

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1 - PARTIES AU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont conclues entre :

L'Organisme :

- Dénomination : Le Passage des Chrysalides
- Forme juridique : Micro-entreprise
- SIREN : 102 876 752
- Siège social : 61 Rue de Lyon, 75012 Paris, France
- Activité : Prestations de service d'accompagnement dans le domaine du bien-être et du développement personnel – psychopraticienne en approche systémique stratégique.

Le Client :

Toute personne physique majeure effectuant une commande de prestations auprès de l'Organisme, agissant à titre personnel et non dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.

L'Organisme et le Client sont ci-après désignés individuellement comme la « Partie » et collectivement comme les « Parties ».

ARTICLE 2 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la fourniture par l'Organisme de prestations de services à destination de particuliers, et régissent l'intégralité des relations contractuelles entre les Parties.

Toute commande passée auprès de l'Organisme implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client. Ces CGV prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur ses conditions générales d'achat.

L'Organisme se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

ARTICLE 3 - NATURE DES PRESTATIONS

3.1 – Nature des prestations

L'Organisme exerce une activité de prestations de services dans le domaine du bien-être et de l'accompagnement thérapeutique non médical. Dans ce cadre, il propose notamment, selon l'offre souscrite :

- Des webinaires portant sur le développement personnel, la gestion des émotions et le mieux-être ;
- Des séances d'accompagnement individuel à distance, en visioconférence ou par tout autre moyen de communication adapté ;
- Des séances collectives en visioconférence, d'échange et de partages d'expériences ;
- Un accès à la plateforme en ligne, proposant des ateliers et tâches thérapeutiques guidés, à réaliser librement, en autonomie, à son rythme ;
- Tout autre service dans le domaine du bien-être tel que décrit sur le site de l'Organisme ou dans tout document commercial mis à disposition du Client.

Les programmes proposés peuvent inclure :

- des contenus numériques accessibles en ligne (vidéos, modules, documents),

- des séances individuelles en distanciel,
- des sessions collectives en visioconférence,
- un accès à une communauté, via Zoom ou WhatsApp.

3.2 ARTICLE — Conditions spécifiques aux séances individuelles

Les prestations peuvent inclure des séances individuelles d'accompagnement, selon l'offre, réalisées à distance (visioconférence ou téléphone), selon les modalités précisées dans l'offre souscrite par le Client.

Durée et nombre de séances

Chaque séance individuelle a une durée de 55 minutes, environ.

Le nombre de séances incluses est défini dans l'offre choisie par le Client et précisé au moment de la commande.

Organisation et prise de rendez-vous

Les séances sont planifiées d'un commun accord entre l'Organisme et le Client, dans la limite de la durée du programme lorsque celui-ci s'inscrit dans un parcours structuré.

Non-utilisation des séances

Les séances non utilisées pendant la période du programme sont considérées comme perdues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement ni report, sauf accord exceptionnel de l'Organisme.

Cadre de l'accompagnement

Les séances individuelles s'inscrivent dans une démarche d'accompagnement psychologique et de développement personnel, ainsi que de résolution de problème, basée notamment sur l'approche systémique et stratégique (Palo Alto).

Elles ne constituent en aucun cas des actes médicaux, ni des consultations de psychologie clinique ou de psychothérapie réglementée.

Le Client reconnaît que cet accompagnement repose sur une démarche active et volontaire de sa part, et que son implication personnelle est essentielle au processus.

Responsabilité du Client

Le Client reste pleinement responsable de ses décisions, actions et engagements à l'issue des séances.

Il lui appartient de solliciter, en parallèle si nécessaire, un professionnel de santé qualifié pour tout suivi médical ou psychologique.

Refus ou interruption de l'accompagnement

L'Organisme se réserve le droit de refuser ou d'interrompre l'accompagnement individuel si la situation du Client ne relève pas du champ de compétence proposé ou nécessite une prise en charge par un professionnel de santé, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation autre que le remboursement des séances non réalisées.

3.3 Accès aux services en ligne

L'accès à la plateforme de ressources en ligne est strictement personnel.

Le Client s'engage à ne pas partager ses identifiants.

En cas d'abus, l'accès pourra être suspendu sans remboursement.

L'accès aux contenus numériques est personnel, non transférable et fourni via une plateforme dédiée.

L'Organisme se réserve le droit de modifier, enrichir ou supprimer tout ou partie des contenus à tout moment.

La mention "accès à vie" signifie un accès tant que la plateforme et les services sont maintenus par l'Organisme, sans garantie de durée illimitée.

Avertissement important : Les prestations proposées par l'Organisme ne constituent pas des actes médicaux et ne relèvent pas de la pratique de la psychologie clinique ou de la psychothérapie réglementée. Elles ne se substituent en aucun cas à un suivi médical ou psychologique réalisé par un professionnel de santé habilité. En cas de troubles psychiques, psychologiques ou médicaux, le client est invité à consulter un professionnel de santé compétent.

3.4 Dates des programmes et temporalité :

Ce cadre temporel fait partie intégrante du processus d'accompagnement et de son efficacité.

Les programmes d'accompagnement sont proposés sous forme de sessions définies, en cohortes, organisées à intervalles réguliers (en principe trimestriels).

Les dates de début et de fin de chaque session sont communiquées au Client en amont de son inscription, notamment lors des webinaires de présentation.

L'inscription à un programme vaut engagement pour la session choisie dans son intégralité.

Le Client reconnaît que les prestations sont structurées dans le temps et ne peuvent être suivies de manière fractionnée ou différée.

En conséquence, aucune modification individuelle des dates ne pourra être accordée, sauf cas exceptionnel laissé à l'appréciation de l'Organisme.

ARTICLE 4 – APTITUDE DU CLIENT

Le Client déclare être en capacité psychologique de suivre un accompagnement de développement personnel.

En cas de troubles psychiques avérés ou suspectés, l'Organisme se réserve le droit de refuser ou interrompre l'accompagnement et d'orienter vers un professionnel de santé.

ARTICLE 5 - COMMANDE ET FORMATION DU CONTRAT

5.1 Modalités de commande

Le Client peut passer commande selon les modalités suivantes :

- Directement via le site internet de l'Organisme ;
- Par email à l'adresse de contact de l'Organisme ;
- Par tout autre moyen mis à disposition par l'Organisme.

Toute commande implique la communication par le Client de ses coordonnées exactes et complètes. Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies.

5.2 Confirmation de commande

La commande est réputée ferme et définitive à compter de la réception par le Client d'un email de confirmation de l'Organisme et, le cas échéant, du paiement du tarif convenu.

En cas d'indisponibilité d'une prestation après confirmation de commande, l'Organisme s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais et à lui proposer un report ou un remboursement intégral des sommes versées.

Dans le cadre d'offres en prévente, la commande est conclue sous réserve :

- d'un nombre minimum de participants,
- et/ou d'une date de lancement prévue.

En cas d'annulation du programme, les sommes versées seront intégralement remboursées.

ARTICLE 6 - TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

6.1 Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le site de l'Organisme ou dans tout devis ou bon de commande communiqué au Client au moment de la commande. Les prix sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (TTC).

En sa qualité de micro-entrepreneur, l'Organisme bénéficie de la franchise en base de TVA conformément à l'article 293 B du Code général des impôts. Aucune TVA n'est donc applicable sur les prestations facturées. La mention « TVA non applicable - art. 293 B du CGI » figure sur les factures émises.

L'Organisme se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les tarifs applicables au Client sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de la commande.

6.2 Modalités de paiement

Le règlement des prestations peut s'effectuer par les moyens suivants :

- Virement bancaire ;
- Carte bancaire via la plateforme de paiement sécurisée ;
- Tout autre moyen de paiement proposé par l'Organisme.

Le paiement est exigible, sauf accord contraire expressément mentionné dans le devis ou la confirmation de commande, intégralement et avant le commencement de la prestation.

En cas de paiement en plusieurs fois :

- le Client s'engage à régler l'intégralité des échéances,
- tout défaut de paiement entraîne l'exigibilité immédiate des sommes restantes, & l'accès aux prestations pourra être suspendu.

6.3 Retard de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance convenue, l'Organisme se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la prestation concernée, sans préjudice de tout recours en recouvrement des sommes dues. Des pénalités de retard peuvent être appliquées conformément à la législation en vigueur.

ARTICLE 7 - DROIT DE RÉTRACTATION

7.1 Principe

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

7.2 Exercice du droit de rétractation

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision à l'Organisme au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par courrier postal ou email) avant l'expiration du délai de rétractation.

7.3 Exceptions au droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Ainsi, si le Client demande expressément le commencement de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation et y renonce expressément, il ne pourra exercer ce droit pour la partie déjà exécutée de la prestation.

ARTICLE 8 - EXÉCUTION DES PRESTATIONS

8.1 Modalités d'exécution

Les prestations sont réalisées selon les modalités convenues entre les Parties lors de la commande (en visioconférence, en présentiel le cas échéant, ou par tout autre moyen convenu). L'Organisme s'engage à réaliser les prestations avec soin, compétence et bienveillance, conformément aux bonnes pratiques de son domaine d'activité.

8.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Être présent et disponible aux rendez-vous fixés d'un commun accord ;
- Fournir toute information utile à la bonne réalisation des prestations ;
- Adopter une attitude respectueuse et bienveillante lors des échanges avec l'Organisme.

8.3 Report et annulation par le Client

Toute demande de report d'une séance individuelle doit être adressée à l'Organisme au moins 48 heures avant l'heure prévue. En deçà de ce délai, la séance pourra être considérée comme consommée et ne fera l'objet d'aucun remboursement, sauf circonstance exceptionnelle dûment justifiée et acceptée par l'Organisme.

En cas d'annulation d'un programme ou d'un atelier collectif par le Client après le délai de rétractation, les sommes versées ne seront pas remboursées, sauf disposition contraire mentionnée dans les conditions particulières de la prestation.

8.4 Report et annulation par l'Organisme

En cas d'impossibilité de l'Organisme d'assurer une prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté (maladie, force majeure, etc.), l'Organisme informera le Client dans les meilleurs délais et lui proposera un report à une date ultérieure ou, à défaut d'accord, le remboursement des sommes correspondantes à la prestation non réalisée.

8.5 Exécution du programme d'accompagnement

Les programmes sont proposés sur une durée définie de 12 semaines, environ.

Le Client est responsable de son engagement et de sa participation active.

Les séances non utilisées pendant la durée du programme sont perdues, sauf accord exceptionnel.

8.6 : Accès à la plateforme en ligne

Dans le cadre de certaines prestations, le Client bénéficie d'un accès à une plateforme de contenus en ligne hébergée via Systeme.io (ci-après la « Plateforme »).

Cet accès est strictement personnel, individuel et non transférable.

Le Client s'engage à ne pas partager ses identifiants de connexion avec des tiers, sous peine de suspension ou de suppression de son accès sans remboursement.

L'accès à la Plateforme est ouvert à compter de la validation de la commande et du paiement, pour la durée indiquée dans l'offre (notamment "accès à vie" lorsque précisé).

Dans le cas où le règlement des services se fait en plusieurs fois (mensualisé), il se peut que l'accès au contenu soit restreint et délivré au fur et à mesure des règlements.

La notion d'« accès à vie » s'entend comme un accès tant que la Plateforme et les services associés sont maintenus par l'Organisme, sans garantie de durée illimitée dans le temps.

L'Organisme se réserve le droit de :

- modifier, enrichir ou supprimer tout ou partie des contenus,
- suspendre temporairement l'accès pour des raisons techniques, de maintenance ou d'amélioration, sans que cela ne puisse donner lieu à indemnisation.

L'Organisme ne saurait être tenu responsable :

- des dysfonctionnements techniques liés à la Plateforme ou à des services tiers,
- d'un défaut d'accès imputable au matériel ou à la connexion internet du Client.

Le Client est responsable de la sécurité de ses identifiants et de leur utilisation.

ARTICLE 9 – CADRE COLLECTIF

9.1 Cadre collectif – Sessions de partage d'expériences en visioconférences

Le Client s'engage à adopter un comportement respectueux dans les espaces collectifs (visio, messagerie, communauté).

Tout comportement inapproprié pourra entraîner une exclusion sans remboursement.

Les échanges au sein du groupe sont confidentiels.

9.2 Cadre des espaces collectifs et de la communauté

Dans le cadre de certaines prestations, le Client peut avoir accès à des espaces collectifs d'échange, notamment :

- des sessions collectives en visioconférence,
- un groupe de discussion (ex : messagerie instantanée type WhatsApp),
- et/ou tout autre espace communautaire mis à disposition par l'Organisme.

Règles de comportement

Le Client s'engage à adopter un comportement respectueux, bienveillant et conforme aux valeurs de l'accompagnement.

Sont notamment interdits :

- tout propos injurieux, diffamatoire, agressif ou discriminatoire,
- toute forme de harcèlement, pression ou jugement envers les autres participants,
- toute promotion, démarchage ou sollicitation commerciale non autorisée,

- tout comportement susceptible de perturber le bon déroulement du groupe.

Confidentialité

Le Client s'engage à respecter strictement la confidentialité des échanges au sein des espaces collectifs.

À ce titre, il lui est interdit de :

- divulguer, reproduire ou partager à l'extérieur tout contenu ou témoignage provenant d'autres participants,
- enregistrer, diffuser ou exploiter les échanges (écrits, audio ou vidéo) sans l'accord préalable de l'Organisme et des personnes concernées.

L'Organisme ne saurait toutefois garantir une confidentialité absolue des échanges entre participants, chacun restant responsable du respect de cet engagement.

Exclusion

En cas de non-respect des présentes règles ou de comportement jugé inapproprié, l'Organisme se réserve le droit de :

- suspendre temporairement l'accès du Client aux espaces collectifs,
- ou de l'exclure définitivement de tout ou partie du programme, sans que cela ne puisse donner lieu à un remboursement.

Cette décision pourra être prise sans préavis, dans l'intérêt du bon fonctionnement du groupe et de la sécurité des participants.

ARTICLE 10 - RESPONSABILITÉ

10.1 Responsabilité de l'Organisme

L'Organisme s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la qualité et le bon déroulement des prestations. Toutefois, les prestations proposées ne constituent pas des engagements de résultat. L'Organisme ne peut garantir les résultats obtenus par le Client à l'issue des accompagnements, ceux-ci dépendant en grande partie de la motivation, de l'engagement et du contexte personnel du Client.

La responsabilité de l'Organisme ne saurait être engagée en cas de force majeure, de faute du Client, ou de toute circonstance extérieure à l'Organisme et indépendante de sa volonté.

Les prestations proposées relèvent d'une obligation de moyens et non de résultat.

Les résultats dépendent de l'implication personnelle du Client.

L'Organisme ne pourra être tenu responsable des décisions prises par le Client à l'issue de l'accompagnement.

10.2 Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait des informations et outils transmis dans le cadre des prestations. Il reconnaît avoir été informé que les prestations ne se substituent pas à un suivi médical ou psychologique et qu'elles ne constituent pas des soins médicaux.

Le Client s'engage à informer l'Organisme de toute situation personnelle (médicale, psychologique ou autre) susceptible d'avoir une incidence sur le déroulement des prestations.

10.3 Clause de non-garantie de résultats

L'Organisme est tenu à une **obligation de moyens** et non de résultat.

Il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables, son expertise et ses compétences pour accompagner le Client dans le cadre des prestations proposées.

Toutefois, l'Organisme ne peut garantir aucun résultat spécifique, notamment en termes d'évolution personnelle, professionnelle, émotionnelle ou de résolution de problématiques individuelles.

Le Client reconnaît que les résultats dépendent de nombreux facteurs extérieurs, notamment :

- son niveau d'implication personnelle,
- sa régularité dans la mise en pratique des outils proposés,
- sa situation personnelle, professionnelle et émotionnelle,
- ainsi que tout élément indépendant de la volonté de l'Organisme.

En conséquence, aucune garantie de résultat ne saurait être exigée, et la responsabilité de l'Organisme ne pourra être engagée en cas d'absence de résultats ou de résultats jugés insuffisants par le Client.

Le Client reconnaît être pleinement acteur de son parcours et demeure seul responsable des décisions, actions et changements qu'il met en œuvre à l'issue des prestations.

Les témoignages, exemples ou résultats présentés dans le cadre des prestations ou de la communication de l'Organisme ne constituent en aucun cas une garantie de résultats similaires.

ARTICLE 11 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des contenus mis à disposition dans le cadre des prestations (supports de cours, documents, vidéos, enregistrements, outils pédagogiques, etc.) est protégé par le droit de la propriété intellectuelle et demeure la propriété exclusive de l'Organisme.

Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif des contenus transmis, pour un usage strictement privé. Toute reproduction, diffusion, revente, partage ou exploitation commerciale sans autorisation écrite préalable de l'Organisme est strictement interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par le Code de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 12 – ENREGISTREMENTS

Les sessions collectives de partages et autres contenus seront enregistrés pour les rendre accessibles en replay sur la plateforme de contenu avec accès membre individuel et privé.

Les séances individuelles, en visioconférences, peuvent être enregistrées.

Le Client sera informé et devra donner son consentement préalable.

Les enregistrements sont strictement réservés à un usage interne, dans le cadre de l'amélioration de pratique, sauf accord explicite ou cas de force majeure.

ARTICLE 13 – DONNEES PERSONNELLES (RGPD)

Les données collectées sont nécessaires à la gestion des prestations.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données.

Les données ne sont pas revendues.

Voir la politique RGPD complète sur notre site web : www.lepassagedeschrysalides.com.

ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

14.1 Droit applicable

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre les Parties sont régies par le droit français.

14.2 Médiation

En cas de litige, le Client est invité à contacter l'Organisme en priorité afin de rechercher une solution amiable. À défaut de résolution amiable, le Client peut recourir à un médiateur de la consommation conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

14.3 Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable ou par voie de médiation, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGV sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

En cas de litige :

- tentative de résolution amiable prioritaire
- à défaut : juridiction compétente du ressort du Prestataire, soit le Tribunal judiciaire de Paris, 1 Parv. du Tribunal de Paris, 75017 Paris, 01 44 32 51 51 ;
Ou le tribunal dont dépend du domicile du Client.

ARTICLE 15 - DISPOSITIONS DIVERSES

15.1 Divisibilité

Si l'une quelconque des clauses des présentes CGV était déclarée nulle ou inapplicable au regard d'une règle de droit en vigueur, les autres clauses demeureront en vigueur et conserveront leur plein effet.

15.2 Non-renonciation

Le fait pour l'Organisme de ne pas se prévaloir d'un manquement par le Client à l'une quelconque des obligations des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

15.3 Intégralité

Les présentes CGV, ainsi que les conditions particulières de chaque prestation le cas échéant, constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties et se substituent à tout accord, arrangement ou contrat antérieur ayant le même objet.

Acceptation des Conditions Générales de Vente

Le fait de passer commande auprès de l'Organisme emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV.