

## Sarah ALBERT – L'Autre & Soi

Développeuse d'activité au sein de CREACOOOP14

SCOP ARL à capital variable, inscrite au RCS de CAEN sous le n° 509 223 822 - SIRET : 509 223 822 000 32

Espace André Malraux – 5 Esplanade Rabelais – 14200 Hérouville-Saint-Clair - France

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## 1. PRÉSENTATION

« L'Autre & Soi », cabinet de coaching et de formation, représenté par Sarah ALBERT, est porté par la CAE Crécoop14, SIRET n° 509 223 822 000 32, Espace André Malraux, 5 Esplanade Rabelais, 14200 Hérouville-St-Clair, France.

## 2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") s'appliquent à toute commande passée auprès de Sarah ALBERT (ci-après « le Prestataire ») par tout client (ci-après "le Client").

Le fait de passer commande, notamment par acceptation du devis, implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Toute clause contraire opposée par le Client ne peut, à défaut d'acceptation formelle et écrite de Sarah ALBERT, représentante de « L'Autre & Soi », prévaloir sur les présentes CGV acceptées par le Client à la commande.

En acceptant le devis, le Client reconnaît que, préalablement à sa commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de Sarah ALBERT, lui permettant de s'assurer que l'offre est conforme à ses besoins.

## 3. ETUDES, DOCUMENTS ET PROJETS

Les études et devis fournis par Sarah ALBERT et ses propositions de prestation sont valables deux mois à compter de leur date d'émission, sauf si le devis prévoit une durée moindre.

Les prestations de Sarah ALBERT restent strictement limitées aux services spécifiés dans le devis, dont tous les montants s'entendent hors taxes et seront majorés de la taxe sur la valeur ajoutée au taux applicable au moment de leur exigibilité.

Il est également tenu, sous sa seule responsabilité, de respecter les lois et réglementations qui s'imposent au cas d'espèce.

Sarah ALBERT conserve intégralement, sauf convention contraire, la propriété intellectuelle de ses devis, projets, études, ainsi que tous supports fournis à l'appui de sa proposition ou pour les besoins du marché.

## 4. PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DU SERVICE OU DE LA PRESTATION

### - FORMATION

Sarah ALBERT propose des actions de formation, sur des thématiques telles que la communication interpersonnelle, la gestion du temps et du stress, etc. La formation décrite au devis accepté résulte d'une concertation avec le client et constitue une prestation adaptée à ses besoins. Le prix indiqué comprend les frais de préparation et l'animation de la formation ; le suivi postérieur à la formation n'est compris dans la Prestation que s'il est expressément mentionné. Lorsque la formation s'effectue dans les locaux du client, il appartient à ce dernier de mettre à disposition des locaux adaptés et le matériel nécessaire (tableau blanc ou paperboard, vidéo projecteur, etc.).

### - COACHING PROFESSIONNEL (collectif ou individuel)

Au sein des entreprises, Sarah ALBERT propose également des prestations de coaching professionnel, individuel ou d'équipe. Il s'agit, avec la posture particulière du coach et la palette d'outils dont elle dispose, d'accompagner l'évolution d'une personne, d'une équipe ou d'une organisation. La coach s'appuie sur l'art de la relation pour entrer en interaction avec quelqu'un d'une façon telle qu'il atteigne ses objectifs ou réalise les projets qu'il choisit de

mettre en œuvre, en transformant, si c'est pertinent, ses attitudes et ses compétences.

Les coachings font l'objet d'un contrat quadri-partite, signé par le représentant de l'entreprise, le ou les salarié(s) concerné(s) par le coaching, la coach, Sarah ALBERT et le gérant de CREACOOOP14. Les dispositions inscrites dans ce contrat complètent et prévalent sur les présentes CGV.

### - COACHING DE VIE

Sarah ALBERT accompagne également des particuliers sur des problématiques professionnelles ou personnelles.

### - THERAPIE BREVE

Sarah ALBERT propose des accompagnements dits de « Thérapie Brève ». Ces thérapies orientées « solution », aident les personnes à sortir de dépendances (physiques ou affectives), à gérer la douleur ou le stress, à surmonter un traumatisme, à sortir d'un comportement inadapté, à alimenter la confiance en soi, etc.

Sarah ALBERT permet à la personne accompagnée, à travers le processus d'accompagnement, de détecter son potentiel et ses ressources internes afin de pérenniser ses améliorations dans le temps. Néanmoins, il est expressément convenu et accepté par le Client que le Prestataire a une obligation de moyens et non de résultats envers le Client, conformément au Code déontologique applicable. De son côté, le Client s'engage à collaborer de bonne foi et à fournir l'ensemble des informations nécessaires à l'élaboration de la prestation.

## 5. EXECUTION DE LA PRESTATION ET MODALITES DE FOURNITURE DES SERVICES

L'intervention de Sarah ALBERT est conditionnée par l'accord express et écrit du Client et le paiement de l'acompte visé à l'article 9 ci-après, si acompte demandé dans le devis ou le contrat de prestation.

Tout retard ou arrêt dans la réalisation de la prestation pour une cause quelconque indépendante de Sarah ALBERT ne pourra lui être opposé et son intervention pourra être reportée d'autant.

Dans le cas où la réalisation de la prestation requiert une intervention chez le Client, celui-ci devra rendre accessible le site et mettre gratuitement à la disposition de Sarah ALBERT les aides nécessaires à l'opération.

Le Client s'engage à fournir, en amont de l'intervention, au Prestataire tout élément lui permettant la bonne réalisation de la prestation, éléments qui peuvent être listés sur le devis ou le contrat de prestation, et ce, au moins 7 jours avant la date de réalisation de la prestation (exemple : liste de stagiaires).

Si demande d'acompte (mentionnée dans le devis ou le contrat de prestation), le paiement de celui-ci devra être réalisé au plus tard 30 jours après la réception du devis et au moins 7 jours avant la réalisation de la prestation (sauf si le devis prévoit d'autres conditions).

La prestation sera réalisée à la date convenue entre les Parties ou selon un calendrier défini entre les parties. Tout changement de date devra être fait avec l'accord de toutes les parties sauf cas de force majeure.

Le lieu de fourniture des services sera spécifié dans le devis ou le contrat de prestation. En cas de demande de modification de la

localisation par le Client, la fourniture des Services pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le Client, sous réserve de l'accord du Prestataire, d'un préavis de 10 jours, et aux frais exclusifs du Client.

De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

## 6. GARANTIES ET RESPONSABILITES

Sarah ALBERT déclare être titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et professionnelle souscrite auprès de la compagnie d'assurance MACIF (police n° 9303541).

## 7. PRIX

- Formations : prix fixé en fonction du format, des modalités d'exécution, du niveau de proposition « sur-mesure », etc.
- Coaching « professionnel » en entreprise : 125 € HT/heure, c'est-à-dire 250 € HT / séance de 2h.
- Coaching pour les particuliers : 50 € HT la séance d'une durée variant de 1h15 à 1h30.
- Tarif séance « thérapie brève » : 50 € HT par séance d'une durée variant de 1h15 à 1h30.
- Pour tout autre type de prestation ou d'intervention, le prix est négocié par les parties et donné sur le devis.

Les tarifs s'entendent nets et HT. Le taux de TVA appliqué est celui en vigueur à la date de la facturation.

Les prestations de services sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué à l'article ci-dessus.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque fourniture de Services.

Le prix ne comprend pas les frais de déplacement qui peuvent être facturés en sus et qui seront, le cas échéant, mentionnés sur le devis.

## 8. COMMANDE ET DATE DE LIVRAISON

La commande sera formalisée par l'acceptation par le Client du devis, ou du contrat de prestation, établi par Sarah ALBERT, au moyen d'une signature apposée sur le document.

La prestation sera réalisée à la date ou selon le calendrier mentionnés dans le devis ou le contrat de prestation.

## 9. CONDITIONS DE REGLEMENT – DELAIS DE REGLEMENT

Pour les particuliers, chaque séance est réglée à l'issue de celle-ci, en chèque ou espèces.

Pour les entreprises, toute commande de formation ou de coaching professionnel sera réputée ferme et définitive après signature du devis et réception de l'acompte correspondant à 30% du montant TTC du devis (si celui-ci demandé dans le devis ou le contrat de prestation). En fonction de la prestation, un autre taux peut être demandé dans le devis.

Les modalités de règlement du solde dépendront de la durée de l'action :

- pour les prestations ponctuelles : règlement du solde à réception de la facture à l'issue de la prestation
- pour les prestations étalées dans le temps :
  - o 30 % à mi-parcours de la réalisation de la Prestation
  - o 40% à réception de facture à l'issue de la Prestation
- Pour certaines prestations régulières, d'autres conditions de règlement pourront être convenues entre le Client et le Prestataire et seront spécifiées dans le contrat de prestation.

Les factures émises par Sarah ALBERT seront payables dans les

délais et selon les modalités prévues par la loi. Sauf dispositions contraires figurant aux conditions de vente ou convenues entre les parties, les sommes dues doivent être réglées le trentième jour suivant la date d'exécution de la prestation (Code de commerce art. L 441-6, I-al. 8).

En application de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, tout retard de paiement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard, calculées au taux de trois fois l'intérêt légal sur le montant TTC du prix des Services figurant sur la dite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable. A cette pénalité, s'ajoutera une indemnité forfaitaire de 40 euros fixée par décret, pour frais de recouvrement au profit du Créancier (article D 441-5 du Code de commerce). Cette indemnité sera due de plein droit et sans formalité par le professionnel en situation de retard. Lorsque les frais de recouvrement seront supérieurs au montant de l'indemnité, le créancier pourra demander, sur justificatifs, une indemnisation complémentaire.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client, de suspendre l'exécution de ses obligations, et de diminuer ou d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier.

## 10. RECLAMATIONS ET RESPONSABILITES

Conformément au code déontologique, Sarah ALBERT, en qualité de coach, se doit de confier au coaché tous les moyens nécessaires à l'atteinte de ses objectifs et n'est pas soumise à l'obligation de résultats.

Sarah ALBERT, en qualité de formatrice s'engage à mettre au service de ses clients et stagiaires toutes ses compétences en rapport avec la commande passée. Toutefois, elle ne saurait être responsable de la bonne acquisition des capacités et compétences transmises lors de l'action de formation.

Toute réclamation doit être formulée et envoyée par e-mail à sarah.albert@lautreetsoi.fr. Lorsque la réclamation est jugée fondée par Sarah ALBERT, la prestation fera l'objet d'un remboursement partiel ou total.

## 11. CONDITIONS D'ANNULATION OU DE REPORT DE LA PRESTATION – FACTURATION D'INDEMNITES

En cas d'empêchement, la Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à réaliser ou participer à la prestation, et devra s'en justifier.

### FORMATION :

Sauf cas de force majeure, le prestataire se réserve le droit de facturer des indemnités liées à des annulations tardives à titre de dédommagement selon le barème suivant :

- Annulation plus de 30 jours avant la date de la prestation : gratuite
- Annulation entre 29 et 15 jours : 50% d'indemnités d'annulation demandés
- Annulation entre 14 et 7 jours : 75% d'indemnités d'annulation demandés
- Annulation à moins de 7 jours : 100% d'indemnités d'annulation demandés

Le barème sera appliqué sur le montant total TTC de la prestation convenue figurant sur le devis. L'acompte déjà versé sera déduit des indemnités dues.

En cas d'annulation d'une prestation déjà commencée, la totalité de la prestation sera due.

En cas d'annulation pour circonstances de force majeure, la prestation pourra être reportée dans les trois mois suivants la date

de prestation initiale à une date fixée en accord avec les Parties. L'acompte versé à la commande sera alors conservé et déduit de la prestation réalisée à la nouvelle date fixée.

Le Prestataire se réserve le droit de reporter la formation en cas de maladie ou d'accident et ce, sans frais. Il peut également envisager un report de la dite formation en cas d'insuffisance de participants (minimum d'inscrits : 5 personnes).

#### COACHING / SEANCES INDIVIDUELLES

Toute séance non décommandée plus de 48h à l'avance fera l'objet d'une facturation d'indemnités d'annulation à hauteur de 100% du tarif de la séance.

Les Parties ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes CGV, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire - et ne dépasse pas une durée de 30 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 30 jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article «Résolution pour force majeure».

#### 12. RESOLUTION POUR FORCE MAJEURE

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause « Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations » figurant ci-après, avoir lieu que 30 jours après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Toutefois, cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

#### 13. RESOLUTION POUR MANQUEMENT D'UNE PARTIE A SES OBLIGATIONS

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations visées au présent contrat, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Dans ce cas, il est convenu que s'imputeront sur l'acompte versé par le Client :

- les intérêts de retard, frais de transport et de déplacement,
- tous travaux réalisés ou ayant fait l'objet d'un début de réalisation ainsi que tout matériel commandé ou livré en vue de la réalisation de l'affaire.

Le solde éventuel devra être payé sans délai.

#### 14. NON-VALIDATION PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les contenus et résultats personnels des entretiens sont considérés comme confidentiels et appartiennent exclusivement à la personne accompagnée.

Les outils méthodologiques et pédagogiques, procédures, procédés et supports techniques sont considérés comme confidentiels et appartiennent exclusivement à Sarah ALBERT.

En conséquence, l'accompagné s'engage à ne pas transmettre à un tiers quelconque les outils méthodologiques et pédagogiques, procédures, procédés et supports techniques portés à sa connaissance dans le cadre du contrat d'accompagnement sans l'accord express et écrit de Sarah ALBERT.

#### 16. COMMUNICATION

Le Prestataire se réserve le droit d'utiliser les commentaires des clients - de manière anonyme - pour l'ensemble de ses réseaux sociaux et tout autre outil de communication qu'il pourrait utiliser pour la promotion de son activité.

#### 17. FICHER CLIENTS

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne justifiant de son identité peut, en s'adressant à Sarah ALBERT (sarah.albert@lautreetsoi.fr), demander communication et rectification le concernant.

#### 18. REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

En cas de difficultés soulevées par l'exécution, l'interprétation, ou la cessation de leur contrat, les Parties s'engagent préalablement à toutes actions contentieuses, à rechercher une solution amiable en privilégiant le recours à la Médiation ou au droit collaboratif.

En cas de litige entre professionnels, compétence est attribuée au tribunal de Commerce de CAEN dont dépend le siège social de Créacoop14, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

En cas de litige opposant la société à un particulier pour des besoins non professionnels, et conformément à l'article L 612-1 du Code de la Consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur.

La saisine du médiateur est gratuite. Toutefois, le consommateur devra justifier d'avoir au préalable et par écrit, tenté de régler à l'amiable son litige avec le professionnel.

Les modalités de saisine du médiateur et ses coordonnées sont disponibles sur le site :

<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Sarah ALBERT a désigné Monsieur Le Gérant de la Société CREACOOOP en qualité de médiateur. La saisine du médiateur peut se faire par courrier ou par courriel, en indiquant «demande de médiation» et en joignant les pièces justificatives nécessaires (échanges de mails ou courriers, factures, devis, etc.) à l'adresse suivante :

M. Le Gérant de CREACOOOP14  
Espace Malraux - 5 esplanade François Rabelais  
14200 Hérouville-Saint-Clair  
Courriel : cae@creacoop14.fr