

# OBJECTIF ALTERNANCE

Kendra Martine — Auto-entrepreneur

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE & POLITIQUE COMMERCIALE

---

Date de mise à jour : 07 avril 2026

### PARTIE I — CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

---

#### Article 1 — Identification du prestataire

Prestataire : Kendra Martine, exerçant sous le nom commercial Objectif Alternance, en qualité d'auto-entrepreneur inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés.

Adresse professionnelle : 59 rue de Ponthieu, Bureau 326, 75008 Paris.

Immatriculation : 951 422 062 R.C.S. Paris.

Email de contact : [contact@objectifalternance.fr](mailto:contact@objectifalternance.fr)

Activités : vente de produits digitaux (CV, lettres de motivation, e-books), formations en ligne et ateliers bootcamp en présentiel.

#### Article 2 — Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute commande de prestation de coaching ou d'accompagnement passée par un particulier (ci-après « le Client ») auprès d'Objectif Alternance via le site internet et/ou le tunnel de vente associé.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV. Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV avant de procéder au paiement.

#### Article 3 — Description des prestations et produits

Objectif Alternance propose les produits et prestations suivants :

##### 3.1 — Produits digitaux

Vente de fichiers numériques téléchargeables (CV personnalisés, lettres de motivation, e-books et guides pratiques) destinés à accompagner les particuliers dans leur recherche d'alternance. Ces produits sont livrés par voie électronique dans un délai de 72 heures suivant la confirmation du paiement.

##### 3.2 — Formations en ligne

Accès à des modules de formation digitaux (vidéos, supports PDF, exercices) accessibles depuis un espace personnel en ligne. L'accès est ouvert dans un délai de 24 heures ouvrées suivant la confirmation du paiement.

##### 3.3 — Ateliers bootcamp en présentiel

Sessions d'accompagnement intensif en présentiel à Sénart, organisées en format collectif, sur inscription. Les conditions spécifiques à chaque atelier (lieu précis, date, nombre de places, politique d'annulation) sont précisées sur la page de vente correspondante.

### 3.4 — Sessions de coaching individuel

Séances d'accompagnement personnalisé en individuel, réalisées à distance par visioconférence. Chaque session est dédiée à un travail ciblé sur le projet du Client (CV, lettre de motivation, préparation aux entretiens, stratégie de recherche d'alternance). Les modalités de chaque offre (durée, nombre de séances) sont précisées sur la page de vente.

Le détail précis des produits et prestations inclus dans chaque offre est décrit sur la page de vente au moment de la commande.

## Article 4 — Prix et modalités de paiement

Les prix des produits et prestations sont indiqués en euros (€) toutes taxes comprises (TTC) sur la page de vente. En tant qu'auto-entrepreneur bénéficiant de la franchise en base de TVA (art. 293 B du CGI), les ventes ne sont pas soumises à la TVA. La mention « TVA non applicable, art. 293 B du CGI » figure sur les factures émises.

Le paiement est réalisé en une seule fois (paiement unique) au moment de la commande, par voie électronique sécurisée via PayPal. Aucun montant ne sera débité avant la validation de la commande par le Client.

La commande est définitivement confirmée à réception du paiement intégral. Une facture est adressée au Client par voie électronique à l'adresse [contact@objectifalternance.fr](mailto:contact@objectifalternance.fr) dans un délai de 7 jours ouvrés suivant le paiement.

## Article 5 — Droit de rétractation

### 5.1 — Produits digitaux

Conformément à l'article L. 221-28 13° du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux contenus numériques non fournis sur support matériel dont l'exécution a commencé avec l'accord exprès du consommateur, qui a par ailleurs reconnu qu'il perdait ainsi son droit de rétractation. En cochant la case prévue à cet effet lors de la commande, le Client reconnaît expressément renoncer à son droit de rétractation et demande l'accès immédiat au produit digital dès confirmation du paiement.

### 5.2 — Formations en ligne

Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestation de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, dès lors que l'exécution a commencé avec l'accord exprès du consommateur. En cochant la case prévue lors de la commande, le Client renonce expressément à son droit de rétractation et demande un accès immédiat à la formation.

### 5.3 — Ateliers bootcamp en présentiel

Pour les ateliers en présentiel, le Client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de confirmation de l'inscription, sauf si l'atelier a lieu dans ce délai, auquel cas le droit de rétractation ne peut être exercé après la tenue de l'atelier. Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision par email à [contact@objectifalternance.fr](mailto:contact@objectifalternance.fr)

avant l'expiration du délai. Les conditions d'annulation spécifiques à chaque atelier sont précisées sur la page de vente.

#### **5.4 — Sessions de coaching individuel**

Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestation de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, dès lors que l'exécution a commencé avec l'accord exprès du consommateur. En cochant la case prévue lors de la commande, le Client renonce expressément à son droit de rétractation et demande le démarrage immédiat de la prestation de coaching.

### **Article 6 — Modalités de livraison et d'exécution**

#### **6.1 — Produits digitaux**

Les produits numériques (CV, lettres de motivation, e-books) sont mis à disposition du Client dans un délai de 72 heures suivant la confirmation du paiement, par envoi à l'adresse email fournie lors de la commande et/ou mise à disposition dans un espace de téléchargement dédié. En cas de problème de réception, le Client peut contacter le prestataire à [contact@objectifalternance.fr](mailto:contact@objectifalternance.fr).

#### **6.2 — Formations en ligne**

L'accès à la formation est ouvert dans un délai de 24 heures ouvrées suivant la confirmation du paiement. Les identifiants de connexion sont transmis par email. La durée d'accès est précisée sur la page de vente de chaque formation.

#### **6.3 — Ateliers bootcamp en présentiel**

Les ateliers se tiennent à Sénart, à l'adresse précise indiquée sur la page de vente. Une confirmation d'inscription ainsi que les informations pratiques (lieu exact, horaires, matériel à apporter) sont envoyées par email dans les 48 heures ouvrées suivant le paiement. Le Client s'engage à se présenter à l'heure indiquée. En cas d'absence non signalée, aucun remboursement ni report ne sera accordé.

#### **6.4 — Sessions de coaching individuel**

La session de coaching est réalisée à distance par visioconférence. Le Client sera contacté par email dans un délai de 48 heures ouvrées suivant la confirmation du paiement afin de convenir d'un créneau. En cas d'annulation par le Client moins de 24 heures avant la séance, celle-ci sera considérée comme consommée, sauf accord express du prestataire.

### **Article 7 — Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes et complètes nécessaires à la réalisation de la prestation ;
- être disponible et réactif lors des échanges avec le prestataire ;
- respecter les conditions d'utilisation des supports et contenus fournis dans le cadre de la prestation.

Les contenus créés dans le cadre de l'accompagnement (CV, lettres, supports) restent la propriété intellectuelle du Client. Le prestataire se réserve le droit de mentionner la prestation à titre de référence, dans le respect de l'anonymat du Client.

## **Article 8 — Limitation de responsabilité**

Le prestataire s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens raisonnables pour accompagner le Client dans sa démarche. Cependant, les résultats obtenus (obtention d'un contrat d'alternance, convocation à un entretien, etc.) dépendent de facteurs extérieurs hors du contrôle du prestataire, notamment du marché de l'emploi, des décisions des employeurs et de l'implication du Client.

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de non-obtention d'un résultat attendu dès lors que les prestations ont été réalisées conformément aux engagements définis. La responsabilité du prestataire est en tout état de cause limitée au montant de la prestation effectivement payée par le Client.

## **Article 9 — Protection des données personnelles (RGPD)**

Dans le cadre de l'exécution des prestations, Objectif Alternance collecte et traite les données personnelles du Client (nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, informations liées au parcours professionnel) en qualité de responsable de traitement.

Ces données sont collectées sur la base légale de l'exécution du contrat et sont utilisées exclusivement pour les finalités suivantes :

- Gestion de la relation client et exécution des prestations
- Envoi des factures et documents contractuels
- Communication relative à la prestation

Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et, au-delà, pendant la durée légale de conservation applicable (5 ans pour les données comptables et contractuelles).

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose des droits suivants sur ses données : droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité. Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande à l'adresse email du prestataire. Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Aucune donnée personnelle n'est cédée ou vendue à des tiers. Les données de paiement sont traitées exclusivement par PayPal, soumis à sa propre politique de confidentialité.

## **Article 10 — Propriété intellectuelle**

L'ensemble des contenus, méthodes, outils et supports pédagogiques mis à disposition par Objectif Alternance dans le cadre de la prestation sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, diffusion ou utilisation commerciale sans autorisation préalable écrite du prestataire est interdite.

## **Article 11 — Droit applicable et juridiction**

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et après épuisement des voies amiables décrites en Partie II, les tribunaux français seront seuls compétents. Pour les litiges relevant de la consommation, le Client peut recourir à un médiateur de la consommation (voir Partie II, Article 4).

## **PARTIE II — POLITIQUE COMMERCIALE & GESTION DES LITIGES**

---

### **Article 1 — Engagement qualité du prestataire**

Objectif Alternance s'engage à fournir une prestation de coaching sérieuse, personnalisée et adaptée au profil de chaque Client. Si le Client estime que la prestation n'a pas été réalisée conformément aux engagements décrits sur la page de vente, il est invité à contacter le prestataire dans un premier temps pour trouver une solution amiable.

### **Article 2 — Politique de remboursement**

#### **2.1 — Principe général**

En raison de la nature des produits et prestations proposés et de la renonciation expresse au droit de rétractation lors de la commande (cf. Article 5 des CGV), aucun remboursement ne peut être accordé une fois le produit livré ou la prestation démarrée.

#### **2.2 — Exception : non-livraison ou prestation non exécutée**

Si, pour une raison imputable exclusivement au prestataire, le produit digital n'a pas été livré dans un délai de 72 heures ou si la prestation n'a pas démarré dans un délai de 15 jours ouvrés suivant la confirmation du paiement, le Client pourra prétendre à un remboursement intégral après contact préalable à [contact@objectifalternance.fr](mailto:contact@objectifalternance.fr).

#### **2.3 — Crédit prestation**

À titre commercial et à la discrétion du prestataire, un avoir ou un report de prestation pourra être proposé au Client en cas de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, sans que cela constitue un droit acquis.

### **Article 3 — Procédure de gestion des réclamations**

Toute réclamation doit être adressée par écrit par email à [contact@objectifalternance.fr](mailto:contact@objectifalternance.fr) dans un délai de 30 jours suivant la livraison du produit ou la réalisation (ou l'absence de réalisation) de la prestation. La réclamation doit préciser :

- Les coordonnées du Client (nom, prénom, adresse email utilisée lors de la commande)
- La date et le montant de la commande
- La nature de la réclamation et les éléments justificatifs

Le prestataire s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrés et à apporter une réponse de fond dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

## Article 4 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, Objectif Alternance propose un dispositif de médiation de la consommation. En cas d'échec de la réclamation amiable, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation compétent.

Le Client peut notamment saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

La saisine du médiateur doit intervenir dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite initiale adressée au prestataire.

## Article 5 — Litiges liés au paiement PayPal

Si le Client initie un litige ou une demande de remboursement directement auprès de PayPal (contestation de paiement / chargeback) sans avoir préalablement contacté le prestataire, Objectif Alternance se réserve le droit de fournir à PayPal tous les éléments de preuve disponibles démontrant la réalisation de la prestation (emails, comptes-rendus de séances, accords signés, etc.).

Un litige PayPal initié de mauvaise foi, alors que la prestation a bien été réalisée conformément aux engagements, pourra faire l'objet d'une action en recouvrement devant les juridictions compétentes.

## Article 6 — Comportement inapproprié et résiliation

Le prestataire se réserve le droit de mettre fin à la prestation sans remboursement dans les cas suivants :

- Comportement irrespectueux, harcelant ou menaçant envers le prestataire
- Fourniture de fausses informations ayant conduit à la commande
- Non-respect répété des rendez-vous fixés sans motif valable

Le Client sera informé par email de la résiliation et des motifs invoqués. En cas de résiliation pour motif légitime imputable au Client, aucun remboursement ne sera effectué pour les séances déjà réalisées.

## Article 7 — Modification des CGV et de la politique commerciale

Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV et politique commerciale à tout moment. Les modifications prennent effet dès leur publication sur le site internet. Les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur au moment de la validation du paiement.

*Document établi le 07 avril 2026*

**Kendra Martine — Objectif Alternance — Auto-entrepreneur — 59 rue de Ponthieu, Bureau 326,  
75008 Paris**