

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Séance Clarté SERUM — Évaluation SERUM & coaching individuel 2h

---

## Article 1 — Parties au contrat

**Prestataire** : Anne Henot, coach professionnelle certifiée (RNCP n°68793 niveau 6, RS n°5242, Level 2 ICF — certifié par Coaching Ways France), praticienne certifiée SERUM, exerçant à titre individuel.

Anne Henot EI, N°de Siret : 82137207500019

**Cliente** : Toute personne physique procédant à l'achat de la séance Clarté SERUM via la page de paiement Stripe associée aux présentes conditions.

---

## Article 2 — Objet et description de la prestation

Clarté SERUM est une séance intensive individuelle d'une durée de 2 (deux) heures, combinant évaluation des soft skills par la méthode SERUM et coaching professionnel individuel. Elle a pour objet d'aider la cliente à clarifier ses ressources comportementales, identifier ses freins, et définir un cap d'action concret.

La prestation comprend :

- Une phase de diagnostic (15 minutes) : état des lieux de la situation, des blocages et des tentatives antérieures ;
- Une évaluation SERUM des soft skills (1 heure) : identification des compétences comportementales de la cliente, avec transmission d'un compte-rendu écrit détaillé à l'issue de la séance ;
- Une phase de coaching individuel (30 minutes) : travail sur le frein principal identifié ;
- Un plan d'action (15 minutes) : définition de 2 actions concrètes à réaliser dans les 7 jours suivants.

La séance se déroule en visioconférence.

La prestation constitue un accompagnement professionnel. **Elle ne constitue pas une prestation de conseil, de thérapie, de psychothérapie, ni de formation au sens réglementaire.**

---

## Article 3 — Conditions financières

**Prix** : 200 € (deux cents euros) TTC, réglés au moment de la réservation.

**TVA** : TVA non applicable — art. 293B du CGI.

**Modalité de paiement** : Paiement par carte bancaire via la plateforme sécurisée Stripe.

---

## Article 4 — Réservation et confirmation

La séance est réservée via le lien TidyCal communiqué sur la page de l'offre. Elle est confirmée à réception du paiement. Un lien de visioconférence est transmis automatiquement à la cliente avant la séance.

---

## Article 5 — Annulation et report

**Par la cliente :** Toute annulation ou demande de report doit être effectuée au moins 48 heures avant la séance. En deçà de ce délai, la séance est due et aucun remboursement ni report n'est accordé, sauf cas de force majeure.

**Par la coach :** En cas d'annulation à l'initiative de la coach (hors force majeure), la cliente est proposée à un report ou remboursée intégralement.

---

## Article 6 — Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, la cliente dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de l'achat.

Toutefois, si la séance est planifiée et réalisée dans ce délai avec l'accord exprès de la cliente, celle-ci renonce à son droit de rétractation conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation. En procédant au paiement et à la réservation immédiate d'une date, la cliente reconnaît avoir demandé l'exécution immédiate de la prestation et renonce expressément à ce droit.

---

## Article 7 — Déontologie et confidentialité

La coach exerce dans le respect du code de déontologie de l'ICF. Elle est tenue à la confidentialité de l'ensemble des informations échangées pendant la séance. Aucune information ne sera transmise à un tiers sans accord écrit préalable de la cliente, sauf obligation légale.

Dans le cadre de sa démarche d'accréditation ICF, la coach peut être amenée à inscrire dans son registre de clientes le nom de la cliente, le nombre d'heures de coaching réalisées, ainsi que ses coordonnées. L'ICF pourra contacter la cliente afin de confirmer la relation de coaching. Cette autorisation fait l'objet d'une autorisation écrite distincte signée par la cliente.

---

## Article 8 — Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la commande sont traitées conformément au RGPD (règlement UE 2016/679) et à la législation française applicable. Elles sont utilisées exclusivement aux fins de la relation contractuelle et de la réalisation de la séance. La cliente dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données, exerçable par email à l'adresse de la coach.

---

## Article 9 — Responsabilité

La coach s'engage à mobiliser l'ensemble de ses compétences et outils au bénéfice de la cliente. Son obligation est une obligation de moyens. Les résultats issus de la séance dépendent de l'implication active de la cliente.

---

## Article 10 — Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

---

## Article 11 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L616-1 et R616-1 du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités en cas de litige et à défaut de réponse la satisfaisant, la cliente a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

**CM2C**  
**49 rue de Ponthieu**  
**75 008 PARIS**  
**Tel : 01 89 47 00 14**

**Site internet :** <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>  
**Mail :** [litiges@cm2c.net](mailto:litiges@cm2c.net)

La cliente peut également consulter la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

---

*En procédant au paiement, la cliente reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente.*

Version en vigueur au 13 mai 2026.