CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Préambule :

Définition et présentation :

Client : personne morale ou physique bénéficiaire de Libert&Vous. Le client peut être un consommateur ou un professionnel.

Prestataire : Libert&Vous, représentée par Valérie LIBERT, dont le siège social est sis au 7 bis impasse Calvi – 83100 TOULON, immatriculée à l'INSEE sous le n° 953 634 037.

Service : Sont considérés comme service Conseil en entreprises dont coaching dans le domaine professionnel et formation :

- Pour les particuliers : Coaching individuel, Bilan de compétences, Codéveloppement, Ateliers, stages…

En plus de ces prestations peuvent être proposées

- Pour les professionnels : Coaching d'organisation, coaching d'équipes, coaching de dirigeants, managers, collaborateurs, conseil en transition et stratégie RSE, audit stratégique, accompagnement à la préparation de certifications Qualité, formations et ateliers, conférences et séminaires et toute autre prestation personnalisée

Conditions générales de vente (CGV): Conditions qui régissent les relations entre les parties dans le cadre de la signature du contrat et de l'exécution de la prestation. Les CGV constituent avec les commandes, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tout autre document, prospectus, ou autres qui n'ont qu'une valeur indicative.

Chaque fois que le client fait appel aux services du prestataire, il est réputé connaître et accepter les présentes conditions générales de vente sans réserve. Il déclare avoir la capacité légale de contracter et de s'engager.

Les conditions générales de ventes (accessibles sur le site internet du prestataire) sont systématiquement transmises préalablement à la commande pour les clients consommateurs et sur demande pour les professionnels. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande ou de la signature du contrat.

2. Devis – contrat - commande - Prix:

2.a Devis :

Toutes les prestations de services, hormis les coachings individuels pour les non-professionnels, font l'objet d'un devis estimatif détaillé et personnalisé, précisant les modalités de réalisation de la prestation (prérequis, programme…) et de règlement, remis ou envoyé par email au client. Le devis mentionne les caractéristiques essentielles de prestations à titre précontractuel au sens de l'article 1112-1 du code civil. Les CGV sont remis au client lors de l'envoi du devis.

Toute nouvelle demande supplémentaire non prévue ou non facturée dans le devis sera réévaluée dans un nouveau devis.

La durée de **validité** du devis sera précisée pour chaque du type de prestation dans le corps du devis. Dans tous les cas, la durée de validité du devis ne pourra excéder **3 mois** à compter de sa date d'émission.

Pour les non-professionnels, aucun devis ne sera établi pour les coachings individuels mais les tarifs seront communiqués lors de l'entretien de prise de contact.

2.b Contrat:

Pour les coachings individuels de non-professionnels, un contrat de coaching sera établi, sans devis préalable, à l'issue de la 1ère séance, précisant l'objectif du coaching ainsi qu'un nombre de séances estimatif avec le tarif par séance et le tarif global estimatif.

Pour les professionnels, un contrat pourra être établi en complément du devis, dès la validation de ce dernier par le client, pour apporter des précisions complémentaires.

Toute nouvelle demande supplémentaire non prévue ou non facturée dans le contrat sera réévaluée dans un nouveau devis et fera l'objet d'un nouveau contrat.

2.c Commande :

La commande est définitive dès lors que le client a validé le devis ou le contrat.

Pour les professionnels, la commande donne lieu au versement d'un acompte de 30%.

Cet acompte ne peut être qualifié d'arrhes au sens de l'article 1590 du code civil et L214-1 du code de la consommation, la commande engageant définitivement les parties.

Sans préjudice de son éventuel droit de rétractation, le client sera définitivement engagé par la signature du devis ou par son acceptation sans réserve par mail.

Le prestataire ne sera tenu du commencement d'exécution de sa prestation qu'à dater de la réception de l'acompte. Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toute autre prestation.

2.d Ateliers et stages

Libert&Vous organise des ateliers et stages pour les non-professionnels et professionnels. Le paiement de l'atelier se fait en totalité lors de l'inscription, avant le démarrage. Toute inscription sera définitive au versement de la totalité du montant dû.

Dans le cas d'annulation du participant, sauf stipulations contraires ou cas de force majeure, le règlement sera remboursé :

- Au plus tard 30 jours avant : intégralement
- Au plus tard 15 jours avant : 50% du montant total
- En-dessous de 15 jours : Aucun remboursement.

Dans le cas d'annulation par Libert&Vous, 100% des sommes encaissées seront remboursées au client par virement bancaire.

2.e Tarifs :

Le prix de la prestation de service est fixé en fonction du type de prestation, de la difficulté de réalisation et du temps requis estimé pour l'effectuer.

L'estimation du budget ne tient pas compte de modifications ultérieures à la validation du devis ou contrat demandées par le client ni des suggestions non prévisibles apparaissant en cours d'exécution de la prestation.

Le prestataire dispose d'une marge de manœuvre sans que l'accord du client soit requis. Le dépassement de budget de 15% reste raisonnable et n'entraine pas la responsabilité du prestataire.

Toute modification ultérieure demandée par le client sera facturée.

Les remises seront possibles en cas de commandes multiples et selon leur importance budgétaire.

Les ristournes pourront être accordées dans le cadre d'offres promotionnelles ou de partenariats, à la discrétion du prestataire.

Les tarifs sont entendus en euros et HT. La TVA n'est pas applicable (art. 293B du CGI).

Les frais de déplacement seront calculés selon le barème kilométrique légal en vigueur au jour du devis.

Les frais de séjour éventuels ou réservations de salle seront calculés sur justificatif de facture.

3. Conditions de règlement :

3.a Règlement des acomptes et factures :

Les acomptes et factures sont payables par chèque, espèces ou virement bancaire au crédit du compte de Libert&vous.

Le professionnel est adhérant à l'ARAPL, centre de gestion agréé pour les professions libérale set assimilées.

Le paiement des 30% d'acompte est exigé pour les professionnels lors de la signature du devis ou contrat afin de commencer l'exécution de la prestation.

Les modalités de facturation seront précisées lors de l'établissement des devis ou contrat. A défaut, la facturation se fera lors de la livraison de la prestation. Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la réception de la facture.

3.b Escompte :

Aucun escompte ne sera accordé par le prestataire en cas de paiement anticipé de la facture par le client (paiement comptant ou dans un délai inférieur à celui stipulé dans les CGV).

3.c Indemnité forfaitaire :

L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement, conformément à l'article 121-II de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 est fixée à 40€ par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012. Elle sera exigible dès le premier jour de dépassement de la date de règlement précisé sur le devis.

3.d Intérêts de retard :

En cas de retard de règlement, les sommes échues porteront intérêts à un taux conventionnel égal au taux d'intérêt appliqué par la banque centrale européenne à son opération de financement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage : article L441-6 I du code de commerce.

3.e Clause pénale :

Le défaut de paiement à l'échéance fixée entrainera de plein droit, après mise en demeure restée vaine d'avoir à exécuter sous huit jours, l'exigibilité à titre de clause pénale d'une indemnité égale à 20% des sommes dues, sans préjudice des intérêts conventionnels.

4. Rétractation – résiliation unilatérale et indemnité de dédit:

4.1 Délai de rétractation du professionnel :

Lorsque le client est un professionnel passant commande dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il ne bénéficie pas du droit de rétractation de 14 jours prévu par le code de la consommation sauf dans les conditions cumulatives suivantes prévues par l'article L121-16-1 du code de la consommation :

- Lorsque le contrat est conclu hors établissement,
- Lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ d'activité principale de l'entreprise,
- Lorsque le nombre de salariés de l'entreprise est inférieur ou égal à cinq.

Lorsque ces conditions sont remplies, le client professionnel dispose d'un délai de rétractation de 14 jours courant à compter de la signature du devis ou à défaut, du contrat de prestation de services.

Toutefois, si le client demande l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, puis exerce sa faculté de rétractation, il devra au prestataire les sommes correspondant au prorata de l'exécution du contrat ou la totalité en cas d'exécution totale.

Lorsque le client justifie de la réunion des conditions du droit de rétractation, Il devra faire connaître sa volonté de se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception adressé dans le délai de rétractation à : Libert&Vous - 7 bis impasse Calvi – 83100 TOULON, en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, adresse postale et e-mail, numéro de téléphone) ainsi que le numéro de devis ou les références du contrat de prestations de services.

4.2 Droit de rétractation délai de 14 jours pour le consommateur

Le consommateur est défini selon le code de la consommation comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité artisanale, commerciale, industrielle ou libérale.

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision selon l'article L221-18 du code de la consommation.

Ce délai court à compter de la conclusion du devis ou à défaut, du contrat, pour les contrats de prestation de services.

Lorsque le client justifie de la réunion des conditions du droit de rétractation, Il devra faire connaître sa volonté de se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception adressé dans le délai de rétractation à : Libert&Vous - 7 bis impasse Calvi – 83100 TOULON, en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, adresse postale et e-mail, numéro de téléphone) ainsi que le numéro de devis ou les références du contrat de prestations de services.

Toutefois, si le client demande l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, puis exerce sa faculté de rétractation, il devra au prestataire les sommes correspondant au prorata de l'exécution du contrat ou la totalité en cas d'exécution totale.

Lorsque le client est un consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, il ne bénéficie pas du droit de rétractation, susceptible d'être notifié sans motif dans les 14 jours de la fourniture de service, dès lors qu'il n'a pas passé commande à distance (internet, catalogue, téléphone, téléachat, SMS) ou qu'une des exceptions au droit de rétractation prévu par l'article L 221-28 du code de la consommation est applicable.

4.3 Droit de résiliation par le prestataire :

Le prestataire se réserve le droit de mettre fin au contrat de façon unilatérale en réclamant les honoraires dus pour le travail réalisé jusqu'à cette rupture si le prestataire ne peut répondre, par sa créativité propre, à la nouvelle demande du client.

Le prestataire se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Le prestataire peut interrompre une commande d'un client qui aurait eu à l'égard du prestataire des actes ou des propos discriminants, raciaux ou injurieux. Il pourra demander la totalité de la somme restant due pour le contrat interrompu du fait de la faute du client et se réservera le droit de demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

4.4 Résiliation unilatérale et indemnité de dédit en cas de rétractation :

Si le client renonce aux services de Libert&Vous au cours de la mise en œuvre de sa prestation, et qu'aucune faute grave du prestataire n'est établie, le client perdra son acompte et sera redevable de la facture qui correspond au travail effectué et des moyens mis en œuvre au stade de cette rupture du contrat. Dans tous les cas, une indemnité forfaitaire de dédommagement de 250€ sera réclamée.

5. Délai de réalisation de la prestation – Obligations des parties :

5.1 Obligations du prestataire :

Le prestataire s'engage à faire diligence afin de donner satisfaction au client dans le cadre d'une obligation de moyens.

Il met tout en œuvre afin de remplir son obligation, et ce dans le respect des règles de l'art.

Exécution de la prestation :

Le prestataire est en droit de faire exécuter les services proposés par tout collaborateur ou sous traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

Le prestataire se réserve le droit d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé l'acompte demandé en début de mission. Il peut également stopper l'exécution de sa mission en vertu du principe d'exception d'inexécution sans l'envoi d'une mise en demeure préalable.

Le prestataire s'engage à faire diligence afin de donner satisfaction au client dans le cadre de l'exécution d'une obligation de moyens. Toutefois, les délais d'exécution du contrat, qui dépendent de la réactivité et de la disponibilité des parties prenantes, de la complexité des prestations, sont communiqués à titre indicatif et ne donnent lieu à aucune indemnité en cas de dépassement. Le prestataire ne pourra en outre jamais être tenu responsable en cas de dépassement des délais imputables au client, à des tiers ou en cas de force majeure.

5.2 Obligations du client :

Le client s'engage à communiquer dans les meilleurs délais au prestataire tous document, informations, renseignements (fonctionnement de l'entreprise, registres, contrats…) et autoriser les accès (locaux, fichiers…) nécessaires à la réalisation de sa mission. Ces informations resteront confidentielles et ne pourront être utilisées qu'en vue de la réalisation de ladite mission confiée par le client.

A défaut de communication par le client desdits éléments réclamés par le prestataire par tous moyens (mail, courriers..), le prestataire pourra à son choix se prévaloir ou de l'exception d'inexécution pour stopper sa mission et réclamer les sommes dues au titre des prestations réalisées ou de la clause résolutoire.

Si, à la demande du client, l'exécution du travail est temporairement suspendue pour un motif sérieux et légitime, une facturation sera établie sur la base du travail réalisé au moment de la demande du client.

Le client reconnait avoir reçu du prestataire toutes les informations et conseils nécessaires en vue de contracter en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le client lors de la commande, ainsi qu'éventuellement par la suite, ont été effectués sous son entière responsabilité.

6. Clause résolutoire :

En cas d'inexécution du Client et après mise en demeure restée infructueuse pendant 15 jours, sans préjudice de l'article 1184 du code civil, le prestataire se réserve le droit de résoudre le contrat, sans préjudice de ses droits à dommages et intérêts, forfaitairement fixés à 50% du prix total du service. Cet article ne s'applique pas en cas de force majeure notifiée par la partie qui s'en prévaut par lettre recommandée dans les huit jours de sa survenance.

7. Clause limitative de responsabilité:

Le prestataire n'est tenu que d'une obligation de moyens dans l'exercice de ses missions de conseil.

Toute décision prise par un client suite à un coaching relative à un choix professionnel est sous son entière responsabilité. Aucune responsabilité n'incombe à Libert&Vous.

La responsabilité tant contractuelle qu'extracontractuelle du prestataire pour tout dommage matériels ou immatériels (ex : dommage moral, perte de clientèle, de production, de données…) causés au client est limitée au montant de la garantie de l'assureur responsabilité civile professionnelle du prestataire en tenant compte de l'éventuelle franchise opposable au client.

En cas de faute dans l'exécution du contrat engageant la responsabilité du prestataire, sa responsabilité est limitée au montant des prix des services facturés ou à facturer ainsi qu'au dommage prévisible, direct, personnel et certain, à l'exception des dommages indirects, immatériels tels que notamment, les dépenses supplémentaires, la perte de bénéfices, etc.

8. Droit de propriété intellectuelle :

Le prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les documents supports de formation, les livrables tels que diagnostics, études ou tout autre contenu en vue de la réalisation de la prestation de service qu'ils soient intervenus à la demande ou non du client.

Ces droits font l'objet de protection au titre des droits d'auteur.

Le client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits documents supports de formation, livrables tels que diagnostics, études ou autre contenu sans l'autorisation expresse écrite et préalable du prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière. En cas de désaccord sur ce point, le client devra mentionner son refus par écrit sur le devis.

Les conseils, avis, documents et travaux écrits émanant du prestataire sont protégés par le droit de propriété intellectuelle et appartiennent exclusivement à ce dernier. Ils ne peuvent être utilisés ou reproduits par le client sans l'autorisation expresse et écrite préalable du prestataire.

Toute infraction à de tels droits intellectuels peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales.

9. Assurance :

Le prestataire a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle. Une copie de la police peut être fournie au client sur simple demande.

10. Protection des données :

10.a Définitions :

Données à caractère personnel : Toute information se rapportant à une personne physique (dite personne concernée) identifiée ou identifiable (personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale).

Consentement de la personne concernée : toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.

Finalité : objectif poursuivi par la mise en place du traitement (ex : recrutement, gestion du dossier, facturation…)

Destinataire : personne physique ou morale qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non de tiers.

Responsable du traitement : Personne physique ou morale qui seul ou conjointement avec d'autres détermine les moyens et finalités du traitement.

Gmail.com.Sous traitant : personne physique ou morale qui traite les données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

Tiers : personne physique ou morale (autre que la personne concernée par le traitement de données, le responsable du traitement et le sous traitant) qui, placée sous l'autorité directe du responsable du traitement ou du sous-traitant sont autorisées à traiter les données à caractère personnel.

Traitement : Toute opération ou ensemble d'opération effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqué à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

10.b : traitement des données :

Les présentes dispositions respectent et protègent les données conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés complétées par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

10.b-1 : Responsable du traitement :
Le responsable du traitement des données personnelles du client est Valérie LIBERT – 7 bis Impasse Calvi – 83100 TOULON, lvcoachingpro@gmail.com.

10.b-2 : Collecte des données et finalités:

Les données à caractère personnel communiquées à Libert&Vous sont traitées par elle pour pouvoir échanger (téléphone, mail) mais également à des fins professionnelles (notes prises durant les séances, strictement confidentielles, bases du travail de coaching, permettant de pouvoir analyser et évaluer la progression du client).
Dans le cas de professionnel, toute donnée nécessaire à l'accompagnement (diagnostic, personnalisation de formations, de préconisations…).

10.b-3 : Transmission des données personnelles :

Elles peuvent être transmises :

- **Aux entreprises avec lesquelles Libert&Vous collabore**
- **Aux services de police et de justice, au médiateur ainsi qu'à la compagnie d'assurance**
- **Aux autorités administratives, judiciaires, Avocats et plus généralement aux organismes publics**

10.b-4 : Type de données collectées :

En respect du principe de minimisation, seules les données strictement nécessaires à la finalité du traitement seront collectées.

10.b-5 : Conservation et sécurité des données :

Libert&Vous sauvegarde, conserve et détruit toutes les données et tous les dossiers relatifs à ses clients, notamment les messages et fichiers numériques, de façon à garantir la confidentialité, la sûreté et le respect de la vie privée, conformément aux lois et autres dispositions applicables dans le pays de leurs clients en matière de protection des données et de confidentialité.

10.b-6 : Droit des personnes concernées :

En vertu de la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, les personnes concernées (utilisateurs) par le traitement des données personnelles disposent des droits suivants :
Droit d'accès (article 15 RGPD), **de rectification** (article 16 RGPD)
Droit de verrouillage ou d'effacement des données des utilisateurs à caractère personnel (article 17 du RGPD),
Droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD)
Droit à la limitation du traitement des données des utilisateurs (article 18 RGPD)
Droit à la portabilité des données (art. 20 du RGPD).
Droit d'opposition au traitement des données des utilisateurs (article 21 RGPD)
Droit de définir le sort des données des utilisateurs après leur mort
Droit de saisir la CNIL par courrier à l'adresse suivante : Commission Nationale de l'informatique et des libertés 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07 ou en ligne (www.cnil.fr).
Les clients peuvent saisir Libert&vous de toute demande concernant la protection des données personnelles à l'adresse mentionnée au *10.b-1 : responsable du traitement*.

11. Droit applicable et médiation :

11.a Droit applicable :

Les CGV, les relations contractuelles et prestations effectuées sont soumis au droit français. Elles sont rédigées en langue française, seule langue faisant foi en cas de litige.

En cas de litige, quelle qu'en soit la nature, pouvant intervenir entre le client et le prestataire et qui n'aurait pu être réglé par voie amiable, les parties donnent compétence aux tribunaux du lieu du siège du prestataire.

11.b Médiation :

Dans l'hypothèse où le client est un consommateur et en cas de litige avec Libert&Vous, le recours au médiateur à la consommation est possible suivant les dispositions de l'article L. 612-1 du code de la consommation.

Le consommateur est défini selon le code de commerce comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité artisanale, commerciale, industrielle ou libérale.

Il appartient au client consommateur, après avoir tenté de trouver une solution auprès de Libert&Vous, de saisir le médiateur choisi par Libert&Vous.

12. Acceptation du client :

Les présentes conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire, et notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au prestataire, même s'il en a eu connaissance.