

**Conditions Générales de Vente (C.G.V.) – 2025 –
Particuliers (p. 1 à 3) & Entreprises (p. 4 à 8)**
www.isabelleavril.fr

**Conditions Générales de Vente
PARTICULIERS – Formations, Psychothérapie et Coaching**

Article 1 : Définitions

- la Prestataire : Isabelle AVRIL, Coach et Psychopraticienne
- le Client : le Particulier achetant une prestation d'accompagnement individuel (coaching et/ou psychothérapie).

Article 2 : Acceptation des conditions

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre la Prestataire et son Client, les deux parties les acceptant sans réserve. Sauf dérogation préalable, expresse et écrite, ces conditions générales de vente prévalent sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document.

Article 3 : Photographies

Les photographies illustrant les produits et prestations n'entrent pas dans le champ contractuel. En cas d'erreur ou d'imprécision, la responsabilité de la Prestataire ne peut en aucun cas être engagée.

Article 4 : Inscription aux formations

Au moment de l'inscription, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente énoncées, et déclare expressément les accepter sans réserve.

L'inscription s'effectue sur le présent site et/ou par téléphone ou courriel, dans la limite des places disponibles, ceci tant que la formation est ouverte à la réservation. Elle fait systématiquement l'objet d'une confirmation par courriel, et n'est définitive qu'au règlement, total ou partiel (arrhes), du montant du programme.

En cas d'erreur dans l'identité ou les coordonnées du Client, la Prestataire se réserve la possibilité d'annuler l'inscription.

Article 5 : Tarifs et modalités financières de la prestation de formation

Sauf mention contraire, les prix sont exprimés en euros, TTC, pour les Particuliers. Le règlement partiel (arrhes) ou total est dû à compter de l'inscription à la formation. Le solde du règlement peut être effectué au plus tard la veille du premier jour de la formation.

Article 6 : Prise de rendez-vous d'accompagnement individuel (psychothérapie ou coaching)

Au moment de la prise de rendez-vous individuel, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente énoncées, et déclare expressément les accepter sans réserve.

La prise de rendez-vous s'effectue par téléphone ou courriel, dans la limite des places disponibles. Elle fait systématiquement l'objet d'une confirmation par courriel ou SMS de la part de la Prestataire, rappelant les tarifs et moyens de paiement, ainsi que les modalités du rendez-vous individuel (adresse du cabinet en présentiel ou lien de la visio en distanciel).

Article 7 : Tarifs et modalités financières de la prestation d'accompagnement individuel (psychothérapie ou coaching)

Sauf mention contraire, les prix sont exprimés en euros, TTC, pour les Particuliers.

Le prix de vente des séances d'accompagnement individuel est celui en vigueur au moment de la prise de rendez-vous, tel qu'indiqué sur le site internet www.isabelleavril.fr et confirmé par courriel ou SMS par la Prestataire. Il peut être modifié à tout moment, sans préavis, sauf si un rendez-vous a déjà été fixé.

La séance de coaching ou de psychothérapie individuelle est payable immédiatement à la fin de la séance, par chèque ou espèces, et avant la séance par virement bancaire pour les séances en ligne. Une facture « acquittée » est ensuite envoyée par courriel au Client dans les jours qui suivent.

Il n'y aura aucun remboursement partiel pour arrivée tardive ou départ prématuré.

Article 8 : Annulation d'une inscription de formation ou d'une séance individuelle d'accompagnement

Formation : Sauf mention contraire dans les conditions particulières, toute annulation par le Client reçue moins de 15 jours calendaires avant le début de la formation ne donne pas droit à restitution du montant déjà versé.

En cas d'annulation en cours de formation, aucun remboursement ne sera effectué et il n'y a pas de transfert possible sur une autre formation.

Coaching et psychothérapie : L'annulation doit intervenir au minimum 48 heures avant la séance. Dans le cas contraire, la séance est due par virement bancaire, chèque ou espèces sous 24 heures, sauf si présentation d'un certificat médical ou d'un justificatif de cas de force majeure.

Toute séance d'accompagnement individuel annulée plus de 48h avant l'heure et le jour prévus, peut être déplacée à une autre date.

Article 9 : Annulation par Isabelle AVRIL

Formation : En cas de manque de participants ou tout autre empêchement, Isabelle AVRIL se réserve la possibilité d'annuler une formation, ceci sans aucun dédommagement. Dans ce cas, les participants seront prévenus avant le début du programme, et le montant déjà versé en confirmation de leur inscription (arrhes) leur sera intégralement restitué.

Coaching et psychothérapie : En cas d'empêchement personnel, Isabelle AVRIL se réserve la possibilité d'annuler ou reporter une séance individuelle, ceci sans aucun dédommagement. Dans ce cas, le Client sera prévenu par SMS ou courriel dès que possible, et le montant déjà versé en amont en confirmation de leur rendez-vous (séances en distanciel) leur sera intégralement restitué.

Article 10 : Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. En cas de contestation portant sur leur application ou leur interprétation, les parties conviennent de rechercher une solution amiable.

Article 11 : En cas de litige – Médiation de la consommation

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site :
<https://www.medconsodev.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Conditions Générales de Vente (C.G.V.) – 2025 – Particuliers & Entreprises

www.isabelleavril.fr

Conditions Générales de Vente PROFESSIONNELS et ENTREPRISES

Article 1 : Définition

- Formations inter-entreprises : Formation réalisée dans nos locaux ou dans des locaux loués
- Formation intra-entreprise : Formation réalisée sur-mesure pour le compte d'un Client dans nos locaux ou chez le Client
- La Prestataire : Isabelle AVRIL, Consultante-Formatrice
- Le Client : l'Entreprise achetant une formation intra ou inter-entreprise.

Article 2 : Objet et champ d'application

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente (CGV). Ces CGV prévalent sur tout autre document du Client.

Article 3 : Exécution de la prestation

La Prestataire s'engage à mener à bien la mission de formation confiée conformément aux règles de l'art et à mettre en œuvre tout son savoir-faire pour la réaliser. La prestation de la formation sera dispensée par la Prestataire, Consultante-Formatrice, en raison de ses compétences et de son expertise préalablement agréées par le Client.

Article 4 : Documents contractuels

La Prestataire fait parvenir au Client, en double exemplaire, une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la Loi. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à la Prestataire un exemplaire signé et portant son cachet commercial ou sa signature. La Prestataire fait également parvenir au Client un devis à signer avec les conditions générales et un formulaire d'inscription à remplir par le(s) stagiaire(s). Un questionnaire de satisfaction et une attestation de formation sont adressés à chaque stagiaire après chaque formation.

Article 5 : Délai de rétractation

A compter de la date de signature du contrat de formation, le stagiaire ou l'entreprise (le Client) dispose d'un délai de 7 jours pour se rétracter. Il en informe la Prestataire par écrit (courriel ou courrier postal). Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du stagiaire ou de l'entreprise, sauf dans le cas suivant : si le stagiaire ou l'entreprise se rétracte moins de 15 jours calendaires avant le démarrage du stage, les arrhes versées ne lui seront pas remboursées.

Article 6 : Prix, facturation et modalités de règlement

Tous nos prix sont indiqués hors taxes pour les Entreprises. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur.

Tout stage, cycle ou parcours commencé est dû en entier.

La Prestataire se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client, tant que les frais d'inscription n'auront pas été couverts dans les conditions prévues ci-dessous :

– Un acompte de 30 % (formation intra-entreprises) ou un acompte équivalent à la somme d'arrhes indiquée sur la fiche programme (formation inter-entreprises), est versé par le Client à la commande par chèque ou virement bancaire au nom d'Isabelle AVRIL. Cet acompte restera acquis à la Prestataire si le Client renonce à la formation moins de 15 jours calendaires avant le démarrage du stage (sauf dans le cas d'une présentation d'un certificat médical).

Le paiement du solde est dû par le Client à réception de facture de fin d'intervention ou au plus tard 10 jours après la date d'émission mentionnée sur la facture. Les règlements sont à effectuer par chèque ou virement bancaire à l'ordre d'Isabelle AVRIL. En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Il n'y aura aucun remboursement partiel pour arrivée tardive ou départ prématuré à la formation.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, la Prestataire se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours dans le cycle de formation prévu.

Les repas ne sont pas compris dans le prix du stage.

Article 7 : Règlement par un OPCO

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer sur son bulletin d'inscription ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, la différence restera à la charge du Client.

Si la Prestataire n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

Article 8 : Refus de commande

Dans le cas où un Client passerait une commande à la Prestataire, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), cette dernière pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Article 9 : Condition d'annulation

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit, courriel ou courrier, dans ce dernier cas le cachet de la Poste fait foi.

Pour toute annulation, sauf dans le cas d'une présentation d'un certificat médical, l'acompte restera acquis à la Prestataire si le Client renonce à la formation moins de 15 jours calendaires avant le démarrage du stage. Il est possible de remplacer le stagiaire par une autre personne, après entretien téléphonique préalable entre la Prestataire et la personne remplaçante et sur validation de la Prestataire.

En cas d'annulation par le Client communiqué au moins 15 jours calendaires avant la session : l'acompte sera remboursé par virement bancaire.

La Prestataire se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une session en cas de nombre de participants insuffisant, sans dédommagement. Une autre date de session ou un autre stage seront proposés le cas échéant.

Article 10 : Responsabilité – Résiliation

Dans les conditions définies ci-dessus, la Prestataire est responsable de l'achèvement de sa mission, sauf cas de force majeure. En cas de force majeure, la résiliation du présent contrat se fera en respectant un préavis de 15 jours.

La Prestataire ayant été agréé préalablement pour la mission par le Client, du fait de ses compétences et de son expertise, la Prestataire est dégagée de toute obligation de remplacement au cas où elle serait dans l'incapacité de poursuivre sa mission et cela, pour quelque raison que ce soit.

Article 11 : Inexécution totale ou partielle de l'action de formation

En cas d'inexécution totale ou partielle de l'action de formation, la Prestataire doit rembourser au Client les sommes indûment perçues de ce fait (article L. 6354-1 du code du travail).

Article 12 : Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à la Prestataire en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de la Prestataire pour les besoins desdites commandes (hébergement, restauration). Conformément à la réglementation française qui est applicable à ces fichiers, le Client peut écrire à la Prestataire pour s'opposer à une telle communication des informations le concernant. Il peut également à tout moment exercer ses droits d'accès et de rectification dans le fichier de la Prestataire.

Article 13 : Renonciation

Le fait pour la Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses de ces CGV, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Article 14 : Loi applicable

Les Conditions Générales et tous les rapports entre la Prestataire et ses Clients relèvent de la Loi française.

Article 15 : Attribution de compétences

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MÂCON (71000) quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la Prestataire qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

Article 16 : Élection de domicile

L'élection de domicile est faite par la Prestataire Isabelle AVRIL à son siège social au 42 impasse du Gros Mont 71960 LA ROCHE VINEUSE, FRANCE.

Article 17 : En cas de litige – Médiation de la consommation

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :
MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site :
<https://www.medconsodev.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE