

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre Sonia Nevine Gammenthaler, sise à 1680 Romont, Suisse, (ci-après « le Prestataire ») et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») souhaitant bénéficier d'un accompagnement en coaching. Le Prestataire peut être contacté via le numéro de téléphone professionnel +41798377755 ainsi que via l'adresse email professionnelle contact.sonianevine@gmail.com. Les CGV sont accessibles sur le site web du Prestataire <https://www.sonianevine.com>. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment. La version actualisée sera publiée sur son site web et prendra effet dès sa mise en ligne. La version en vigueur est celle publiée sur le site web et remplace toutes les versions antérieures.

2. Conclusion du contrat

Le nombre de séances, la durée des séances et la durée du contrat de coaching sont déterminés d'entente avec le Client, avant la première séance. Tout contrat est conclu pour une durée déterminée. Lors de la conclusion du contrat, le Client déclare avoir pris connaissance des CGV, de la politique de confidentialité et des mentions légales, et les accepter. Il atteste être majeur et disposer de la capacité juridique nécessaire pour conclure le contrat.

3. Objet des prestations

Le Prestataire propose des prestations de coaching, sous forme de séances individuelles ou de programmes, en visioconférence *via* Google Meet ou par téléphone *via* WhatsApp. La durée moyenne (de 45 à 90 minutes), le nombre des séances et la durée de l'accompagnement sont déterminés lors de la conclusion du contrat et d'entente avec le Client. L'accompagnement comprend la possibilité d'échanges par téléphone et message *via* WhatsApp, et email uniquement. De manière exceptionnelle et si nécessaire, avec l'accord des deux Parties, la séance en cours peut être prolongée d'une durée maximum de quinze minutes sans indemnisation supplémentaire. Le Client s'assure de disposer des équipements et logiciels nécessaires pour accéder aux séances de coaching et les utiliser. Le Prestataire décline toute responsabilité concernant la compatibilité des logiciels.

L'objectif principal de ces prestations est d'accompagner le Client dans sa réflexion personnelle, ses prises de décisions, ou l'atteinte de certains objectifs personnels et/ou professionnels. Le coaching vise à développer l'autonomie et l'indépendance du Client. Ce processus repose sur une approche non-directive, dans laquelle le coach aide le Client à clarifier ses objectifs, identifier ses solutions et maximiser son potentiel personnel et/ou professionnel.

Le coaching ne se substitue en aucun cas à un traitement médical, psychologique ou psychiatrique, et il n'a pas pour objectif de fournir des conseils thérapeutiques, médicaux, psychologiques, juridiques ou financiers. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette distinction et de la nature des services proposés, et s'engage à consulter un professionnel du domaine concerné si nécessaire.

4. Services complémentaires

En complément des séances de coaching, le Prestataire peut proposer, sous certaines conditions, un service de suivi ponctuel (check-in) entre les séances. Ce service est facultatif et soumis notamment à des conditions liées à la durée de l'accompagnement, au nombre de séances réalisées, à la fréquence des échanges et à leur durée. Les modalités précises applicables à ce service complémentaire sont définies dans le contrat de coaching conclu entre le Prestataire et le Client, lequel prévaut.

5. Modalités de réservation

Les prestations proposées par le Prestataire peuvent être réservées par email ou téléphone et message *via* WhatsApp. Après chaque réservation, une confirmation écrite (par email ou message *via* WhatsApp) sera envoyée au Client pour valider la prise en charge de l'accompagnement réservé.

6. Tarifs, conditions de paiement et remboursement

Les tarifs des prestations sont exprimés en francs suisses (CHF), nets de TVA (non assujettie à la TVA selon LTVA). Les paiements sont uniquement acceptés en francs suisses (CHF). Le Client supporte entièrement à sa charge les éventuels frais annexes liés au traitement du paiement dans une autre devise, tels que les frais de conversion, les frais bancaires ou frais facturés par l'émetteur de la carte. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité concernant ces frais supplémentaires.

Le paiement des prestations doit être effectué avant chaque séance, par virement bancaire ou tout autre moyen proposé par le Prestataire. Un échéancier de paiement pourra éventuellement être établi sur demande du Client. Une demande du Client ne donne pas obligatoirement droit à une validation d'établissement d'échéancier de paiement. Cette décision reste à la discrétion du Prestataire. L'accès aux séances de coaching est accordé dès le premier paiement, sous réserve du respect de l'échéancier convenu. Le Client s'engage à honorer l'intégralité de l'échéancier. Cet engagement est ferme. En cas de non-respect des versements échelonnés, le Prestataire se réserve le droit de suspendre les séances jusqu'à régularisation. Le Client sera notifié par email.

Tout retard de paiement entraînera des frais de rappel d'un montant de CHF 20.– par rappel, et/ou pourra conduire à la suspension des prestations jusqu'au règlement de la somme due. Le Client accepte de recevoir les factures, les avoirs et la mise en demeure sous forme électronique.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les prix des prestations à tout moment. Les prix appliqués sont ceux en vigueur au moment du contrat. Toute modification ultérieure n'affectera pas les contrats déjà passés.

Le contrat de coaching peut être résilié en tout temps par chacune des Parties, conformément à l'art. 404 CO. Un préavis de 7 jours est recommandé à titre organisationnel. Le non-respect de ce préavis peut constituer une résiliation en temps inopportun. La résiliation doit impérativement se faire par écrit via email. En cas de résiliation par le Prestataire, les prestations non encore fournies sont remboursées au prorata, dans un délai de 30 jours. En cas de résiliation par le Client en temps inopportun, le Prestataire est en droit de facturer les séances planifiées et non annulées dans les délais convenus, à titre d'indemnisation du dommage subi. Aucune séance ne peut être imposée au Client après la résiliation. En cas de résiliation valable, le remboursement s'effectuera sur le compte bancaire du Client.

7. Annulation et report

En cas d'annulation tardive, moins de 48 heures avant l'heure convenue, le rendez-vous est considéré comme réalisé, sera comptabilisé comme effectué, sans possibilité de report. Les séances non utilisées dans le cadre d'un contrat ne sont ni reportées, ni remboursées. En cas d'annulation par le Prestataire, une nouvelle date sera choisie d'un commun accord entre les Parties, dans les meilleurs délais. En cas de force majeure affectant l'exécution de leurs obligations, les Parties s'en informent dans les meilleurs délais. Leurs obligations sont suspendues pendant toute la durée de l'empêchement.

8. Engagements du Client

Le Client s'engage à être ponctuel aux rendez-vous pris avec le Prestataire. En cas de retard inférieur à quinze minutes, qui lui est imputable, la séance de travail en est d'autant écourtée. En cas de retard supérieur à quinze minutes, qui lui est imputable, la séance de travail est annulée sans possibilité de report. Dans tous les cas, la facturation a lieu comme si la séance avait été pleinement réalisée.

Le Client s'engage à adopter un comportement approprié au cadre de coaching, respectueux et professionnel envers le Prestataire au sein des séances de coaching et en dehors. En cas de comportement de la part du Client envers le Prestataire, à caractère irrespectueux, abusif, agressif, menaçant ou sortant du cadre professionnel envers sa personne et rompant ainsi le rapport de confiance, la relation de coaching peut être résiliée immédiatement et sans préavis par le Prestataire. Dans un tel cas, le Client ne peut prétendre à aucune indemnité. Les prestations déjà fournies restent dues. Les prestations non encore fournies ne donnent pas lieu à remboursement, dans la mesure où la résiliation est imputable au comportement fautif du Client.

9. Responsabilités

Le Prestataire s'autorise en conscience à exercer cette fonction de coach à partir de ses formations et de son expérience. Conscient de sa position, le Prestataire s'interdit d'exercer tout abus d'influence de quelque nature que ce soit. Le Prestataire s'engage à agir avec professionnalisme et à mettre en œuvre les moyens dont il dispose pour permettre l'atteinte des objectifs convenus entre Parties et faisant l'objet dudit contrat.

Le coaching repose sur une démarche volontaire et l'implication du Client et est un processus de développement personnel et professionnel, avec pour objectif de favoriser l'autonomie du Client, en lui permettant de trouver ses propres solutions. Le Prestataire ne garantit de ce fait pas de résultats spécifiques. Le Client est entièrement responsable de ses décisions ou non-décisions, de ses actions ou non-actions et des résultats ou non-résultats obtenus pendant la période du coaching et postérieurement. En aucun cas le Prestataire ne peut être tenu responsable des résultats obtenus par le Client à la suite des séances de coaching, notamment en cas d'inefficacité du processus d'accompagnement, de décisions ou non-décisions personnelles ou professionnelles prises par le Client pendant la période du coaching ou postérieurement. Le Client assume pleinement, et en tout temps, les conséquences de ses choix et de ses actions. Le Client renonce expressément à toute prétention fondée sur une attente de résultat.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de violation fautive de ses obligations contractuelles. Elle est limitée, dans la mesure permise par la loi, aux dommages directs et au montant total des honoraires effectivement payés par le Client au titre du contrat. Toute responsabilité pour des dommages indirects est exclue.

10. Service client

Le Client est invité à consulter la section « Contact » du site web ou à contacter contact.sonianevine@gmail.com en cas de questions.

11. Confidentialité et données personnelles

Les échanges entre le Prestataire et le Client sont strictement confidentiels, sauf obligations légales. Cette obligation de confidentialité subsiste après la fin du contrat. Tout enregistrement (vidéo, audio, capture d'écran, photo, ou autre) des séances et des conversations est strictement interdit, sauf consentement préalable écrit des deux Parties. En cas de non respect, la relation de coaching peut être résiliée immédiatement et sans préavis par le Prestataire. Dans un tel cas, le Client ne peut prétendre à aucune indemnité. Les prestations déjà fournies restent dues. Les prestations non encore fournies ne donnent pas lieu à remboursement, dans la mesure où la résiliation est imputable au comportement fautif du Client.

11.1 Consentement au traitement des données personnelles

Le Client reconnaît que, dans le cadre de l'accompagnement de coaching, le Prestataire peut être amené à traiter certaines données personnelles, y compris des données personnelles sensibles au sens de la législation applicable en matière de protection des données, notamment des informations relatives à sa situation personnelle ou professionnelle. Le Client consent expressément à ce traitement, dans la mesure nécessaire à l'exécution du présent contrat, conformément à la politique de confidentialité. Le Client est informé que ce consentement peut être retiré en tout temps, sous réserve des obligations légales et contractuelles en cours.

12. Propriété intellectuelle

Les documents, outils, contenus, programmes et ressources remis au Client dans le cadre des séances de coaching restent la propriété exclusive du Prestataire. Toute reproduction, utilisation ou diffusion non autorisée de ces éléments est strictement interdite et pourra entraîner des poursuites légales. Les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle liés aux programmes personnalisés ou aux supports créés spécifiquement pour le Client restent la propriété exclusive du Prestataire.

13. Autres informations

Si une clause est invalide, les autres restent valables. Toute modification doit être faite par écrit. Les dispositions du CO (art. 394ss), ainsi que les CGV, la politique de confidentialité et les mentions légales font partie intégrante du contrat.

14. Droit applicable et for juridique

Le droit suisse est applicable. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable. Le for juridique est établi au lieu de domicile du Prestataire, sauf disposition impérative contraire. Le Client atteste être majeur et disposer de la capacité juridique nécessaire pour conclure le contrat.

Dernière mise à jour : 18 janvier 2026