

# Charte et Conditions générales de vente

## Accompagnement "Orientation Professionnelle"

Les présentes ont été mises à jour le 30 janvier 2026. Elles s'appliquent aux relations contractuelles entre :

**De Vous à l'Autre**, entreprise individuelle enregistrée auprès de l'INSEE sous le SIRET numéro 494099864.

Siège social : 76, route du chef lieu 73460 NOTRE DAME DES MILLIERES

Organisme de formation enregistré sous le numéro 84730334573. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

De Vous à l'autre est assuré en responsabilité civile sous le contrat AXA numéro 0000022347792304 et est adhérent à la chambre de médiation MED CONSO DEV sous le numéro CNPM40185.

- Téléphone : +33 6 63 03 41 07
- Email : [contact@de-vous-a-l-autre.fr](mailto:contact@de-vous-a-l-autre.fr)
- Site : [www.de-vous-a-l-autre.fr](http://www.de-vous-a-l-autre.fr)

Ci-après désigné "**Le Professionnel**"

Et

Tout client des prestations de services du Professionnel telles que précisées aux termes des présentes.

Merci de prendre connaissance des présentes avant la signature du devis inhérent à la future prestation.

### Article 1 - Présentation du Professionnel

**Le professionnel** accompagne les personnes dans leur réorientation professionnelle par les compétences acquises et reconnues en tant que :

- Pair Aidant diplômé auprès l'Université Grenoble Alpes en 2025
- Praticien en bilan de compétences auprès de l'organisme ComC en 2024

Les diplômes et certifications peuvent être consultées sur la page web "qui suis-je" ou demandées par le client.

### Méthodes d'accompagnement

L'accompagnement proposé par le Prestataire n'est pas du coaching ni une thérapie. Il s'appuie sur des méthodes structurantes issues de sa formation de praticien en bilan de compétences, et sur une posture de pair-aidant diplômé. Le suivi comprend 8h de rendez-vous personnalisés, ainsi que des supports PDF. Le parcours est réalisé sur une période maximale de **4 mois** à compter de la signature de la convention.

### Contre-indications et pré-requis :

Le client doit maîtriser la langue française tant à l'écrit qu'à l'oral.

## Article 2 - Tarifs et modalités de règlement

Deux formats sont proposés :

- 600 €\* pour un accompagnement en distanciel
- 700 €\* en présentiel (incluant les frais de salle)

**\*TVA non applicable - article 293 B du CGI**

Un devis ou une convention est transmis à la personne avant tout engagement.

**La signature du devis implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente.** Le règlement est à effectuer selon les modalités suivantes :

- 30% à l'acceptation du devis
- 30% après la quatrième séance
- 40% à la remise du bilan d'orientation professionnelle

Palement par virement ou chèque.

**IBAN** : FR76 1810 6008 1096 7789 6123 450

**Code BIC (Bank identification code) - code SWIFT** : AGRIFRPP881

**Le Professionnel** établira une facture correspondant aux sommes acquittées.

Lorsqu'un échéancier a été convenu entre **le Professionnel** et le client, **le**

**Professionnel** se réserve le droit de suspendre l'exécution de sa prestation jusqu'à réception du complet paiement de l'échéance concernée. En cas de non-respect de l'échéance, des intérêts de retard pourront être facturés au taux d'intérêt légal.

## Article 3 - Conditions d'annulation

Toute séance annulée doit être notifiée au plus tard **48h** (sauf cas de force majeure) avant au **professionnel**. Dans le cas contraire, elle sera considérée comme validée dans le dispositif. Le cas de force majeure comprend notamment les événements extérieurs imprévisibles et irrésistibles tels que les catastrophes naturelles, les événements climatiques exceptionnels, un décès, etc . En revanche, le verglas et les chutes de neige sont des événements prévisibles.

## Article 4 - Responsabilité

Bien que **le Professionnel** mette tout en œuvre pour fournir un accompagnement de qualité, son obligation se limite à une obligation de moyens. Le Client reconnaît ainsi que **le Professionnel** ne saurait garantir qu'un résultat ou un avantage particulier sera obtenu à l'issue de la Prestation.

## Article 5 - Confidentialité

Ce qui est dit en séance est couvert du sceau de la confidentialité absolue. **Le Professionnel** peut toutefois se considérer délivré de ce secret si le client ou des tiers sont en danger, dans les limites fixées par la loi. En particulier, cet engagement de confidentialité ne s'applique pas dans les cas suivants :

- lorsque la loi, le règlement ou toute autre injonction juridictionnelle ou administrative contraindrait **le Professionnel** à révéler des Informations Confidentielles ; ou

- lorsque les Informations Confidentielles sont dans le domaine public, sous réserve qu'elles ne soient pas devenues publiques du fait **du Professionnel**, en raison d'une violation légale, réglementaire ou contractuelle ; ou
- lorsque le Client a préalablement autorisé **le Professionnel**, par écrit, à en disposer librement.

**Le Professionnel** peut être amené à traiter des données personnelles du Client et s'engage à respecter les obligations qui lui incombent au regard de la réglementation générale de la protection des données personnelles "RGPD". Dans le cas d'un transfert nécessaire auprès d'un tiers (sous-traitant, prestataire de services, etc.), **le Professionnel** s'assure de la réciprocité du traitement des données, auquel cas, **le Professionnel** informera le Client au préalable pour recueillir son consentement. Le traitement des données personnelles est détaillé dans la politique de confidentialité publiée sur le site internet [www.de-vous-a-l-autre.fr](http://www.de-vous-a-l-autre.fr) garantissant au Client la transparence et la sécurité du traitement.

## **Article 6 - Droit de rétractation**

Les stipulations du présent article ne valent qu'en ce qui concerne le client particulier soumis aux dispositions du Code de la consommation.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Si le délai de quatorze (14) jours vient à expirer un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer **le Professionnel** de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. La demande de rétractation devra se faire par mail à l'adresse suivante **contact@de-vous-a-l-autre.fr**. La date de réception de la notification détermine la date de résiliation.

Toute rétractation notifiée dans le délai de quatorze (14) jours donnera lieu à un remboursement par **le Professionnel** de tous les paiements reçus, au plus tard trente (30) jours à compter du jour où il sera informé de la décision de rétractation.

## **Article 7 - Les engagements du Professionnel**

Le Professionnel s'engage à :

- la confidentialité des échanges avec le client, sous réserve des exceptions prévues par la loi et précédemment énoncées.
- accueillir le client en toute bienveillance.
- être à l'écoute du client et lui offrir un espace dédié pour échanger et pouvoir le servir au mieux.
- adopter en toutes circonstances une attitude professionnelle.
- référer le client à un médecin ou autre un professionnel de santé dans le cas où il considère que les attentes du client relèvent du secteur médical.
- ne jamais encourager le client à arrêter ses traitements médicaux en cours.

## **Article 8 - Les engagements du client**

Le client s'engage à :

- être à l'heure pour ses séances.
- venir avec un esprit ouvert et bienveillant.
- ne pas être irrespectueux.
- rester responsable de ses actes et paroles.
- informer **le Professionnel** dans le cas où le client ne souhaite pas continuer les séances.
- Le client a toute liberté de choisir librement sa méthode d'accompagnement et son professionnel, et de modifier ce choix s'il l'estime nécessaire.

## **ARTICLE 9 – Propriété intellectuelle**

Les supports remis sont la propriété exclusive du Prestataire. Ils ne peuvent être copiés ou diffusés sans autorisation écrite.

## **Article 10 - Réclamations et règlement amiable des litiges**

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation "Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un Professionnel".

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Le Client est également informé qu'il peut, en tout état de cause, recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiations sectorielles existantes ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple).

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, **le professionnel** 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 :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

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

Pour toute difficulté, nous vous invitons à nous contacter à : **contact@de-vous-a-l-autre.fr**.

## **Article 11 - Loi applicable et juridictions compétentes**

Le présent contrat et les obligations qui en découlent sont soumis à la loi française.

En cas de litige, les juridictions françaises seront compétentes.