 11 : Fichiers électroniques – protection de la vie privée

Le Coach, agissant en tant que responsable de traitement, a constitué un fichier électronique qui recense certaines données à caractère personnel relatives à ses clients (nom(s), prénom(s), adresse, adresse e-mail, téléphone). Ces informations sont nécessaires à la gestion de la relation clientèle et à l'exécution des prestations de coaching.



Les données collectées sont destinées au Coach et à ses éventuels sous-traitants.

Les données à caractère personnel seront conservées pendant trois (3) ans à compter de la dernière prestation de coaching effectuée pour le client.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de tout ou partie des données personnelles les concernant. Le client bénéficie également d'un droit d'opposition pour motifs légitimes, d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données personnelles et d'un droit d'édiction de directives anticipées **post-mortem**. Le client peut exercer ces droits sur simple demande accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité par e-mail à : lobelia.bien.etre@gmail.com

Le client est informé qu'il dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

De plus, conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le client a la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Article 12 : Droits de propriété intellectuelle

Les documents remis, utilisés ou mis à disposition par le Coach au cours de l'accompagnement sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Il en va de même de tous signes distinctifs appartenant au Coach. Toute reproduction, représentation, diffusion, publication, modification ou utilisation totale ou partielle des documents qui sont la propriété du Coach, ou de manière générale d'un signe distinctif appartenant au Coach, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable du Coach, est strictement interdite.

Article 13 : Force majeure

L'exécution par le Coach de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Sont considérés comme tels, tout événement échappant à son contrôle qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et ce, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Le Coach informera le client d'un semblable cas de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) jours, le client aurait alors la possibilité de résilier le contrat en cours.



Article 14 : Litiges - droit applicable - médiation

Les présentes conditions générales de vente sont soumises exclusivement au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le client est tenu d'adresser ses réclamations par écrit au Coach par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Mme Mégane Cottencaeu, 16 lieu dit La Barre 49340 Trémentines.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du Coach ou en l'absence de réponse de ce dernier dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation écrite, le client peut saisir gratuitement un médiateur de la consommation qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable, conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

La saisine du médiateur doit s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de <http://cnpm-mediation-consommation.eu>

- soit par courrier adressé à
CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION
27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

Le client doit introduire sa demande vis-à-vis du médiateur dans un délai inférieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès du Coach.

Le client reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

En cas d'échec de la médiation ou de tout autre mode de résolution extrajudiciaire, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français désignés en application des règles françaises de procédure.

La médiation est uniquement réservée aux consommateurs et aux non-professionnels, conformément aux articles L. 211-3 et L. 211-4 du Code de la consommation.



ANNEXE 1 : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de Madame Mégane Cottenceau, 16 lieu dit La Barre 49340 Trémentines,
lobelia.bien.etre@gmail.com

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

Conclu 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.