

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 à la croisée du coaching, du mentorat et du consulting. Le Prestataire peut être contacté via le numéro de téléphone professionnel +41798377755 ainsi que via l'adresse email professionnelle hello@sonianevine.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, le lieu des séances et la durée du contrat d'accompagnement 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 d'accompagnement à la croisée du coaching, du mentorat et du consulting. Le coaching est principal dans l'accompagnement, et le mentorat et le consulting sont ponctuels. L'accompagnement s'effectue sous forme de séances individuelles ou de programmes, en visioconférence via Google Meet ou WhatsApp ou en présentiel en extérieur dans des lieux publics (bords de lac, sentiers de bords de lac, nature) dans diverses régions des cantons de Neuchâtel, Vaud ou Fribourg en Suisse. Le lieu des séances (en ligne ou en présentiel ou les deux), le nombre des séances et la durée de l'accompagnement sont déterminés lors de la conclusion du contrat et d'entente avec le Client. Lors de séances en extérieur, le lieu exact est communiqué par le Prestataire au minimum 24 heures à l'avance. L'accompagnement comprend la possibilité d'échanges par email ainsi que par téléphone et message via WhatsApp 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 d'accompagnement 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, et la poursuite de certains objectifs personnels et/ou professionnels qu'il définit lui-même. L'accompagnement vise à développer l'autonomie et l'indépendance du Client. Ce processus repose sur une approche principalement non-directive, dans laquelle le Prestataire aide le Client à clarifier ses objectifs, identifier ses solutions et maximiser son potentiel personnel et/ou professionnel. Selon les besoins du Client, le Prestataire peut également partager ponctuellement des retours d'expérience, des recommandations ou des pistes d'action, sans que celles-ci ne constituent des instructions ni une obligation pour le Client. Les prestations constituent une obligation de moyens et non de résultat. Le Client demeure seul responsable de ses décisions, actions et résultats. L'accompagnement 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 d'accompagnement, 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 mandat 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 d'accompagnement 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 mandat 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.

7.1 Annulation et report des séances en extérieur

Les séances ont lieu par tous les temps, sauf en cas d'alerte météo officielle (orages violents, vents tempétueux, fortes chutes de neige) rendant le parcours dangereux. En cas de météo empêchant la tenue de la séance en extérieur, le Prestataire se réserve le droit de proposer soit un report de la séance, soit une séance en visioconférence (Google Meet ou WhatsApp). Si le client décide unilatéralement, moins de 48 heures avant l'heure convenue, de ne pas venir en raison d'une pluie légère ou d'une météo qui ne présente pas de danger, le rendez-vous est considéré comme réalisé, sera comptabilisé comme effectué, sans possibilité de report.

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 d'accompagnement, respectueux et professionnel envers le Prestataire au sein des séances d'accompagnement 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 d'accompagnement 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 d'accompagnement 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 la poursuite des objectifs convenus entre Parties et faisant l'objet dudit contrat.

L'accompagnement 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. L'accompagnement se situant à la croisée du coaching, du mentorat et du consulting, le Prestataire peut, de manière ponctuelle, formuler des suggestions, partager des retours d'expérience ou proposer des pistes de réflexion. Ces éléments ne constituent ni des instructions, ni des obligations, ni des garanties de résultat et demeurent entièrement soumis à l'appréciation du Client. Le Client est et demeure en tout temps seul décisionnaire. Il assume l'entière responsabilité de ses décisions, de ses actions et des résultats obtenus. Les prestations sont fournies dans le cadre d'une obligation de moyens et non de résultat. 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 de l'accompagnement et postérieurement. En aucun cas le Prestataire ne peut être tenu responsable des résultats obtenus par le Client à la suite des séances d'accompagnement, notamment en cas d'inefficacité du processus d'accompagnement, de décisions ou non-décisions personnelles ou professionnelles prises par le Client pendant la période de l'accompagnement 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.

9.1 Responsabilité lors de séances en extérieur

Le Client reconnaît que les séances se déroulent en extérieur, dans des lieux publics (bords de lac, sentiers de bords de lac, en nature). Le Client participe à ces séances sous sa propre responsabilité. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de chute, d'accident physique, de vol ou de dommage aux biens personnels du Client survenant pendant la séance ou sur le trajet pour s'y rendre. Le Client est responsable de porter des chaussures et vêtements adaptés à la météo et au terrain. Le Client déclare être au bénéfice d'une assurance responsabilité civile privée et d'une assurance accident en vigueur.

En acceptant les présentes CGV, le Client certifie ne pas avoir de contre-indication médicale à la marche à pied ou à une exposition en plein air. Le Client s'engage à informer le Prestataire de toute condition de santé particulière (allergies ou maladies graves, asthme, difficultés de mobilité) avant le début de la séance.

10. Ateliers et événements

Le Prestataire peut proposer, en complément de ses prestations d'accompagnement individuel ou programmes, des ateliers ou événements ponctuels (ci-après : les « Ateliers »), organisés dans des lieux variés, incluant notamment des espaces partenaires, des lieux loués, des environnements extérieurs ou les locaux du client.

10.1 Inscription et conclusion du contrat

L'inscription à un Atelier est considérée comme ferme et définitive dès confirmation écrite (y compris par email ou message WhatsApp) ou paiement du prix convenu. Toute inscription vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

10.2 Tarifs et modalités de paiement

Les prix des Ateliers sont indiqués au cas par cas et doivent être réglés selon les modalités communiquées lors de l'inscription. Sauf indication contraire, le paiement est exigible avant la tenue de l'Atelier.

10.3 Annulation par le participant

Toute annulation doit être communiquée par écrit (email ou message WhatsApp). Sauf disposition contraire, en cas d'annulation jusqu'à 14 jours avant l'Atelier : remboursement intégral; en cas d'annulation moins de 14 jours avant l'Atelier : aucun remboursement ne sera effectué.

10.4 Annulation, report ou modification par le Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler, de reporter ou de modifier un Atelier (notamment le lieu, la date, les horaires ou les modalités), en cas de force majeure, d'intempéries, d'indisponibilité du lieu, de contraintes liées au client ou de nombre insuffisant de participants, ou pour tout autre motif justifié. En cas d'annulation, les montants versés seront remboursés intégralement, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

10.5 Lieu des Ateliers et responsabilité liée aux infrastructures

Les Ateliers peuvent se dérouler dans des lieux appartenant à des tiers, en extérieur ou dans les locaux du client. Lorsque les Ateliers ont lieu dans des espaces exploités par des tiers ou dans les locaux du client, ces derniers sont seuls responsables des infrastructures, des installations, de la conformité des lieux ainsi que du respect des normes de sécurité applicables. Lorsque les Ateliers se déroulent en extérieur, les participants reconnaissent être informés des contraintes spécifiques liées à ce type d'environnement (notamment conditions météorologiques, terrain ou accessibilité) et y participer sous leur propre responsabilité. Les participants s'engagent à respecter les règles applicables au lieu d'accueil. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des incidents ou dommages imputables aux lieux, aux conditions extérieures ou à tout élément échappant à son contrôle.

10.6 Responsabilité et nature des prestations

Les Ateliers relèvent d'une démarche de développement personnel et ne constituent en aucun cas une prestation médicale, psychologique, juridique, financière ou autre. Ils reposent sur une obligation de moyens et non de résultat. Chaque participant demeure seul responsable de sa participation, de son état de santé physique et psychique, ainsi que de l'utilisation des informations, outils et exercices proposés.

10.7 Confidentialité

Dans le cadre des Ateliers, les participants peuvent être amenés à partager des informations personnelles, professionnelles ou sensibles. Chaque participant s'engage à respecter une stricte confidentialité concernant l'ensemble des informations, témoignages, échanges et contenus partagés par les autres participants, que ce soit pendant ou après l'Atelier. Il est interdit de divulguer, reproduire, transmettre ou exploiter, de quelque manière que ce soit, les informations relatives aux autres participants sans leur consentement préalable et écrit. Cette obligation de confidentialité s'applique sans limitation de durée après la fin de l'Atelier. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de non-respect de cette obligation par un participant, mais se réserve le droit d'exclure, sans remboursement, toute personne dont le comportement porterait atteinte au cadre de confidentialité ou à la sécurité du groupe.

10.8 Propriété intellectuelle et enregistrements

Les supports, contenus et outils remis ou présentés lors des Ateliers sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et ne peuvent être reproduits, diffusés ou exploités sans autorisation écrite préalable. Sauf accord exprès et préalable du Prestataire, tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit (audio, vidéo, photographie ou autre), est strictement interdit. Cette interdiction vise également à garantir la confidentialité des échanges et le respect de la vie privée des participants.

10.9 Dispositions complémentaires

Sauf disposition spécifique communiquée lors de l'inscription à un Atelier, les présentes CGV s'appliquent.

11. Service client

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

12. 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 d'accompagnement 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.

12.1 Confidentialité lors de séances en extérieur

Le Prestataire s'engage à choisir des parcours permettant généralement la plus grande discrétion possible. Toutefois, le Client accepte le risque que la confidentialité absolue ne puisse être garantie dans l'espace public (rencontre de tiers, passants). Le Client accepte de discuter de sujets sensibles en toute connaissance de cause dans cet environnement.

12.2 Consentement au traitement des données personnelles

Le Client reconnaît que, dans le cadre de l'accompagnement, 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.

13. Propriété intellectuelle

Les documents, outils, contenus, programmes et ressources remis au Client dans le cadre des séances d'accompagnement 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.

14. 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.

15. 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 : 24 avril 2026