

Conditions Générales de Vente (CGV) – GABRIEL ACCT

1. Présentation du prestataire

Les prestations sont réalisées par **Virginie Gabriel**, experte en accompagnement, intervenant sous la marque **GABRIEL ACCT**, exercées dans le cadre d'un contrat CAPE (contrat d'appui au projet d'entreprise) sans personnalité juridique propre jusqu'au 21/04/2026 au sein de la Coopérative d'Activité et d'Emploi **Let's Co Up**, dont le siège administratif est situé au 10 rue du Dr Leroy, 72000 Le Mans.

Contact : 07 77 39 31 87 – contact@gabriel-acct.com

Site internet : <https://gabriel-acct.com>

Les prestations sont réalisées de manière indépendante. Le prestataire conserve l'entière maîtrise de l'organisation de son travail et de ses méthodes, conformément à son contrat CAPE. Aucune relation de subordination ne peut être caractérisée.

2. Objet des CGV

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles le prestataire fournit au client les prestations décrites dans le devis associé et le contrat éventuellement associé aux prestations.

3. Prestations proposées

Le prestataire propose des services de :

- Coaching professionnel individuel et collectif (stress, temps, conflits, changement, leadership, préparation mentale, coaching de soutien, coaching-conseil)
- Médiation (conformément aux articles 1530 à 1537 du code de procédures civiles)
- Accompagnement au changement et déploiement de l'amélioration continue
- Conférences et ateliers intra- ou inter-entreprises pouvant prendre la forme de formations
- Psychopraticie et autres interventions spécialisées

NB : Le prestataire n'exerce pas de profession réglementée au sens du Code de la santé publique et n'effectue aucun acte de diagnostic ou de soin.

Ces prestations sont exercées dans le respect du cadre déontologique du métier afférent.

Exclusions :

- Les prestations ne se substituent pas à un suivi médical, psychologique, ou juridique.
- Le prestataire n'est tenu qu'à une **obligation de moyens**, et non de résultat.

Le contenu exact de la prestation est détaillé dans le devis remis au client. Toute demande supplémentaire fera l'objet d'un devis complémentaire.

4. Tarifs

- Les prestations font l'objet d'un devis préalable accepté par le client ou le commanditaire.

- La facture est émise après signature du devis ou du contrat s'il en établit un et doit être réglée selon les modalités précisées sur le devis (virement, carte bancaire, chèque ou espèces si applicable).
- Tout retard de paiement peut entraîner la suspension des prestations.
- Les frais annexes (déplacement, hébergement, repas, location de lieu) sont à la charge du client sur présentation de facture.
- Les prestations prépayées sont soumises à une **durée de validité** indiquée dans l'offre ou le devis. Passé ce délai, elles ne peuvent donner lieu à remboursement.
- Les prix sont exprimés en euros et s'entendent HT / TTC selon le statut du prestataire.
- Les tarifs applicables sont ceux mentionnés dans le devis validé par le client. Ils peuvent être révisés une fois par an. Les modifications de TVA décidées par l'administration fiscale seront imputées au client.
- En cas de retard de paiement, il sera appliqué une pénalité conformément à l'article L441-10 du Code de commerce ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

5. Modalités de paiement

Pour les particuliers : la totalité du paiement est dû avant la prestation. Le paiement s'effectue par : virement, espèces, CB (lien stripe) ou directement sur doctolib (prestations éligibles uniquement).

Les plateformes tierces (Stripe, Doctolib) appliquent leurs propres conditions, notamment pour les frais de transaction.

Pour les organisations (entreprises, associations, etc.) : un acompte de 60% est dû à la commande (facture d'acompte fournie) et avant le début de la prestation. Le reste à payer se fait sur présentation de la facture à réception (au plus tard à la fin de la prestation), et maximum sous 30 jours à compter de son émission. En cas de retard, des pénalités pourront être appliquées conformément à la législation en vigueur.

6. Droit de rétractation (particuliers uniquement – articles L221-18 et suivants du Code de la consommation)

Le client particulier dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature du devis ou du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Si le client souhaite que la prestation débute avant la fin du délai légal, il devra en faire la demande expresse par écrit. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être exigé pour les prestations déjà réalisées.

Le formulaire type de rétractation est fourni au client sur simple demande.

7. Réalisation des prestations et délais d'exécution

- Les prestations sont réalisées aux dates et lieux convenus entre le prestataire et le client (en présentiel ou distanciel).
- Les horaires standards : du lundi au vendredi, 9h–14h et 14h30–20h.

- Les délais sont indicatifs et peuvent être ajustés selon les disponibilités des parties selon accord écrit dans la limite d'un délai de 6 mois, sauf meilleur accord entre le client et la prestataire.
- Le prestataire se réserve le droit de modifier le planning en cas d'imprévu, avec information préalable au client.
- Les horaires peuvent être adaptés sur demande écrite et validation du Prestataire.

8. Modification, report, retards, annulation, remboursement

- **Par le client :**

Toute annulation ou modification par le client doit être notifiée par écrit.
Annulation ou report plus de 48 heures avant la date prévue : sans frais

Annulation ou modification sous moins de 48 heures : la prestation est due en totalité.
Au-delà de trois reports, la prestation sera considérée comme réalisée et intégralement due, sauf accord exceptionnel du Prestataire.

Tout retard du client réduit d'autant la durée de la séance, sans réduction de prix. Au-delà de 20 minutes de retard, la séance est considérée comme annulée de fait et due intégralement.

Les reports pour raisons médicales devront être justifiés par un document pouvant attester de l'empêchement.

- **Par le prestataire :** report ou annulation possible en cas de force majeure ou d'empêchement, avec proposition d'une nouvelle date.
- **Remboursements :** les prestations réalisées ne sont pas remboursables. Les prestations non réalisées peuvent être reportées selon accord écrit dans la limite d'un délai de 6 mois, sauf meilleur accord entre le client et la prestataire.

- **Validité des prestations prépayées**

Toute prestation payée à l'avance doit être utilisée dans un délai de 6 mois à compter de la date de paiement. Passé ce délai, la prestation sera considérée comme expirée et aucun remboursement ne pourra être demandé, même partiellement.

9. Responsabilité

- Le prestataire agit avec diligence et met en œuvre tous les moyens raisonnables.
- Le prestataire déclare être couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle adaptée à son activité à Groupe MAIF 79018 Niort cedex 9 sous le numéro de contrat N° 4735113M.
- **Limitation de responsabilité :** En toute hypothèse, la responsabilité du prestataire, toutes causes confondues, est strictement limitée au montant effectivement payé par le client au titre de la prestation concernée. Aucune indemnisation ne peut être réclamée au titre de dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, atteinte à l'image, perte de données, etc.).
- **Non-responsabilité :** pour les dommages indirects, perte de chance, manque à gagner, décisions du client ou du commanditaire. Le Prestataire n'est pas responsable des décisions prises par le client, de leurs conséquences, ni des effets organisationnels, stratégiques ou personnels découlant de l'accompagnement.

- Le client, le cas échéant le commanditaire, reste responsable de son comportement et de la mise en œuvre des recommandations.
- Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation. Le prestataire ne pourra être tenu responsable des décisions prises par le client sur la base des livrables fournis.
- Le client professionnel garantit que les conditions de réalisation des séances (locaux, confidentialité, sécurité) respectent ses obligations légales, notamment en matière de santé et sécurité au travail.
- Les interventions du Prestataire ne peuvent en aucun cas se substituer aux décisions managériales, RH ou juridiques de l'entreprise cliente, qui en conserve l'entière responsabilité.
- Le client s'engage à participer de bonne foi, à fournir des informations exactes et à adopter un comportement respectueux. Le Prestataire pourra mettre fin à la collaboration en cas de comportement agressif, insultant ou manipulateur, sans remboursement.
- Le Prestataire peut mettre fin à l'accompagnement si celui-ci crée une dépendance psychologique ou dépasse son cadre professionnel (attentes thérapeutiques, urgences psychiques, demandes intrusives).
- Public vulnérable : Le Prestataire peut interrompre une prestation lorsqu'il estime que la situation dépasse son champ de compétence ou nécessite une prise en charge spécialisée.

10. Confidentialité

- Toutes les informations échangées sont strictement confidentielles.
- Exceptions : exigence légale, demande d'un juge ou situation mettant en danger un tiers (mineur ou majeur vulnérable).

11. Echanges hors temps de prestation

Les échanges entre les séances sont limités aux aspects organisationnels. Les demandes de coaching ou de médiation par message ne sont pas traitées en dehors des séances, sauf accord écrit spécifique.

Toute analyse, interprétation, ou demande d'avis envoyée hors séance ne sera pas traitée et devra être abordée lors de la séance suivante.

12. Propriété intellectuelle et supports numériques post-prestations

- Les supports, documents, vidéos, outils et méthodologies restent la propriété exclusive du prestataire.
- Toute reproduction ou diffusion sans autorisation écrite est interdite.
- Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est faite au client ou au commanditaire.
- Les enregistrements audio, vidéos ou documents remis après les séances sont destinés à un usage strictement personnel du client et ne constituent pas un prolongement de la prestation donnant lieu à garantie ou obligation supplémentaire.

13. Données personnelles (RGPD)

- Collecte limitée aux informations nécessaires à l'exécution des prestations (nom, coordonnées, informations liées à l'exécution de la prestation et le suivi de la relation commerciale).
- Aucune donnée sensible n'est collectée sans consentement explicite.
- Conservation maximale : 3 ans après fin de contrat.
- Droits des clients : accès, rectification, suppression, limitation, opposition, portabilité via contact@gabriel-acct.com.
- Le client reconnaît que l'utilisation de plateformes tierces (Zoom, WhatsApp...) implique le traitement de certaines données personnelles en dehors de l'Union européenne, selon les conditions d'utilisation propres à ces services.
- Le Prestataire s'engage à notifier au Client toute violation de données personnelles susceptible d'engendrer un risque pour ses droits.

14. Durée, prolongation, résiliation

- Le contrat prend effet à la signature et se termine à la réalisation complète des prestations convenues.
- Modifications possibles par avenant écrit.
- Résiliation : notification par écrit (email ou courrier).
- Résiliation anticipée : les prestations déjà engagées restent dues.
- Résiliation immédiate possible en cas de faute grave (non-paiement répété, violation de confidentialité, fraude, comportement dangereux).

15. Non-sollicitation

Pendant la durée du contrat, le client ou le commanditaire s'interdit de solliciter directement le prestataire pour des prestations similaires hors cadre du contrat, sauf accord écrit préalable.

Cette clause s'applique également pendant 12 mois après la fin du contrat.

16. Force majeure

- Défini selon la jurisprudence française : catastrophes, incendie, pandémie, grève, conflit armé, panne informatique, restrictions légales.
- Notification immédiate à l'autre partie.
- Suspension ou résiliation possible si >30 jours, sans indemnité.

17. Litiges et médiation

Pour les organisations (entreprises, associations, ...) :

- Tentative obligatoire de résolution amiable ou via conciliation ou médiation.
- Médiateur choisi d'un commun accord.
- Tribunal compétent : Tribunal du Mans (sauf disposition légale impérative contraire).

Pour les particuliers :

- Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur agréé avant toute action judiciaire.

L'entité de médiation retenue est : MED CONSO DEV - MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu/> ou par voie postale en écrivant à MED CONSO DEV Centre d'Affaires Stéphanois - Immeuble l'Horizon – Esplanade de France
3 rue J. Constant Milleret - 42000 SAINT-ETIENNE

18. Particularités

a. Nature des prestations et absence de caractère médical

Les prestations proposées relèvent exclusivement du coaching, de la médiation, de la gestion du stress, de la résolution des conflits, du développement professionnel, de la préparation mentale et de l'accompagnement non thérapeutique visant à restaurer l'estime et la confiance. Le Prestataire n'effectue aucun diagnostic, aucun acte médical, aucune psychothérapie, et n'exerce pas une profession réglementée au sens du Code de la santé publique (psychologue, psychiatre, psychothérapeute, médecin).

Les prestations ne se substituent jamais à un suivi médical, psychologique ou juridique. Le Prestataire peut orienter le Client vers des professionnels adaptés lorsque la situation nécessite une prise en charge médicale, psychologique ou sociale.

b. Interventions

Le Prestataire peut réaliser ses prestations :

- en cabinet physique, à l'adresse suivante :

Espace Fourmicite Coworking

14 avenue Pierre Mendès France

72000 Le Mans

- en entreprise,
- en visioconférence ou par téléphone,
- en lieu tiers (hors domiciles privés).

Le Client professionnel s'engage à fournir un lieu de stationnement sécurisé, stable et accessible lorsque l'intervention nécessite un véhicule aménagé.

En cas d'impossibilité de stationner ou de réaliser la séance dans des conditions sécurisées, le Prestataire se réserve le droit de refuser l'intervention.

En cas d'impossibilité logistique ou de conditions météorologiques extrêmes rendant l'intervention dangereuse ou impraticable, le Prestataire pourra proposer une alternative (visioconférence, report). Aucune indemnisation ne pourra être réclamée.

c. Distinction Particuliers / Professionnels

Les prestations destinées :

- aux particuliers relèvent du Code de la consommation,

- aux professionnels relèvent du Code de commerce.

Cette distinction concerne notamment :

- le droit de rétractation,
- les modalités de facturation,
- les obligations de médiation,
- les pénalités de retard.

Le Client reconnaît avoir été pleinement informé de cette distinction.

d. Validité des forfaits et prestations prépayées

Toute prestation ou pack prépayé est valable pour une durée de 6 mois à compter du paiement, sauf durée différente mentionnée par écrit ou accord exceptionnel entre les parties.

Toute séance réglée à l'avance obéit aux mêmes règles.

À l'expiration du délai de validité, les séances non réalisées ne sont ni remboursables ni transférables, même en cas de changement de situation personnelle ou professionnelle du Client.

Les reports successifs ne peuvent excéder trois reports par séance, sauf cas de force majeure dûment justifié.

e. Neutralité, impartialité et confidentialité renforcées en médiation

Dans le cadre des missions de médiation, le Prestataire respecte strictement les principes suivants :

- Neutralité : aucune prise de parti.
- Impartialité : égalité de traitement entre les participants.
- Indépendance : absence d'influence extérieure, absence de conflit d'intérêt.
- Confidentialité absolue : toutes les informations échangées sont strictement confidentielles et ne peuvent être divulguées ou réutilisées sans accord écrit des parties.

Aucune note, compte rendu, analyse, synthèse ou avis écrit ne sera fourni à un tiers, y compris à l'employeur ou au commanditaire, sauf obligation légale.

La médiation peut donner lieu à un accord signé entre les parties, mais jamais à un retour d'information au commanditaire.

Le Prestataire n'a aucune obligation de rédiger un rapport, un avis, une analyse ou un document de suivi à l'issue de la médiation.

f. Publics spécifiques : dirigeants, sportifs, salariés, victimes de violence

Le Prestataire adapte ses pratiques à la spécificité des publics accompagnés :

- Dirigeants : confidentialité renforcée, prise en compte des enjeux organisationnels et stratégiques.

- Sportifs : accompagnement dans le respect du code de déontologie de la préparation mentale (gestion mentale, motivation, concentration, récupération psychologique).
- Salariés : respect strict du cadre professionnel, prévention des risques psychosociaux (RPS) et de toute situation de conflit d'intérêt.
- Victimes de violences : cadre d'écoute sécurisé et non intrusif, respect de la temporalité de la personne, absence totale de pression ou d'orientation.

Le Prestataire n'intervient jamais en situation de crise nécessitant une prise en charge d'urgence (suicide, danger immédiat, violence active). Le Prestataire n'intervient jamais si la personne est contrainte, manipulée ou sous pression extérieure ; il travaille uniquement dans un cadre volontaire.

g. Autonomie du client et absence de garantie de résultat

Les méthodes utilisées reposent sur la participation active du Client.

Le Prestataire est tenu par une obligation de moyens, jamais de résultat.

Aucun engagement ne peut être pris quant à la résolution totale d'un conflit, à l'amélioration d'une situation professionnelle ou personnelle, ou à l'atteinte d'un objectif sportif.

h. Interdiction de revente ou de diffusion des contenus

Les documents, exercices, protocoles, supports de préparation mentale ou enregistrements remis au Client sont protégés par le droit d'auteur.

Ils sont destinés exclusivement à un usage personnel.

Les contenus remis au client (documents, audios, vidéos) ne sont accessibles que pendant la durée du contrat et ne peuvent être partagés, revendus, transmis, modifiés ou utilisés dans un cadre professionnel sans autorisation écrite préalable du Prestataire.

Toute reproduction, diffusion, modification ou exploitation commerciale est strictement interdite.

i. Usage d'outils tiers (Visio, IA, messagerie)

Le Client reconnaît que certaines prestations peuvent être réalisées via plateformes tierces (Zoom, WhatsApp, Google Meet, etc.) dont les conditions d'utilisation et politiques de confidentialité s'appliquent.

En cas d'usage d'outils d'intelligence artificielle pour l'aide administrative ou l'aide à la clarification des objectifs, aucune donnée sensible n'est intégrée sans consentement clair du Client.

j. Absence de lien de subordination (CAPE)

Le Prestataire agit dans le cadre d'un CAPE (Contrat d'Appui au Projet d'Entreprise). Le Client reconnaît que :

- La relation contractuelle ne peut être assimilée à un contrat de travail ;
- Aucune instruction ne peut être donnée sur la méthode, l'organisation ou les horaires du Prestataire ;

- Aucune autorité hiérarchique ne peut être exercée.

19. Validation et acceptation

- L'achat en ligne, à distance, par téléphone ou présenteielle de toute prestation ou la signature d'un contrat ou l'acceptation du devis implique **adhésion pleine et entière aux présentes Conditions générales de vente**.
- Toute commande ou prestation implique l'acceptation sans réserve de ces CGV.

20. Nullité partielle

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV étaient déclarées nulles, illégales ou inapplicables, les autres dispositions resteront en vigueur.