

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Sonia Nevine – Coaching

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre Sonia Nevine, sise à 1680 Romont FR, 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, les accepter sans réserve, et atteste être majeur et disposer de la capacité juridique selon le droit suisse.

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, 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. 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 suivi téléphonique entre les séances, appelé check-in. Ce service supplémentaire peut inclure : des échanges par conversation téléphonique *via* WhatsApp sur des sujets spécifiques convenus d'un commun accord entre le Prestataire et le Client, des récapitulatifs sur la progression du Client par rapport à ses objectifs, ou des ajustements éventuels du programme de coaching, dans le respect de la démarche d'autonomie du Client.

Les modalités précises de ce service, y compris la fréquence et les conditions d'éligibilité (notamment le nombre minimum de séances réalisées), seront déterminées au cas par cas, selon la nature de la relation de coaching et les objectifs du Client. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ces conditions, dans la mesure où cela reste cohérent avec la finalité de l'accompagnement et l'objectif de ne pas créer de dépendance. Le contrat de coaching conclu entre le Prestataire et le Client prévaut et fait foi en ce qui concerne l'ensemble des modalités et obligations relatives à ce service complémentaire.

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 assujetti 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 écrite du Client. Une demande écrite 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 : l'intégralité du prix du coaching reste en principe dû, même en cas de non-utilisation ou d'arrêt anticipé. 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. Tout modification ultérieure n'affectera pas les contrats déjà passés. En principe, aucun remboursement ne sera accordé une fois le contrat conclu.

Les parties peuvent résilier ou répudier le contrat en tout temps, moyennant un préavis de 7 jours. La résiliation doit impérativement se faire par écrit, par email, en respectant le délai ci-dessus. À défaut du respect des conditions cumulatives ci-dessus, le contrat reste valable jusqu'à terme. Résiliation anticipée par le Prestataire : si des séances étaient prévues durant le délai de congé de 7 jours, elles ne seront pas effectuées. Les prestations versées, suivant la résiliation du contrat, seront remboursées dans un délai de 30 jours au prorata. Résiliation anticipée par le Client : si des séances étaient prévues durant le délai de congé de 7 jours, elles seront effectuées. Si le Client ne les souhaite plus, elles seront malgré tout facturées et dues. De plus, aucun remboursement ne sera donné lorsque le Client résilie unilatéralement le contrat. L'entier de la somme versée est acquis au Prestataire. En cas de résiliation valable, le remboursement s'effectuera sur le compte bancaire du Client.

7. Annulation et report

En cas de nécessité de report de la séance, le Client en informe le Prestataire au plus tard 48h à l'avance. À défaut, 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 ses obligations, le Prestataire informe le Client dans les meilleurs délais. Ses 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 ce cas, les montants déjà versés resteront acquis et l'intégralité du prix du coaching reste dû, sans remboursement possible.

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.

En tout état, la responsabilité maximale du Prestataire est limitée au montant total des honoraires effectivement payés par le Client au titre du contrat de coaching. La responsabilité du Prestataire est limitée aux cas de faute intentionnelle ou négligence grave. Le Client renonce expressément à toute prétention fondée sur une attente de résultat.

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

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des échanges tenus pendant les séances, sauf obligation légale contraire ou si un risque avéré de danger grave pour le Client ou autrui est détecté. Les données personnelles du Client seront collectées, traitées et conservées conformément à la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les données personnelles du Client sont collectées uniquement dans le cadre de la relation contractuelle et ne sont ni vendues ni transmises à des tiers. Le Client peut demander à tout moment l'accès, la modification ou la suppression de ses données personnelles, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

Aucun enregistrement audio, vidéo, capture d'écran, photo ou autre ne sera effectué sans consentement préalable écrit, tant de la part du Client que du Prestataire. Toutes les informations partagées dans le cadre de la relation de coaching sont strictement confidentielles. En cas de non-respect, la relation de coaching peut être résiliée immédiatement et sans préavis par le Prestataire. Dans ce cas, les montants déjà versés resteront acquis et l'intégralité du prix du coaching reste dû, sans remboursement possible.

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 des dispositions isolées du contrat, y compris les présentes CGV, sont ou deviennent totalement ou partiellement nulles, ou si le contrat présente une lacune imprévue, l'efficacité des autres dispositions ou de parties de ces dispositions n'en est pas affectée. Les dispositions inefficaces ou manquantes sont remplacées par les réglementations légales correspondantes.

14. Droit applicable et for juridique

Les présentes CGV sont régies par le droit suisse. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable. À défaut de règlement amiable, le for juridique sera établi au lieu de domicile du Prestataire, sauf disposition impérative contraire.

Dernière mise à jour : 01 janvier 2026