



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Sylvaine Pascual – Ithaque coaching

3 Square Monade, 78150 Le Chesnay

SIRET : 503 446 668 00017

NAF : 8559A

Article 1: Introduction

Sylvaine Pascual – Ithaque Coaching (ci-après dénommée **Sylvaine Pascual**) est un organisme de prestations de coaching qui s'adresse aux clients particuliers et aux entreprises et dont le siège est domicilié au 3 Square Monade, 78150 Le Chesnay. Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées CGV) s'appliquent à toutes les prestations de coaching proposées par et sont systématiquement remises au client. Ainsi, chaque contrat implique l'adhésion entière et sans réserve à ces présentes CGV et prévalent sur tout autre document du client. Toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut prévaloir sur les présentes CGV. Le client s'engage à respecter les présentes CGV.

Le client particulier finançant sa prestation à titre privé est dénommé ci-après le client.

Le client dont la prestation est financée par l'entreprise est dénommé ci-après le bénéficiaire.

Article 2: Entretien préalable

Toute signature de contrat de prestation s'effectue après un entretien préalable avec le client ou le bénéficiaire qui permet :

- Au client/bénéficiaire de tester la technique et de déterminer si elle lui convient.
- Au coach de faire un point détaillé sur la situation du client et voir si ses prestations sont une réponse appropriée aux besoins du client.
- Aux deux de décider s'ils ont envie de travailler ensemble.

A l'issue de l'entretien préalable et sous réserve que les deux parties veuillent travailler ensemble, **Sylvaine Pascual** proposera la prestation la plus appropriée aux besoins du client/bénéficiaire, sous forme de forfait.

Article 3 : Documents contractuels

Une fois la prestation déterminée d'un commun accord, **Sylvaine Pascual** envoie au client un contrat de coaching rédigé selon les textes en vigueur. Pour être valide, le contrat est dûment complété avec les noms, prénom et informations relatives au client. Le contrat signé est à faire parvenir à **Sylvaine Pascual** au moins deux semaines avant le début du coaching par mail à sylvaine.pascual@ithaquecoaching.com ou à l'adresse indiquée précédemment.

Toute prestation de coaching entamée vaut acceptation de ces CGV.

En cas de financement par l'entreprise, au terme de l'entretien préalable avec le bénéficiaire, **Sylvaine Pascual** fera parvenir à celle-ci un devis.



Article 4: Délai de rétractation

En vertu de l'article L121-16 du Code de la consommation, le client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de signature du contrat. Les modalités et effets du droit de rétractation sont précisées lors de l'entretien préalable et transmises en annexe au contrat.

Compte tenu du caractère professionnel du financement par l'entreprise, le bénéficiaire ne bénéficie pas d'un droit de rétractation.

Article 5: Tarifs

Les tarifs indiqués sur le site s'adressent aux clients particuliers. Toute prise en charge par l'entreprise fera l'objet d'un devis au tarif entreprise qui sera transmis à celle-ci. Ces tarifs sont non négociables.

Le tarif s'entend sur la base d'une prestation effectuée à distance, par téléphone ou via Skype, hors frais de communication qui restent à la charge du client. Toute demande de prestation en présentiel partiel fera l'objet d'une étude de faisabilité ainsi que d'une tarification spécifique prenant en compte le temps de transport de Sylvaine Pascual et autres frais inhérents (transport, réservation de salle)

TVA non applicable - article 293 B du CGI

- **Heureux qui comme Ulysse – l'art des bifurcations professionnelles au XXI^e siècle**

Forfait Aventure : 2150€

Forfait Grande traversée : 3150€

- **Job crafting et vitamines mentales : devenir l'artisan de son plaisir au travail**

Forfait Apprenti : 2150€

Forfait Artisan : 3150€

- **Sans peur et sans reproche – L'art de l'élégance relationnelle au travail**

Forfait Ecuyer : 2150€

Forfait Chevalier : 3150€

Article 6: Règlement

Le règlement peut s'effectuer sous forme de chèques à l'ordre de [Sylvaine Pascual](#) ou par virement:

- en 1 à 3 fois sans frais pour les forfaits 12 séances
- en 1 à 4 fois sans frais pour les forfaits 20 séances.

En cas de règlement par chèques, le client remet le nombre de chèques indiqués dans le contrat à [Sylvaine Pascual](#) avant la première séance et celle-ci en encaisse un par mois.

Chaque règlement donnera lieu à une facturation. La facture sera transmise par e-mail sous format PDF, dans un délai de 48h après encaissement.

Aucune séance ne sera effectuée sans règlement préalable.

Toute séance non décommandée 48h à l'avance est due.

Article 7 : Modalités pratiques

Les séances ont lieu du lundi au vendredi de 9h à 18h, par téléphone ou via Skype et sont planifiées conjointement par le client/bénéficiaire et [Sylvaine Pascual](#)

[Sylvaine Pascual](#) propose uniquement des prestations sous forme de forfaits :

- Nombre de séances : de 12 à 20 + 1 entretien préalable + 1 séance de debrief 3 à 6 mois après la mission.
- Durée de chaque séance : de 50mn à 1h10 selon les besoins estimés par le coach (ou 25 à 35 mn en cas de demi-séances)



- Fréquence et dates : le rythme est d'une séance hebdomadaire et peut être modulé d'un commun accord entre les deux parties.

Article 8 : Confidentialité

Le contenu des séances est confidentiel et [Sylvaine Pascual](#) s'en tient au secret professionnel. Le code déontologique annexé, qui fait partie intégrante de cet accord, spécifie sa conduite du coach vis-à-vis du client/bénéficiaire. Sylvaine Pascual décline toute responsabilité pour les décisions professionnelles et personnelles du client/bénéficiaire pendant la période du coaching et successivement.

Les données relatives au client/bénéficiaire sont strictement confidentielles et seront utilisées uniquement dans le cadre de l'accompagnement. Elle ne seront, à aucun moment et pour aucun motif, divulguées à des tiers, y compris les membres de la famille du client ou l'entreprise du bénéficiaire. [Sylvaine Pascual](#) ne pratique pas le contrat tripartite.

Article 9 : Salon virtuel privé

Les prestations de [Sylvaine Pascual](#) comprennent un Salon virtuel privé en ligne qui donne accès :

- Au Centre de ressources où ont mis à disposition par [Sylvaine Pascual](#) les documents nécessaires à l'accompagnement, selon ce que [Sylvaine Pascual](#) estime pertinent.
- Aux chaînes du Salon, où sont partagés des documents complémentaires et des liens utiles à toutes les dimensions d'un projet de bifurcation professionnelle/ *job crafting*/ élégance relationnelle. Et où le client/bénéficiaire a la possibilité d'interagir avec d'autres personnes en réflexion sur leur avenir professionnel.
- La messagerie privée pour tous les échanges liés à la prestation avec [Sylvaine Pascual](#) ou avec tout autre membre du Salon.

L'accès se fait sur invitation et si le client/bénéficiaire le souhaite, de manière anonyme.

Article 10 : Résiliation

Pendant les six premières semaines à compter de la date de fin du délai de rétractation, le client/bénéficiaire peut mettre un terme au contrat, unilatéralement, moyennant un préavis d'une semaine, par courrier, par mail ou verbalement lors d'une séance. Le client/bénéficiaire perd immédiatement son droit d'accès au Centre de ressources. [Sylvaine Pascual](#) reversera au client un montant équivalent à la somme forfaitaire dont seront déduits les frais administratifs et les séances effectuées (y compris la séance préalable et les séances flash), selon les modalités précisées dans le contrat. Au-delà de ce délai de 6 semaines, l'intégralité de la somme sera due.

Si le coach estime ne pas pouvoir apporter à son client/bénéficiaire, [Sylvaine Pascual](#) à tout moment, mettre un terme au contrat, unilatéralement, par mail ou verbalement lors d'une séance. [Sylvaine Pascual](#) reversera au client un montant équivalent à la somme forfaitaire dont seront déduits les frais administratifs et les séances effectuées (y compris la séance préalable et les séances flash), selon les modalités précisées dans le contrat.

Article 11: Propriété intellectuelle

Tous les documents remis, utilisés ou mis à disposition au cours de l'accompagnement constituent des œuvres originales et, à ce titre, sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. Toute reproduction, représentation, utilisation, diffusion, publication, modification totale ou partielle est interdite. En conséquence, le client s'interdit de transmettre, diffuser et plus généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents. Ils ne



peuvent en aucun cas être revendus ou mis à la disposition du public ou d'un tiers sous quelque forme que ce soit, y compris électronique.

Article 12 : Code de déontologie

Le coach s'engage à apporter un soutien inconditionnel à son client, à l'aider 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.

La compétence professionnelle du coach est assurée par sa formation dans le domaine du coaching. Il informe ses clients sur la nature de sa formation ainsi que sur la ou les qualifications qu'il a obtenu.

Le coach a lui-même été coaché et continue de faire appel aux services de confrères pour être supervisé dans sa pratique. Il est engagé dans un cheminement continu d'évolution personnelle.

Le coaching est une profession qui demande une réactualisation régulière des connaissances. Le coach se tient au courant des développements de la discipline.

Dès le début d'une relation d'accompagnement, le coach convient, par écrit, d'un contrat clair avec son client. Les conditions de cet accord incluent la nature du service proposé, les limites et les responsabilités de chacun. Le contrat précise aussi la fréquence et la durée des entretiens, la façon dont ils se dérouleront (en vis-à-vis, par téléphone ou internet) ainsi que le montant des honoraires perçus par le coach pour sa mission. Le coach garantit le respect des engagements pris contractuellement et se tient à la règle de confidentialité.

Le coach s'assure que son intervention sert l'intérêt de son client et veille à agir avec un haut niveau d'intégrité pendant toute la durée de la relation d'accompagnement. S'il ne possède pas la compétence pour intervenir dans le domaine pour lequel on le consulte, il réfère son client à une autre personne-ressource. En aucune circonstance, il ne met à profit la situation de coaching pour tirer des avantages non contractuels, que ceux-ci soient d'ordre financier, social ou sexuel.

Si au cours de la relation d'accompagnement, le coach 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.

A l'égard de la profession, le coach se tient à un devoir de réserve dans ses propos et dans ses actes. Il fait preuve de respect à l'égard de la diversité des courants existant dans le domaine du coaching mais refuse qu'une personne ou un groupe puisse se prévaloir de détenir la vérité en la matière. Le coach contribue à l'image positive de la profession par son comportement, sa compétence et la vision du monde positive dont il est porteur.