

**Date de création : 19/09/2025**

**Date dernière mise à jour : 21/09/2025**

## **CGV**

### **1. Préambule**

L'activité est exercée par Caroline Baise, sous le statut juridique d'entreprise individuelle, immatriculée sous le numéro SIRET 479 161 747 00072.

Le siège est situé au :  
48, Rue Claude Balbastre - 34070 Montpellier

Le Vendeur peut être contacté aux coordonnées suivantes :

- par courriel à l'adresse [emoya.fr@gmail.com](mailto:emoya.fr@gmail.com)
- par téléphone au +33(6)84 40 19 90 (du lundi au vendredi 9h – 18h)
- par courrier à l'adresse susmentionnée

Caroline Baise EI relève du régime fiscal de la micro-entreprise.  
En application de l'article 293 B du Code général des impôts, la TVA n'est pas applicable.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente (CGV), Caroline Baise est ci-après désigné comme « le Vendeur ».

Le Vendeur exerce en tant que praticien Coach et Mentor. Il propose des prestations en présentiel ainsi qu'à distance, sous forme de coachings individuels et de groupe, ateliers, événements.

Les prestations proposées ne constituent ni un acte médical, ni une psychothérapie, et ne se substituent en aucun cas à un diagnostic ou à un traitement médical.  
Le Client reste pleinement responsable de son suivi de santé. En cas de doute, de pathologie ou de symptôme, il lui appartient de consulter un professionnel de santé qualifié.

Le Vendeur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens professionnels, humains et techniques nécessaires à la réalisation de la prestation dans le respect de l'éthique et de la déontologie liées à sa pratique.

Cependant, le Vendeur n'est tenu qu'à une obligation de moyens, et non de résultat. Aucun résultat spécifique ne peut être garanti.

La réussite de l'accompagnement dépend également de l'engagement personnel, de la disponibilité et de l'implication du Client dans le processus.

### **2. Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées, elles ont pour objet de définir les droits et obligations applicables dans le cadre de la vente de coachings, d'ateliers, de formations, aux consommateurs particuliers, qu'elles soient délivrées en ligne ou en présentiel.

### **3. Caractéristiques essentielles de l'offre**

Le Vendeur propose, sans que cette liste soit exhaustive :

- des coachings individuels et de groupe (en présentiel ou à distance),
- des ateliers en présentiel ou à distance,
- des événements en présentiel,
- des contenus numériques d'accompagnement (PDF, vidéos, audios, etc.)

Le détail des prestations proposées, leurs caractéristiques, leurs tarifs et leurs conditions spécifiques sont précisés sur les supports de communication du Vendeur (site internet, page de vente, etc.)

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'offre avant toute commande et accepte que toute commande implique l'adhésion aux présentes CGV. Il lui appartient de vérifier que l'offre est adaptée à ses besoins et à sa situation personnelle.

### **4. Prix**

Les prix sont indiqués en euros. Lorsque l'entreprise est en franchise de TVA, la mention "TVA non applicable, article 293 B du CGI" s'applique. En cas de dépassement des seuils légaux ou d'option volontaire pour la TVA, les prix seront entendus hors taxe (HT) et toutes taxes comprises (TTC), avec application du taux en vigueur au jour de la commande.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande ou de la prise de rendez-vous. Ils sont indiqués sur les supports de communication du Vendeur (site internet, page de vente, etc.) et précisés oralement lors de l'échange préalable à la prestation.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, les prestations seront facturées sur la base du tarif affiché au moment de la validation de la commande ou de la réservation.

### **5. Commande et Modalités de paiement**

#### **a) Commande**

Le Client peut passer commande directement via le site internet du Vendeur, par formulaire de réservation en ligne ou via tout autre canal expressément prévu à cet effet.

La commande devient ferme une fois le paiement validé.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser une commande dans les cas suivants :

- litige en cours avec le Client,
- non-paiement partiel ou total d'une commande antérieure,
- comportement inapproprié ou irrespectueux,
- ou tout autre motif légitime.

## **b) Paiement**

Le paiement s'effectue selon les modalités suivantes, au choix du Client :

- Paiement en 1, 2, 3 ou 4 fois par carte bancaire via Stripe,
- Paiement par carte bancaire via billetweb.

## **c) Délai de livraison**

La prestation (accompagnement ou tout autre service proposé) est réalisée à la date convenue entre les parties lors de la prise de rendez-vous.

En cas de prestation à distance nécessitant l'envoi de supports ou de documents (audios, vidéos, PDF, etc.), ceux-ci seront transmis dans un délai maximum de **3 jours ouvrés** à compter de la date de la séance, sauf mention contraire précisée au moment de la commande.

## **d) Garantie « satisfait ou remboursé »**

En complément des garanties légales, le Vendeur propose une garantie commerciale « satisfait ou remboursé » valable uniquement pour le coaching de groupe pendant quinze (15) jours à compter de la date d'achat.

Dans ce délai, le Client bénéficie de l'accès au module 1 de la formation ainsi qu'à une session de coaching de groupe.

Si, à l'issue de cette période d'essai, le Client estime que le contenu mis à sa disposition ne correspond pas à ses attentes, il peut demander le remboursement intégral de sa commande en écrivant à l'adresse suivante : [emoya.fr@gmail.com](mailto:emoya.fr@gmail.com), en précisant son nom, prénom et numéro de commande.

Le remboursement sera effectué dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande.

Passé ce délai de quinze (15) jours, aucune demande de remboursement ne pourra être acceptée.

## **6. Accès aux services**

Les liens d'accès à la plateforme hébergeant les supports d'accompagnement seront envoyés automatiquement au Client à l'adresse mail utilisée pour le paiement.

Le Client est responsable du mot de passe choisi par ses soins pour accéder à la plateforme, et est responsable de la confidentialité des identifiants de connexion qu'il utilise. L'accès à cette formation est personnel et inaccessible.

Sauf mention contraire dans la description de l'offre, l'accès à l'accompagnement est garanti pour tant que la plateforme est accessible en ligne.

Le Vendeur se réserve le droit de fermer la plateforme, après un préavis raisonnable, sans que cela ne donne lieu à indemnisation.

## **7. Délai de rétractation**

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'achat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. La demande doit être formulée par écrit, par courrier ou par courrier électronique.

Toutefois, pour les coachings individuels et de groupe (en présentiel ou à distance), le Client reconnaît, en validant sa commande, demander l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation. Il renonce de ce fait expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, dans le cas où la prestation aurait lieu avant la fin dudit délai.

Produits numériques : en validant sa commande, le client a donné son accord exprès pour recevoir immédiatement le contenu numérique et a renoncé expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

## **8. Report**

### **Report par le Vendeur**

Le Vendeur se réserve le droit de reporter une prestation en cas de force majeure (cf. article 9),

Dans ce cas, le Client sera informé dans les plus brefs délais et pourra :

- soit accepter une nouvelle date proposée,
- soit demander un remboursement intégral des sommes versées, sans pénalité.

## **9. Force majeure**

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution partielle ou totale de ses obligations si celle-ci résulte d'un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil.

Sont considérés comme tels, notamment sans que cette liste soit limitative : catastrophe naturelle, incendie, pandémie, grève externe, interruption de service internet ou hébergeur, maladie du praticien, décisions gouvernementales.

Dans ce cas, l'exécution du contrat est suspendue temporairement, et une nouvelle date ou solution sera proposée de bonne foi.

## **10. Engagement déontologique**

Le vendeur s'engage à accompagner ses clients dans leur quête de mieux-être et de transformation personnelle, à l'aider et à optimiser ses capacités et ses ressources, dans le respect de sa demande. Il l'aide à se fixer des objectifs motivants et à donner le meilleur de lui-même. Il l'accompagne dans la mise en œuvre des moyens les plus efficaces pour lui permettre d'atteindre ses objectifs, en offrant des solutions sur mesure et en utilisant des techniques thérapeutiques efficaces.

Il est engagé dans un cheminement continu d'évolution personnelle.

Si au cours de la relation d'accompagnement, le vendeur constate que d'importantes divergences ne lui permettent plus de fonctionner selon les termes du contrat, il est dans l'obligation éthique d'y mettre fin en expliquant clairement les raisons de sa décision. Dans la mesure du possible, il veillera à proposer d'autres options à son client.

## **11. Protection des données personnelles**

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – règlement UE 2016/679) et à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le Vendeur informe le Client que certaines données à caractère personnel peuvent être collectées et traitées dans le cadre de la relation contractuelle.

Les données collectées (telles que nom, prénom, adresse email, téléphone, historique de commande, etc.) sont strictement nécessaires à la gestion des commandes, à la communication d'informations relatives aux services proposés, ainsi qu'au respect des obligations légales et fiscales.

En validant sa commande et en adhérant aux présentes Conditions Générales de Vente, le Client consent expressément au traitement de ses données personnelles par le Vendeur pour les finalités susmentionnées.

Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour, d'opposition, de limitation, de portabilité et de suppression des données personnelles le concernant.

Ces droits peuvent être exercés sur simple demande par email à l'adresse suivante : [emoya.fr@gmail.com](mailto:emoya.fr@gmail.com).

Le Vendeur s'engage à ne jamais céder, louer ou vendre les données personnelles du Client à des tiers.

Dans le cadre de ses activités marketing, le Vendeur peut adresser au Client, par courrier électronique, des informations sur ses services, offres et actualités. Le Client peut se désinscrire à tout moment de ces communications, en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans chaque email.

Le Vendeur utilise des outils de mesure d'audience tels que Google Analytics, ainsi que les outils de suivi intégrés au site ([systeme.io](https://systeme.io), WordPress, Mailerlite, Tally, Zcal, Calendly ), afin d'analyser les performances de ses sites internet. Ces outils peuvent collecter des données anonymisées sur la navigation à des fins statistiques et d'amélioration de l'expérience utilisateur.

Les données personnelles sont conservées pour la durée strictement nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, sauf obligation légale contraire.

Pour toute question relative à la gestion des données personnelles, le Client peut également contacter la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## **12. Confidentialité**

Le Vendeur et le Client s'engagent mutuellement à préserver la confidentialité de toutes les informations échangées dans le cadre de la relation contractuelle, qu'elles soient de nature technique, commerciale, personnelle ou émotionnelle, et ce, quel que soit leur support (oral, écrit, numérique...).

Ces informations ne pourront être utilisées, reproduites, exploitées ou communiquées à des tiers sans l'accord préalable, écrit et exprès de l'autre partie.

Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du contrat, et se poursuivra pendant une période de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle, sauf disposition légale impérative contraire.

## **13. Droits de propriété intellectuelle**

Sauf autorisation écrite et préalable du Vendeur, il est strictement interdit au Client de procéder à tout enregistrement (audio, vidéo, photographique ou autre) des prestations, ateliers, ou accompagnements, qu'ils soient réalisés en présentiel ou à distance.

Tous les supports remis ou rendus accessibles en ligne dans le cadre des prestations demeurent la propriété exclusive du Prestataire. Toute reproduction, diffusion, revente ou mise à disposition, totale ou partielle, sans autorisation expresse, est strictement interdite.

Toute violation des droits de propriété intellectuelle du Prestataire pourra donner lieu à des poursuites civiles et pénales, ainsi qu'au paiement de dommages-intérêts.

## **14. Médiation de la consommation**

Conformément aux articles L.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : CM2C

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : [CM2C](https://www.cm2c.fr) ou par voie postale en écrivant à 49, rue de Ponthieu - 75008 Paris

## **15. Juridiction et droit applicable**

Les présentes conditions de vente de services à distance sont soumises à la loi française.

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable avant toute saisine du médiateur.

En vertu de l'article R.631-3 du Code de la consommation : « *Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable* ».