

## Conditions Générales de Vente

---

### Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions applicables aux services d'accompagnement et prestations de coaching réalisés par le Prestataire, que la commande soit effectuée via devis, e-mail ou tout autre support écrit validant la prestation.

### Prestataire :

DACALOR Sabrina, Entreprise individuelle immatriculée au Registre National des Entreprises (RNE) sous le numéro SIREN 849588298, dont l'activité est domiciliée au 13 rue Saint-Jean de Garguier - 13004 Marseille.

### Client :

Désigne toute personne physique majeure ou personne morale sollicitant et acceptant les services d'accompagnement auprès du Prestataire via un devis ou tout autre document écrit validant la commande.

### Commande :

Désigne l'accord conclu entre le Prestataire et le Client portant sur un ou plusieurs services d'accompagnement et prestations de coaching (séance individuelle, programme d'accompagnement, atelier, etc.), matérialisé par la signature d'un devis ou tout autre support écrit.

### Prestation(s) de Service(s) :

Désigne l'ensemble des services d'accompagnement et prestations de coaching proposés par le Prestataire, réalisés en présentiel ou à distance (visioconférence, téléphone, e-mail), incluant le cas échéant les supports remis dans le cadre de la prestation (documents de travail, supports PDF, vidéos, etc.).

### Prix :

Désigne le prix des Prestations de Services accepté par le Client via le devis. Les prix sont exprimés en euros et correspondent aux montants indiqués sur le devis. TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

### Article 1 – Objet et champs d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des Prestations de Services réalisées par le Prestataire et acceptées par le Client via un devis ou tout autre support écrit validant la commande.

Toute commande suppose la consultation et l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client, notamment concernant :

- les caractéristiques essentielles des Prestations de Services,
- les tarifs et frais annexes éventuels,
- les conditions d'exécution des Prestations de Services,
- les modalités de paiement.

Le Prestataire se réserve la faculté de modifier les présentes CGV. En tout état de cause, les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de signature du devis.

La commande des Prestations de Services s'effectue via la signature d'un devis ou tout autre support écrit validant les prestations proposées par le Prestataire.

### **Article 2 – Commande**

La commande est considérée comme acceptée lorsque le Client signe le devis ou transmet son accord écrit sur le document fourni par le Prestataire.

Le devis indique clairement les Prestations de Services commandées, leur durée, le tarif applicable et les éventuels frais annexes.

**La signature du devis vaut acceptation sans réserve des présentes CGV et validation de la commande.**

### **Article 3 – Prix**

Les prix sont exprimés en euros et correspondent aux montants indiqués sur le devis.

TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Les prix peuvent inclure, le cas échéant, des frais annexes spécifiés dans le devis.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les prix applicables à la commande sont ceux indiqués sur le devis accepté par le Client.

### **Article 4 – Modalités de paiement**

Le paiement des Prestations de Services s'effectue selon les conditions précisées dans le devis, notamment, par virement bancaire ou tout autre moyen convenu entre les parties.

Le Client s'engage à respecter les modalités et échéances de paiement indiquées sur le devis.

Une facture sera adressée au Client, soit en version papier, soit par e-mail, conformément aux coordonnées fournies lors de l'acceptation du devis.

### **Article 4 bis – Abonnements et engagement**

Les accompagnements Reflets du Ciel peuvent être proposés sous forme d'abonnements d'une durée de 3, 6 ou 12 mois. L'inscription à l'accompagnement vaut réservation d'une place au sein du programme pour la durée choisie. La durée de l'accompagnement est précisée sur le devis ou le document de souscription accepté par le Client.

L'engagement est souscrit pour la durée choisie lors de l'inscription. Cet engagement permet au Prestataire de réserver une place au sein de l'accompagnement et d'organiser les ressources nécessaires à son bon déroulement.

En cas de paiement mensuel, le Client reste redevable des échéances prévues jusqu'au terme de la période d'engagement souscrite.

Toute demande exceptionnelle de suspension ou d'interruption anticipée pourra être étudiée au cas par cas par le Prestataire, sans que celui-ci ne soit tenu de l'accepter.

Aucun remboursement ne pourra être exigé pour les prestations déjà réalisées ou les périodes d'accompagnement déjà commencées.

#### **Article 4 ter – Droit de rétractation**

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Toutefois, le Client reconnaît et accepte expressément que l'accompagnement Reflets du Ciel débute dès la validation de son inscription, notamment par l'accès à la communauté, aux ressources mises à disposition, aux rendez-vous d'intégration et aux visioconférences proposées dans le cadre de l'accompagnement.

En validant sa commande, le Client demande expressément le démarrage immédiat de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation après le début de l'exécution de la prestation, le Prestataire pourra facturer les services déjà exécutés et les accès déjà accordés, au prorata de ce qui a été fourni jusqu'à la date de réception de la demande de rétractation.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, les sommes dues seront remboursées dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception de la demande, déduction faite, le cas échéant, des prestations déjà exécutées.

#### **Article 5 – Exécution des Prestations de Services**

Les Prestations de Services seront réalisées selon les modalités et le calendrier indiqués sur le devis accepté par le Client.

Les séances peuvent se dérouler en présentiel, en visioconférence ou par téléphone, selon ce qui est précisé dans le devis.

Le Prestataire s'engage à fournir les Prestations de Services dans les délais convenus. En cas de retard imputable au Prestataire et hors cas de force majeure, le Client pourra demander une solution amiable pour le report ou la compensation de la prestation concernée.

#### **Article 5 bis – Description de l'accompagnement**

L'accompagnement Reflets du Ciel est un espace d'échange, de soutien et de progression personnelle destiné aux femmes souhaitant avancer dans leur confiance en elles, leur image de soi et leur capacité à prendre leur place.

Selon la formule souscrite, l'accompagnement peut notamment comprendre :

- l'accès à la communauté privée ;
- la participation aux visioconférences hebdomadaires ;
- un rendez-vous d'intégration ;
- des ressources, exercices ou contenus partagés au sein de la communauté ;
- des temps d'échange collectifs ;
- des accompagnements individuels lorsque ceux-ci sont prévus dans l'offre choisie.

Le Prestataire se réserve le droit de faire évoluer le contenu de l'accompagnement afin d'en améliorer la qualité, sans que cela ne constitue une modification substantielle de la prestation.

Le Client reconnaît que son implication personnelle demeure essentielle au bon déroulement de l'accompagnement et qu'aucun résultat particulier ne peut être garanti.

## **Article 6 – Annulation et reports de rendez-vous**

### **6.1 Délai d'annulation ou de report**

Le Client peut annuler ou demander le report d'une séance **au moins 48 heures avant la date prévue**, pour les séances individuelles.

Passé ce délai, la séance est due, sauf accord exceptionnel du Prestataire.

Dans le cadre de l'accompagnement collectif, le Client peut participer à une visioconférence hebdomadaire incluse dans son abonnement.

### **6.2 Exclusion et limites**

- Les Prestations de Services relèvent du développement personnel et/ou du bien-être et **ne peuvent en aucun cas se substituer à un suivi médical, psychologique ou psychiatrique**.
- Les prestations sont réalisées selon les informations et la participation fournies par le Client ; le Prestataire ne peut garantir de résultat spécifique.

## **Article 7 – Propriété intellectuelle**

Le Prestataire est titulaire des droits de propriété intellectuelle, ou dispose des droits nécessaires, sur tous les éléments remis dans le cadre des Prestations de Services, y compris, de manière non exhaustive : supports PDF, vidéos, documents de travail, outils et méthodes fournis.

Les présentes CGV **ne confèrent aucun transfert de droits de propriété intellectuelle** sur ces éléments. Toute reproduction, représentation, diffusion, modification ou utilisation de ces éléments, sous quelque forme que ce soit, est strictement interdite et constituerait un acte de contrefaçon sanctionné par le Code de la propriété intellectuelle français.

## **Article 8 – Protection des données personnelles**

Le Prestataire collecte uniquement les données nécessaires à l'exécution des Prestations de Services (nom, prénom, coordonnées de contact, éventuellement informations de paiement).

Ces données sont traitées conformément à la réglementation applicable (notamment le RGPD) et sont utilisées uniquement pour permettre la bonne exécution des Prestations de Services.

Le Client particulier dispose des droits suivants sur ses données personnelles :

- **Droit d'accès** : obtenir le détail des données collectées le concernant ;
- **Droit de rectification** : demander la modification ou la mise à jour des données inexacts ou incomplètes ;
- **Droit d'opposition** : s'opposer à tout traitement fondé sur un intérêt légitime.

Pour exercer ses droits, le Client particulier peut contacter le Prestataire à l'adresse indiquée en préambule des présentes CGV. Le Client particulier peut également saisir la CNIL pour toute réclamation relative au traitement de ses données.

## **Article 9 – Témoignages, droit à l'image et communication**

Le Prestataire s'engage à respecter la vie privée, le droit à l'image et la confidentialité des échanges au sein de l'accompagnement Reflets du Ciel. Le Client autorise le Prestataire à partager, à des fins de communication et de promotion de ses services, les témoignages, avis et retours d'expérience qu'il transmet volontairement.

Lorsque ces contenus permettent d'identifier directement le Client (nom, photographie, vidéo, capture d'écran nominative ou tout autre élément personnel), le Prestataire sollicitera son accord préalable avant toute diffusion.

Dans le cadre des événements collectifs, ateliers ou visioconférences, certaines photographies, vidéos ou captures d'écran pourront être réalisées à des fins de communication. Les participantes qui ne souhaitent pas apparaître peuvent en informer le Prestataire à tout moment.

Les échanges partagés au sein des espaces collectifs sont confidentiels. Chaque participante s'engage à respecter la parole, la vie privée et le parcours des autres membres.

Le Client peut demander le retrait, pour les utilisations futures, de tout contenu permettant son identification en adressant sa demande au Prestataire.

## **Article 10 – Responsabilités et limites**

### **10.1 Limitation de responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire ne peut être tenu responsable de toute inexécution ou mauvaise exécution des Prestations de Services lorsque celle-ci résulte d'un manquement ou d'une information incomplète du Client.

### **10.2 Nature des Prestations de Services**

Les Prestations de Services sont destinées au développement personnel et/ou au bien-être. Elles **ne constituent en aucun cas une intervention médicale, psychologique ou psychiatrique** et ne se substituent pas à un suivi professionnel adapté.

Le Client reconnaît que les résultats dépendent de sa participation active et que le Prestataire ne peut garantir un résultat spécifique.

### **10.3 Garantie et adéquation**

Il appartient au Client de vérifier que les Prestations de Services correspondent à ses besoins et attentes. Aucune garantie commerciale supplémentaire n'est accordée en dehors de celles prévues par la réglementation française en vigueur.

#### **10.4 Force majeure**

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas d'inexécution ou de retard imputable à un cas de force majeure, tel que défini par la législation française et la jurisprudence des tribunaux français.

#### **Article 11 – Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Elles sont rédigées en langue française, seule version faisant foi en cas de litige.

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à l'entreprise.

Avant toute saisine du médiateur, le client devra adresser une réclamation écrite à l'entreprise et tenter de résoudre le différend directement avec celle-ci.

À défaut d'accord amiable, le client consommateur pourra saisir :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu – 75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net>

La médiation de la consommation est réservée aux litiges opposant l'entreprise à un client consommateur (particulier agissant à des fins non professionnelles).

Les prestations réalisées pour des professionnels, entreprises, associations, indépendants ou toute personne agissant dans le cadre de son activité professionnelle ne relèvent pas du dispositif de médiation de la consommation prévu par le Code de la consommation.

Le Client particulier peut également déposer sa demande de médiation via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

À défaut d'accord amiable ou de recours à la médiation, tout litige sera porté devant les tribunaux compétents français, conformément aux règles du Code de procédure civile.