

Article 1. Dispositions générales

1-1. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales de vente, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante :

- Les conditions générales de vente : Désignent les présentes dispositions.
- La Société : Désigne l'entreprise individuelle ALCoach&vous.
- La Consultante/la Coach : Désigne nommément Madame Anne-Laure MATHIEU, personne physique représentant la Société, et à qui il incombe de mener l'exécution de la prestation de service de coaching et d'accompagnement à l'évolution professionnelle.
- Le client : Désigne la personne morale ou personne physique qui commande des prestations auprès de La Consultante/ la Coach, et à qui il incombe de fournir une rémunération en contrepartie.
- Le client professionnel : Il s'agit d'un client agissant dans le cadre de son activité professionnelle, y compris lorsqu'il agit au nom et pour le compte d'un autre professionnel.
- Le client consommateur : Il s'agit du client personne physique agissant pour son propre usage, en dehors du cadre de toute activité professionnelle.
- Le bénéficiaire : Désigne la personne qui fait l'objet de la prestation délivrée par la Consultante/ la Coach. Il peut s'agir du client lorsque celui-ci commande et fait à la fois l'objet du coaching délivré.
- La/Les partie(s) : désigne un ou plusieurs cocontractants au contrat. Il peut s'agir de la Société représentée par la Consultante/ la Coach, le client ainsi que le bénéficiaire, s'il est question de personnes différentes.
- La prestation : s'entend comme les solutions proposées par la Consultante/la Coach lors d'un rendez-vous en raison de son expertise pour répondre aux besoins du client-bénéficiaire.
- Le devis : s'entend comme la proposition faite par la Consultante/la Coach au client - bénéficiaire, pour répondre aux besoins spécifiques de ce dernier. La signature du devis vaut engagement ferme et définitif et s'entend comme le contrat liant les parties, dès lors que les parties se sont accordées, sans réserve, sur les prestations à venir.

1-2. Objet

Les présentes conditions générales de vente auprès de l'auto-entreprise ALCoach&vous, représentée par Anne-Laure MATHIEU, la Consultante, la Coach, ont pour objet de définir les droits et obligations de la Consultante/la Coach et du client, ainsi que du bénéficiaire s'il s'agit de personnes différentes.

1-3. Acceptation des conditions générales

Les présentes conditions valent pour tout client ayant la qualité de consommateur ou de professionnel.

Toute commande de prestation implique l'acceptation sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

En acceptant les présentes conditions, le client est réputé les avoir lues et en avoir pris connaissance dans leur intégralité.

1-4. Domaine d'application

Les présentes conditions portent sur l'ensemble des prestations d'accompagnement, aide à la prise de décision, bilan de compétences proposés par la société, soit :

Le coaching, conseil, accompagnement en développement personnel et professionnel, coaching individuel et collectif de professionnels et de particuliers, bilan de compétences, coaching relationnel et tout autre type d'accompagnement disponible dans le domaine relatif à l'activité de la société.

Il s'agit de prestations de service, c'est-à-dire un service fourni par la société, à son cocontractant, le client, qui paiera en contrepartie le prix correspondant à la prestation.

1-5. Dispositions contractuelles

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes conditions générales de vente à moins qu'il ne s'agisse d'une clause déterminante de la volonté de l'une des parties de conclure le contrat.

Ce caractère déterminant doit avoir été connu de l'autre partie, mention doit alors en être faite dans le contrat conclu entre la société et le client.

1-6. Modification des CGV

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande passée par le Client.

La Société, se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les conditions générales de vente qui seront applicables à toutes les commandes postérieures.

Toute modification des conditions générales de vente sera présumée acceptée par le client qui, après avoir été averti par un simple écrit (lettre simple, mail, etc.), n'a pas exprimé son désaccord dans un délai de huit (8) jours calendaires.

Article 2. Commandes

2-1. Caractère définitif de la commande

La Société fait parvenir au Client un devis valable un mois et/ou un contrat précisant la prestation, la mission, le temps de réalisation estimé de la prestation, le ou les lieux de réalisation de la prestation et le prix.

Le Client s'engage à retourner à la Consultante / la Coach représentant la société un exemplaire signé, et portant son cachet commercial si le Client est lui-même une société, dans un délai de (8) jours calendaires.

La conclusion du contrat ne nécessite pas la présence physique et simultanée des parties.

Dès la conclusion du contrat, La Consultante / la Coach et le Client s'engagent à la bonne exécution des obligations qui leur sont imputables.

Toute signature du devis, vaut engagement ferme et définitif, sauf application des clauses 2-2 et 2-3 ci-dessous visées.

2-2. Conditions de rétractation du Client professionnel

Le Client, agissant comme professionnel, a un droit de rétractation uniquement lorsque trois (3) conditions sont réunies :

- Le contrat passé entre La Consultante / la Coach et le Client professionnel a été conclu dans le cadre d'un contrat hors établissement. Le contrat conclu hors établissement est fait dans un lieu qui n'est pas celui où le Client exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou celui conclu après un démarchage.
- L'objet de ce contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client professionnel.
- Le nombre de salariés employés par le Client professionnel n'est pas supérieur à cinq (5).

Le Client professionnel peut alors se rétracter dans un délai de quatorze (14) jours si les trois (3) conditions sont réunies. Dans le cas où une des conditions n'est pas remplie, la rétractation du Client professionnel ne pourra pas être envisagée, et il restera tenu par ses engagements.

Le point de départ du délai de rétractation commence au jour de la conclusion du devis ou contrat, s'entendant comme étant le jour où les Parties se sont accordées définitivement sur la prestation.

Le Client adresse à la Société un écrit de nature à pouvoir certifier de la date, soit par email, soit par lettre recommandée avec accusé de réception.

2-3. Conditions de rétractation du Client consommateur

Le délai de rétractation du consommateur est de quatorze (14) jours à compter de la signature du devis ou du contrat, signature valant accord définitif entre les parties sur la prestation commandée.

Le Client consommateur adresse à La Consultante / la Coach un écrit dans lequel figure la date d'envoi permettant de vérifier que la rétraction est faite dans le délai précisé ci-dessus. Cet écrit peut prendre différentes formes, il peut s'agir d'un mail ou d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

2-4. Conditions d'annulation, de retard, et de report à l'initiative du Client

2-4-1. La Consultante / la Coach et le Bénéficiaire s'engagent à honorer les rendez-vous et à être ponctuels.

2-4-2. Tout incident sera géré selon les conditions ci-après :

Toute annulation de sa commande par le Client doit être communiquée par écrit : mail ou SMS.

Pour toute annulation communiquée **plus de 48h avant la séance** par le Client, la séance sera reportée à une date la plus proche possible de la date initialement planifiée.

Sauf cas de force majeure (au sens de l'article 1218 du code civil), toute séance annulée par le Bénéficiaire **moins de 48h à l'avance** sera considérée comme réalisée et facturée intégralement.

- Si, en cas de retard, ce dernier reste tel que La Consultante / la Coach et le Bénéficiaire peuvent déborder sur l'horaire prévu et/ou encore disposer d'un créneau d'au minimum une heure (1h), la séance sera maintenue et facturée forfaitairement.
- Le cas échéant, la séance sera annulée et, sauf cas de force majeure (au sens de l'article 1218 du Code Civil), facturée. Dans tous les cas, les coûts engagés en vue d'assurer la séance prévue seront facturés.

2-5. Conditions d'annulation, retard et report à l'initiative de la Consultante /la Coach

Toute séance annulée à l'initiative du Coach, sera reportée à une date la plus proche possible de la date initialement planifiée.

En aucun cas, les coûts engagés en vue d'assurer la séance prévue ne seront facturés.

Toute séance retardée à l'initiative de La Consultante / la Coach pourra être maintenue si le retard reste tel que La Consultante / la Coach et le Bénéficiaire peuvent déborder sur l'horaire prévu et/ou encore disposer d'un créneau d'au minimum une heure (1h).

En revanche, si la séance ne peut être maintenue, elle sera alors annulée et les coûts engagés en vue d'assurer ladite séance ne seront pas facturés.

2-6. Prestation en présentiel / distanciel

La Consultante / la Coach propose au Bénéficiaire de réaliser les séances en présentiel ou en distanciel, par visioconférence.

Dans le cadre d'une annulation, retard ou report d'une séance tels que définis aux articles 2.4 et 2.5 des Présentes CGV, il est proposé au Client-Bénéficiaire la mise en œuvre de la prestation en distanciel à l'intérieur du même créneau horaire.

Article 3. Produit

3-1. Caractéristiques des produits

Le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance des caractéristiques essentielles de la prestation qu'il désire commander en consultant les informations précontractuelles qui lui ont été communiquées par la société avant toute commande, éventuellement au moyen du site Internet de l'entreprise.

3-2. Dématérialisation des supports

Dans le cadre d'un engagement de la Société pour l'environnement, les supports fournis pour les prestations sont des supports dématérialisés. Les supports pourront à la demande du Client être imprimés, ils feront alors l'objet d'une facturation.

Article 4. Prix de vente

4-1. Prix de la prestation individualisé en fonction des besoins évalués pour le Client

Le prix de vente fixe des prestations est le prix en vigueur au jour de la passation de la commande et indiqué soit au contrat, soit au devis.

L'accompagnement complet doit être vu comme un forfait global, étalé sur plusieurs mois, comprenant les séances et le suivi éventuel inter session. Son montant dépendra de nombreux facteurs : type d'accompagnement (coaching, bilan de compétences, outplacement), objectifs fixés, étalement dans le temps, déplacements nécessaires, rédactions de rapports.

Les prix sont indiqués en euros et hors taxes.

Toute prestation commencée sera due en entier.

4-2. TVA (taxe sur la valeur ajoutée)

La Société déclare ne pas être soumise à la TVA.

4-3. Frais de déplacements

Le prix de vente des prestations ne comprend pas les frais de déplacement facturés en supplément du prix.

4-4. En cas de prix promotionnel

En cas de prix promotionnel, la Société s'engage à appliquer ce prix à toute commande passée durant la période de l'offre promotionnelle.

Article 5. Paiement du prix

5-1. Exigibilité

Les factures sont payables en euros, et sauf accord entre les parties prévoyant d'autres dispositions, elles sont payables 48 heures avant chaque séance, sans escompte et à l'ordre de la société.

La Société se réserve le droit de solliciter un acompte de 50 % du prix total de la prestation, dont l'exigibilité sera immédiate, ou de facturer de façon échelonnée, dont les sommes seront payables en euros immédiatement à compter de la date de facture d'acompte.

Toute somme non payée à l'échéance, au-delà du délai de 15 jours, donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqués par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10%.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client PROFESSIONNEL sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 et D. 441-5 du Code de Commerce.

La Société se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant, ainsi que toutes sommes indemnitaires au titre des dommages et intérêts.

5-2. Modes de paiement acceptés

Le Client reconnaît accepter le paiement prioritairement effectué par virement. Exceptionnellement et après accord préalable de La Consultante / la Coach, le paiement peut être accepté par Carte Bancaire le jour de la séance.

Le paiement de la prestation proposée par La Consultante / la Coach doit être effectué au plus tard quarante-huit (48) heures avant la 1^{ère} séance ou la prochaine séance qui déclenche l'échéance de paiement prévu.

5-3. Modification, rejet, annulation ou interruption de la prestation par le client/Bénéficiaire

Si, en cours de prestation, des modifications souhaitées par le Client / Bénéficiaire devaient entraîner des modifications significatives et, de ce fait, aboutir à un remaniement profond du projet initial validé par le Client / Bénéficiaire, la Société se réserve le droit de facturer toutes les prestations réalisées postérieurement à la modification demandée et conformément à la commande passée et acceptée par le Client / Bénéficiaire.

La Société se réserve également le droit de facturer toutes les sommes engagées au titre des frais nécessaires à la réalisation du projet initial.

Enfin, de la même manière, dans le cas où le Client déciderait de modifier, de rejeter, d'annuler ou d'interrompre un travail en cours, le prix initialement convenu entre la Société et le Client restera dû à hauteur de 30 %.

5-4. Refus de commande postérieure en cas de non-paiement

Dans le cas où un Client passerait une commande à la Société sans avoir procédé au paiement d'une ou plusieurs commandes précédentes, la Société pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer ses prestations concernées, au titre de l'exception d'inexécution, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

5-5. Clause de réserve de propriété

Sous réserve du complet paiement du prix de la prestation, la Société pourra céder au Client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les parties.

Article 6. Obligations de la société

6-1. Obligation de moyen

La présente obligation, n'est de convention expresse, que pure obligation de moyens. Par conséquent, quelle que soit la prestation dispensée, la Société n'est tenue à aucune obligation de résultat quant au niveau tant qualitatif, que quantitatif des acquis retirés par les participants à l'issue de la prestation.

6-2. Obligation de Conseil

La Consultante / la Coach est tenue d'une obligation de renseignement et de conseil envers son Client et/ou Bénéficiaire sur toute sa prestation, son déroulé et son contenu. Pour cela, elle s'informerait sur les besoins du Client et / ou Bénéficiaire avant de lui proposer une prestation adaptée. La Consultante / la Coach accompagne et oriente le Client et / ou le Bénéficiaire dans ses choix pour lui proposer la solution de prestation la mieux adaptée à ses besoins.

6-3. Exonération de responsabilité et force majeure

La responsabilité de la Société ne peut être engagée en cas de force majeure.

La force majeure s'entend comme définit par l'article 1218 du Code Civil :

« Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1. »

La responsabilité de la Société ne peut pas non plus être engagée en cas de mauvaise exécution du contrat lorsqu'elle résulte soit du fait du Client, soit du fait irrésistible et imprévisible d'un tiers au contrat.

Article 7. Obligations du client et/ou bénéficiaire

7-1. Obligation d'information

Le Client et / ou Bénéficiaire s'engage à fournir à La Consultante / la Coach, représentant de la Société, toutes les informations nécessaires au bon accomplissement de la ou des prestations.

7-2. Obligation de diligence dans le respect du planning

Le Client et / ou le Bénéficiaire s'engage à respecter le programme planifié entre lui et la Consultante / la Coach et donc à honorer les rendez-vous et à être ponctuel.

7-3. Obligation de paiement

Le Client s'engage à régler en bonne et due forme au plus tard 48 heures avant chaque séance, les factures émises par la Consultante / la Coach / la Société en contrepartie de la prestation fournie par cette dernière.

7-4. Obligation de bonne foi

Le Client et / ou Bénéficiaire s'engage à exécuter de bonne foi le contrat le liant avec la

Société. De ce fait, le Client et / ou le Bénéficiaire, s'abstient de tout acte préjudiciable ou de tout comportement irrespectueux empêchant le bon déroulement de la prestation et s'engage à collaborer avec la Consultante / la Coach, représentant de la Société, pour lui permettre d'intervenir et de réaliser la prestation convenue dans les meilleures conditions possibles.

7-5. Obligation de donner accès à des lieux de travail

Dans le cadre de la réalisation de la prestation demandée, le client et / ou le bénéficiaire s'engage à autoriser la Consultante / la Coach, représentant de la Société, à accéder à certains lieux pour que cette dernière puisse réaliser sa prestation, en lui fournissant, lorsque c'est nécessaire, des clés ou un code d'accès par exemple.

7-6. Exécution de la prestation en dehors des locaux du coach

Dans le cadre de la prestation réalisée en dehors des locaux de la Société et sauf dispositions particulières, l'entité d'accueil se charge de toute la partie logistique (plan d'accès, restauration, réservation de la salle de cours, mise à disposition des matériels et équipements pédagogiques...) selon les préconisations de la Consultante / la Coach, représentant de la Société. L'entité d'accueil est garante du bon fonctionnement de ses équipements.

En cas de défaillance de l'un d'entre eux, elle prendra toutes les dispositions nécessaires pour les remplacer dans un délai compatible avec la poursuite de la prestation. À défaut, la Société ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements susceptibles de conduire à l'annulation de la prestation.

Article 8. Inexécution des obligations dues par l'une de parties

8-1. Application de la clause résolutoire

En cas d'inexécution par le Client et / ou le Bénéficiaire à l'une quelconque de ses obligations précédemment citées et particulièrement l'obligation de paiement, la Consultante / la Coach, se réserve le droit de lui adresser une mise en demeure de s'exécuter, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle figure expressément son intention de mettre fin au contrat dans le cas où le Client /bénéficiaire continuerait à ne pas s'exécuter.

A défaut pour le Client / Bénéficiaire de s'être exécuté dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception de ladite mise en demeure, la Consultante / la Coach se réserve le droit de procéder à la résiliation de plein droit du contrat qui la lie avec le client ou le Bénéficiaire.

La Société pourra réclamer, à titre d'indemnité, l'intégralité du prix des séances restantes et le cas échéant si le client est professionnel, il sera fait application de l'article 5.1 des Présentés CGV.

8-2. Non application de la clause résolutoire en cas de force majeure

La clause résolutoire ne trouve pas à s'appliquer seulement en cas de force majeure, conformément à la définition prévue à l'article 1218 du Code Civil selon lequel :

« Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1. »

Pour toute autre hypothèse, la clause produira son plein effet.

Article 9. Résiliation

9-1. Conditions de résiliation

La résiliation des présentes conditions générales de vente et du contrat liant la Société, et le Client-Bénéficiaire s'effectue par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au : 71 avenue Joseph Kessel 78180 Montigny Le Bretonneux

9-2. Effet de la résiliation

La résiliation aura pour effet de rompre le contrat pour l'avenir dans un délai de 15 jours suivant réception de la lettre recommandée avec avis de réception. Aucune prestation postérieure à la date de résiliation ne sera réalisée. Le prix des séances initialement prévues et non réalisées à la suite de la résiliation restera dû à hauteur de 30% (cf. article 4-1. Prix de vente).

La Société pourra réclamer, à titre d'indemnité, l'intégralité du prix des séances restantes et le cas échéant si le client est professionnel, il sera fait application de l'article 5.1 des Présentés CGV.

Article 10. Politique de confidentialité liée aux données à caractère personnel

10-1. Données à caractère personnel

Le présent article contient la Politique de Confidentialité de la Société, et s'applique à toute donnée à caractère personnel, à savoir toute information permettant d'identifier le Client. Si le Client est une personne morale, sont concernées les données permettant d'identifier, par exemple, son dirigeant ou l'un de ses salariés. Si le Client est une personne physique, sont concernées les données se rapportant à, et permettant d'identifier, une personne physique et par conséquent, toutes les informations susceptibles d'être collectées par La Consultante / la Coach, représentant de la Société, sur son compte.

Le présent article vise à fournir au Client les informations exigées par la réglementation en vigueur, c'est-à-dire par :

- La Loi n°78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978
- Le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), entré en application depuis le 25 mai 2018.

La Consultante / la Coach, représentant de la Société préviendra le cas échéant, par courrier, mail ou SMS, le Client de tout changement apporté à la présente Politique de Confidentialité lors de toute exécution de prestation ultérieure audit changement.

10-2. Collecte des données à caractère personnel

Le Client qui fait appel aux services de la Société, peut être amené à communiquer des données à caractère personnel telles que :

- Nom(s), numéro(s) de téléphone, adresse postale et adresse e-mail
- Informations de facturation : numéro, date d'expiration et type de carte bancaire utilisé, ainsi que l'adresse associée à cette carte
- Nom et type d'entreprise, le cas échéant
- Données de profil : nom(s) d'utilisateur, mot(s) de passe, etc.
- Le cas échéant, des informations sur l'entreprise : activité générale, services proposés, noms des clients et fournisseurs, positionnement stratégique, informations sur la concurrence, etc...

10-3. Utilisation des données à caractère personnel

La Société ne peut utiliser les données à caractère personnel du Client que pour les besoins de la prestation à réaliser, avec le consentement préalable du Client, matérialisé par l'acceptation de la présente Politique de Confidentialité telle que contenue dans les présentes Conditions Générales de Vente. Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par la Société, et sont indispensables au traitement de sa commande.

La Société peut utiliser ces informations pour envoyer au Client des confirmations de commande et des réponses aux demandes d'informations provenant du Client.

Le Client autorise expressément la Société, à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

Le Client autorise expressément la Société, à utiliser son nom, son logo, son témoignage, ainsi que tout visuel, photo ou vidéo dans l'ensemble de ses documents commerciaux et publications (catalogues, flyers, site Internet).

Tout refus par le Client à l'utilisation de photos ou vidéos exerçant son droit à l'image doit être mentionné par écrit, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique.

En l'absence d'information préalable ou en présence d'une procédure irrégulière de refus, le Client est réputé avoir donné son accord.

La Société peut également utiliser les données personnelles du Client afin d'observer toute obligation légale ou exigence réglementaire à laquelle elle serait soumise.

La Société est en droit de traiter, sans le consentement du Client, des données personnelles dans le cadre des intérêts légitimes qu'elle poursuit (dont notamment le respect de la loi ou la sécurité de son réseau et de ses informations), à la condition que ces intérêts légitimes prévalent sur les droits fondamentaux du Client.

La Société ne vend pas, ne loue pas et ne communique pas d'informations permettant d'identifier le Client, à des tiers susceptibles de les utiliser à leurs propres fins, et notamment à des fins commerciales et/ou de publicité. Le cas échéant, l'accès aux données personnelles du Client sera strictement limité aux employés de la Société, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire. Le cas échéant, la Société prendra toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour que les données personnelles du Client, lorsqu'elles sont communiquées à toute société tierce dans les conditions décrites au présent article, soient traitées en toute sécurité et conformément à la présente Politique de Confidentialité.

Les données personnelles du Client ne feront l'objet d'aucun transfert en dehors du territoire français.

10-4. Conservation des données à caractère personnel

La Société stocke les données personnelles du Client dans une base de données. Elle conserve les données personnelles du Client pendant un délai de trois (3) ans à compter de la date de la dernière réalisation d'une prestation pour ce Client.

En cas de procédure contentieuse, de quelque nature que ce soit, les données personnelles du Client ainsi que toutes informations, documents et pièces contenant des données personnelles peuvent être conservés pour la durée de la procédure, y compris pour une durée supérieure à celle indiquée ci-dessus et tenant compte des délais de prescription applicables.

Une fois le délai de conservation écoulé, la Société s'engage à effacer les données personnelles du Client de sa base de données.

A cette fin, la Société met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles, à la fois dès la conception de la prestation à réaliser et par défaut, permettant de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques de l'Internet. Elle veille à limiter la quantité de données traitée dès le départ et protéger les données personnelles du Client contre l'accès à des tiers non autorisés, le traitement illicite, la perte accidentelle, l'altération, la divulgation, la destruction et tous autres éventuels dommages.

Toutefois, compte tenu des caractéristiques intrinsèques de l'Internet, toute transmission d'informations par Internet n'est pas totalement sécurisée. Les données personnelles transmises à la Société font l'objet de mesures qui ne peuvent prémunir de tous les risques de détournement et/ou piratage. La Société ne peut donc garantir complètement la sécurité des données personnelles du Client. Par conséquent, la protection des données personnelles du Client constitue pour la Société, une obligation de moyens.

Conformément à la réglementation en vigueur, en cas de violation de données personnelles du Client, la Société s'engage d'une part à notifier cette violation à la CNIL, dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance et d'autre part à informer le Client, dans les meilleurs délais, si cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour ses droits et libertés. Lorsque la notification à la CNIL n'a pas lieu dans les 72 heures, elle est accompagnée des motifs du retard. La communication au Client de la violation de ses données personnelles doit décrire, en des termes clairs et simples, la nature de ladite violation et les informations et mesures prises ou que la Société propose de prendre pour remédier à la violation de données.

10-6. Droits du Client sur les données à caractère personnel

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose :

- *D'un droit d'information* : droit de recevoir des informations claires, transparentes et facilement compréhensibles sur la façon dont la Société utilise ses données personnelles ;
- *D'un droit d'accès* : droit d'interroger la Société pour savoir si elle détient des données personnelles le concernant et de demander à les connaître afin de vérifier leur nature ou l'utilisation qu'elle en fait ;
- *D'un droit de rectification* : droit de demander à la Société détenant des données personnelles le concernant leur rectification en cas d'erreurs ou d'inexactitudes ;
- *D'un droit d'opposition* : droit de refuser, pour motifs légitimes, de figurer dans un fichier, à l'exception de la prospection commerciale dans le cadre de laquelle le consentement du Client ayant la qualité de professionnel n'est pas exigé ;
- *D'un droit à la limitation du traitement* : droit de demander à ce que certaines données personnelles ne soient pas conservées lors de traitements futurs ;
- *D'un droit à l'effacement ou droit à l'oubli* : dans les cas visés par la réglementation en vigueur, droit d'obtenir l'effacement de ses données personnelles ;
- *D'un droit à la portabilité de ses données personnelles* : droit d'obtenir, le cas échéant, de la Société, une copie de ses informations, dans un format électronique d'usage courant et lisible par ordinateur, afin de les transmettre à tous autres prestataires de services ;

- *De droits relatifs à la mort numérique* : droit de définir des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès, qui peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL. Ces directives peuvent désigner une personne chargée de leur exécution. A défaut, ses héritiers seront désignés.

Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande à la Société, par tout moyen écrit.

En outre, si le Client n'est pas satisfait de l'utilisation par la Société de ses données personnelles, qu'il estime que sa Politique de Confidentialité n'est pas conforme à la loi et à la réglementation applicables, ou encore si la Société n'a pas répondu de façon satisfaisante à l'une de ses demandes, le Client peut soumettre une réclamation auprès de :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

3, Place de Fontenoy - TSA 80715

75334 Paris Cédex 07

Numéro de téléphone : 01 53 73 22 22

Site internet : www.cnil.fr

Article 11. Confidentialité

11-1. Champs matériel de la confidentialité

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont La Consultante / la Coach, représentant de la Société, ou le Client et / ou Bénéficiaire aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer. Les échanges entre le Bénéficiaire et La Consultante / la Coach pendant et entre les séances sont considérés comme confidentiels et appartenant exclusivement au Bénéficiaire. Le Client ne pourra être exclu des résultats des séances de coaching entre le Bénéficiaire et La Consultante / la Coach pour tous les aspects professionnels qui seront abordés.

Afin que la confiance soit instaurée entre La Consultante / la Coach et le Bénéficiaire, aucune information inhérente exclusivement à la vie privée du Bénéficiaire ne sera divulguée au Client.

Toute communication, à quelque tiers que ce soit, d'informations, de quelque nature que ce soit, émanant de la relation de coaching entre le Bénéficiaire et La Consultante / la Coach et qui serait effectuée à l'initiative exclusive du Client ou du Bénéficiaire, relève alors de la seule responsabilité du Client ou du Bénéficiaire.

11-2. Champs temporel de la confidentialité

Les Parties seront liées par la présente obligation de confidentialité antérieurement et durant l'exécution du contrat, dès lors qu'elles auront connaissance de tout type d'information confidentielle, non accessible au public, qu'elle soit communiquée par le cocontractant ou par un client tiers.

L'obligation de destruction ou restitution qui découle de l'obligation de confidentialité va quant à elle prendre effet à la cessation des relations contractuelles. Chacune des parties s'engage ainsi à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie.

11-3. Clause de porte fort

Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés. Chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants.

Les parties soussignées garantissent le respect de ces obligations par leur personnel, leurs mandataires ou toute autre personne dont elles sont ou pourraient être responsables ou dont elles dépendent.

11-4. Clause de meilleur effort

Les Parties s'engagent à porter une diligence particulière à déployer les meilleurs efforts au service de la garantie et du respect de leur obligation de confidentialité.

Article 12. Règlement des litiges

12-1. Réclamation

Le Client peut solliciter la Société dans le cadre d'une réclamation lorsqu'il souhaite faire reconnaître l'existence d'un droit, ou encore, lorsqu'il estime que le respect d'un droit n'est pas satisfait.

Toute réclamation doit être adressée à la Société, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyé à l'adresse suivante : **71 avenue Joseph Kessel 78180 Montigny Le Bretonneux**

12-2. Médiation

En cas d'échec de la demande de réclamation faite auprès de la Société ou une absence de réponse de sa part dans le délai de deux (2) mois calendaires, le Client consommateur peut soumettre le différend qui l'oppose à son contractant au médiateur :

Société Médiation Professionnelle,
n° de siret 81438535700011
24 RUE ALBERT DE MUN
33000 BORDEAUX FRANCE

Qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande, vous pouvez saisir le médiateur qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.

12-3. Clause attributive de compétence

Les Conditions Générales et tous les rapports entre la Société et ses Clients relèvent de la Loi française.

La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la Société qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.