Conditions générales de vente La Voie par la Voix

Version en vigueur à compter du 18 novembre 2026. Elle s'applique à toute commande passée à partir de cette date.

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les prestations vendues par La Voie par la Voix : séances individuelles et programmes de coaching, conférences en entreprise, formations et masterclass, interventions comme prestataire, séminaires, programme en ligne, soirées et événements, offres en duo.

Elles se composent de deux parties :

- la **Partie I**, commune à toutes les prestations ;
- la **Partie II**, qui fixe les règles propres à chaque prestation.

Le séminaire « Incarnez votre voix, transformez le monde » est aussi régi par un document distinct, ses **conditions particulières de vente** (ci-après les « CPV »), remises avec son bulletin d'inscription.

En cas de contradiction, l'ordre de priorité est le suivant : le bulletin d'inscription, le devis ou la proposition commerciale signés, puis les CPV, puis la Partie II des CGV, puis la Partie I.

Article 1. Identité du vendeur

Les prestations sont vendues par :

Dénomination	La Voie par la Voix, EURL au capital de 5 000 €
Siège social	33 rue Poissonnière, 75002 Paris
SIREN	944 047 059, RCS Paris (SIRET 944 047 059 00026)
TVA intracommunautaire	FR82944047059
Code APE	85.59A, formation continue d'adultes
Représentant légal	Dimitri Repérant, gérant
Contact	dimitri@lavoieparlavoix.com
Assurance RC professionnelle	Hiscox, contrat n° HSXIN320069409A

Ci-après « le Vendeur ».

Partie I. Dispositions communes à toutes les prestations

Article 2. Champ d'application

Les CGV s'appliquent à toute personne physique ou morale qui achète une prestation au Vendeur (ci-après « le Client »).

Le Client est :

- **consommateur** s'il achète à titre personnel, en dehors de son activité professionnelle ;
- **professionnel** s'il achète pour les besoins de son activité, ou si une entreprise ou un organisme paie la prestation.

Certaines règles ne s'appliquent qu'à l'une de ces deux catégories. Elles sont signalées comme telles.

Lorsque la prestation est payée par une entreprise pour un de ses collaborateurs, l'entreprise est le Client et le collaborateur est le « Participant ». Le Client s'engage à faire respecter les CGV par le Participant.

Article 3. Commande et formation du contrat

3.1. Une commande se passe de l'une des deux façons suivantes :

- **sur devis ou bulletin d'inscription**, après un échange avec le Vendeur (appel de candidature, rendez-vous ou demande écrite) : séances et programmes de coaching, conférences, formations et masterclass en entreprise, interventions comme prestataire, séminaires ;
- **en ligne**, directement sur le site du Vendeur : programme en ligne, masterclass ouvertes à tous, billets de soirées et d'événements.

3.2. **Commande sur devis ou bulletin.** Le contrat est formé lorsque deux conditions sont réunies :

1. le Client a signé, à la main ou électroniquement, le bulletin d'inscription, le devis ou la proposition commerciale, en reconnaissant avoir lu et accepté les CGV ;
2. le Vendeur a reçu l'acompte ou le prix prévu.

3.3. **Commande en ligne.** Le Client choisit son produit, vérifie le détail et le prix total de sa commande, coche la case par laquelle il accepte les CGV, puis paie. Le contrat est formé au moment du paiement. Le Vendeur lui envoie aussitôt une confirmation de commande par e-mail, avec les CGV.

3.4. Les CGV sont jointes au document signé ou à la confirmation de commande. Elles sont aussi disponibles sur le site du Vendeur et sur demande. La version applicable est celle en vigueur au jour de la commande.

3.5. Le Vendeur peut refuser une commande pour un motif légitime. C'est notamment le cas lorsque la candidature ne correspond pas au cadre ou au public de la prestation. Le Vendeur n'a pas à justifier ce refus. Il rembourse alors toute somme déjà versée.

Article 4. Prix

4.1. Les prix sont exprimés en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC). La TVA est appliquée au taux en vigueur, soit 20 % à la date des CGV. Le prix est communiqué au Client par écrit avant toute commande : devis, proposition commerciale, bulletin d'inscription ou page de vente. Le prix présenté à un Client consommateur est toujours le prix TTC.

4.2. Le prix applicable est celui en vigueur au jour de la commande. Il ne peut plus être modifié ensuite, sauf en cas de changement du taux de TVA.

4.3. Sauf mention contraire, le prix ne comprend pas les frais de transport du Participant jusqu'au lieu de la prestation.

Article 5. Paiement

5.1. Le paiement se fait par virement bancaire sur le compte professionnel de l'EURL La Voie par la Voix (Qonto) : IBAN FR76 1695 8000 0199 8026 6305 769, BIC QNTOFRP1XXX. Pour un achat en ligne, le paiement se fait aussi par carte bancaire sur la page de commande. Les espèces et les chèques ne sont pas acceptés.

5.2. Un paiement en plusieurs fois peut être accordé au cas par cas. L'échéancier est alors écrit dans le bulletin d'inscription ou le devis. Il engage le Client.

5.3. Le Vendeur adresse une facture pour chaque paiement reçu.

5.4. **Retard de paiement d'un Client professionnel.** Toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit :

- des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal ;
- une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (article L. 441-10 du Code de commerce).

5.5. **Retard de paiement d'un Client consommateur.** Les sommes dues portent intérêt au taux légal à compter d'une mise en demeure restée sans effet.

5.6. Après une mise en demeure restée sans effet pendant huit jours, le Vendeur peut suspendre la prestation ou résilier le contrat. Les sommes déjà versées sont alors traitées selon les règles d'annulation de la prestation concernée.

Article 6. Droit de rétractation du consommateur

6.1. Le Client consommateur qui conclut le contrat à distance (téléphone, visioconférence, courriel, internet) dispose d'un délai de **14 jours** pour se rétracter. Il n'a pas à donner de motif ni à payer de pénalité. Le délai court à partir du jour où le contrat est formé.

6.2. Pour se rétracter, le Client envoie avant la fin du délai une déclaration claire à dimitri@lavoieparlavoix.com. Il peut utiliser le formulaire figurant en annexe 1.

6.3. Le Vendeur rembourse toutes les sommes versées dans les 14 jours suivant la rétractation, par le même moyen de paiement.

6.4. Le Client peut demander que la prestation commence avant la fin du délai de 14 jours. Il doit le faire de façon expresse, par écrit. S'il se rétracte ensuite, il paie un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à sa rétractation. Si la prestation a été entièrement exécutée avec son accord, il n'a plus de droit de rétractation.

6.5. Le Client professionnel n'a pas de droit de rétractation.

Article 7. Engagements du Vendeur

7.1. Le Vendeur met en œuvre tout son savoir-faire pour réaliser la prestation. Il est tenu d'une **obligation de moyens**, non d'une obligation de résultat. Les bénéfices d'un accompagnement dépendent aussi de l'engagement personnel du Participant.

7.2. Les prestations du Vendeur relèvent de la formation, du coaching et du développement personnel. **Elles ne sont ni une thérapie, ni un acte médical ou paramédical, ni un accompagnement psychologique.** Elles ne remplacent jamais un suivi médical ou psychologique.

7.3. Le Vendeur peut faire intervenir des prestataires de son choix (co-animateurs, vidéastes, cuisiniers, lieux d'accueil). Il reste seul responsable envers le Client.

Article 8. Engagements du Client et du Participant

Le Client et le Participant s'engagent à :

- fournir des informations exactes lors de la candidature et de l'inscription ;

- respecter les horaires, les autres participants, les intervenants et les lieux ;
- signaler au Vendeur, avant la prestation, toute situation qui pourrait la rendre inadaptée ou dangereuse pour eux ;
- rester responsables de leurs choix et de leurs limites tout au long de la prestation.

Article 9. Responsabilité

9.1. Le Vendeur n'est pas responsable d'un dommage causé par le Client, le Participant, un tiers ou un cas de force majeure.

9.2. Envers un Client professionnel, la responsabilité du Vendeur est limitée au montant payé pour la prestation concernée. Cette limite ne s'applique pas en cas de faute lourde ou intentionnelle.

9.3. Envers un Client consommateur, la responsabilité du Vendeur s'applique dans les conditions du droit commun. Aucune clause ne limite sa responsabilité en cas de dommage corporel.

9.4. Le Participant est responsable des dommages qu'il cause aux biens et aux personnes sur le lieu de la prestation. Il est invité à vérifier qu'il est couvert par une assurance responsabilité civile personnelle.

Article 10. Force majeure

Une partie empêchée d'exécuter le contrat par un cas de force majeure (article 1218 du Code civil) n'en est pas responsable. Elle prévient l'autre partie sans délai. Si l'empêchement est temporaire, la prestation est reportée. S'il est définitif, le contrat prend fin et les sommes versées pour la partie non réalisée sont remboursées.

Article 11. Propriété intellectuelle

11.1. Les méthodes, protocoles, exercices, supports, textes, enregistrements audio et vidéo et marques du Vendeur sont sa propriété. Ils sont protégés par le droit d'auteur et le droit des marques.

11.2. Le Participant peut utiliser ce qu'il a appris pour lui-même, dans sa vie personnelle et professionnelle. Il ne peut pas reproduire, diffuser, enseigner ou revendre les méthodes ou les supports du Vendeur sans son accord écrit.

Article 12. Confidentialité

12.1. Le Vendeur et ses prestataires gardent strictement confidentiel tout ce que le Participant partage pendant la prestation.

12.2. Le Vendeur peut citer le nom d'un Client professionnel comme référence commerciale, sauf refus écrit de celui-ci. Il ne dévoile jamais le contenu des échanges.

Article 13. Données personnelles

13.1. Le Vendeur est responsable du traitement des données personnelles collectées pour gérer les candidatures, les inscriptions, les prestations, la facturation et la relation client. Ce traitement repose sur l'exécution du contrat et sur les obligations légales du Vendeur.

13.2. Ces données sont conservées pendant la durée de la relation, puis trois ans après le dernier contact. Les factures sont conservées dix ans, comme l'exige la loi.

13.3. Elles sont accessibles au Vendeur et à ses prestataires techniques, uniquement pour ces finalités (gestion des contacts, prise de rendez-vous, messagerie, stockage). Elles ne sont jamais vendues ni cédées.

13.4. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité. Il les exerce à dimitri@lavoieparlavoix.com. Il peut aussi saisir la CNIL (www.cnil.fr).

Article 14. Témoignages et droit à l'image

14.1. Le Vendeur peut proposer au Participant de donner un témoignage écrit, audio ou vidéo. Le Participant est libre de refuser.

14.2. Le Vendeur n'utilise l'image, la voix, le nom ou le témoignage d'un Participant qu'avec son autorisation écrite, distincte des CGV. Pour le séminaire Incarnez, il s'agit de l'autorisation de droit à l'image et à la voix prévue à l'article 12 de ses CPV.

14.3. **Conférences, masterclass et interventions, en entreprise ou grand public.** Pour ces prestations, les règles suivantes remplacent l'article 14.2 :

- le Vendeur peut photographier et filmer son intervention et les lieux où elle se déroule (salle, scène, espaces d'accueil), ou les faire photographier et filmer, et diffuser ces contenus pour sa communication, sauf refus écrit du Client ou de l'organisateur dans le devis ;
- le public n'apparaît qu'en plans d'ensemble, sans qu'une personne soit mise en avant ; une personne filmée en gros plan, interviewée ou citée donne son accord individuel ;

- le public est informé de la présence de prises de vue, par exemple dans l'invitation, sur la billetterie ou par un affichage : par le Client ou l'organisateur, qui transmet au Vendeur toute opposition, ou par le Vendeur lorsqu'il organise lui-même l'événement ; une personne qui ne souhaite pas apparaître le signale sur place ;
- le Client ou l'organisateur signale au Vendeur, avant l'intervention, les éléments confidentiels (stratégie, chiffres, lieux) qui ne doivent apparaître dans aucun contenu diffusé ;
- l'utilisation du nom ou du logo du Client ou de l'organisateur comme référence suit l'article 12.2 ;
- les photos et vidéos de l'intervention que le Client, l'organisateur ou leurs photographes transmettent au Vendeur peuvent être réutilisées par lui pour sa communication, en citant leur auteur lorsque celui-ci le demande.

Article 15. Réclamations et médiation

15.1. Toute réclamation est adressée à dimitri@lavoieparlavoix.com. Le Vendeur y répond dans un délai de 15 jours.

15.2. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après avoir sollicité le Vendeur et à défaut de réponse satisfaisante, le Client consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – Tél. : 01 89 47 00 14 – Site internet : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php – E-mail : litiges@cm2c.net

Article 16. Droit applicable et litiges

16.1. Les CGV sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en français, qui fait seul foi.

16.2. Avec un Client professionnel, tout litige relève des tribunaux de Paris.

16.3. Avec un Client consommateur, le litige est porté devant le tribunal compétent selon les règles légales.

Article 17. Divers

17.1. Le Vendeur peut modifier les CGV. Les nouvelles CGV ne s'appliquent qu'aux commandes passées après leur entrée en vigueur.

17.2. Si une clause est déclarée nulle, les autres restent applicables.

17.3. Le fait de ne pas appliquer une clause à un moment donné ne vaut pas renonciation à l'appliquer plus tard.

Partie II. Règles propres à chaque prestation

Les règles ci-dessous sont des règles par défaut. Le devis, la proposition commerciale, la convention ou le contrat signés peuvent prévoir d'autres conditions. Ils priment alors.

Article 18. Séances individuelles

18.1. Le Vendeur propose des séances individuelles sous deux formes :

- **la séance unique**, réservée et payée en totalité au moment de la réservation ;
- **le programme**, qui comprend un nombre de séances fixé dans la proposition, payé selon l'article 5.

Les séances ont lieu en présentiel ou en visioconférence.

18.2. Les séances d'un programme sont à utiliser dans les douze mois suivant la signature. Passé ce délai, les séances non utilisées sont perdues.

18.3. **Report ou annulation d'une séance par le Client.**

Le Client prévient	Conséquence
48 heures ou plus avant la séance	La séance est reprogrammée sans frais
Moins de 48 heures avant la séance	La séance est due : elle est perdue (séance unique) ou décomptée du programme

En cas de force majeure dûment justifiée (maladie, accident, décès d'un proche), la séance est reprogrammée sans frais.

18.4. Si le Vendeur doit annuler une séance, il la reprogramme sans frais. S'il ne peut pas la reprogrammer, il la rembourse.

18.5. Le Client peut mettre fin à un programme après le délai de rétractation. L'acompte et les séances déjà réalisées restent dus. Les sommes versées au-delà sont remboursées.

Article 19. Conférences en entreprise

19.1. Chaque conférence fait l'objet d'un devis. Le devis précise la date, la durée, le lieu, le thème, le public attendu, le prix et les frais.

19.2. La commande est ferme à la réception du devis signé et d'un acompte de 30 %. Le solde est payé dans les 30 jours suivant la conférence.

19.3. Les frais de déplacement, d'hébergement et de repas du Vendeur sont facturés en plus, au réel ou au forfait fixé dans le devis.

19.4. **Annulation par le Client.**

Le Client annule	Montant dû au Vendeur
Plus de 60 jours avant la conférence	L'acompte de 30 %
De 60 à 30 jours avant	50 % du prix
Moins de 30 jours avant	100 % du prix

Les frais de déplacement déjà engagés et non remboursables restent dus dans tous les cas. Un report à une autre date, demandé plus de 30 jours avant, est accepté sans frais une fois.

19.5. Le Client fournit le matériel technique prévu au devis : salle, sonorisation, micro, écran.

19.6. Le Client ne peut pas filmer, enregistrer ou diffuser la conférence sans l'accord écrit du Vendeur. Cet accord précise les usages permis et leur durée.

Article 20. Formations et masterclass

20.1. **Pour une entreprise ou un organisme (intra).** La formation ou la masterclass fait l'objet d'un devis et, lorsque l'action relève de la formation professionnelle et que le Vendeur dispose d'un numéro de déclaration d'activité, d'une convention de formation. Les articles 19.2 à 19.6 s'appliquent.

20.2. **Ouvertes aux particuliers (inter).** Pour une formation ou une masterclass collective ouverte à tous, en ligne ou en présentiel, la place est réservée au paiement du prix.

- Le Participant peut annuler sans frais jusqu'à 14 jours avant la date. Moins de 14 jours avant, le prix reste dû, sous réserve du droit de rétractation du Client consommateur (article 6).
- Il peut céder sa place à une autre personne, en prévenant le Vendeur avant la session.
- Le Vendeur peut annuler la session s'il n'y a pas assez d'inscrits. Il rembourse alors le prix ou propose une autre date.

20.3. Les replays et les supports remis sont réservés à un usage personnel (article 11).

Article 21. Interventions comme prestataire

21.1. Le Vendeur intervient parfois pour le compte d'un autre organisme : organisme de formation, agence, cabinet, organisateur d'événements (ci-après « le Donneur d'ordre »). Le contrat ou le bon de commande signé avec le Donneur d'ordre fixe alors les conditions. À défaut, les articles 19 et 20.1 s'appliquent.

21.2. Le Donneur d'ordre est le Client du Vendeur. Il règle le prix convenu, quel que soit le paiement qu'il reçoit lui-même de ses propres clients.

21.3. Le Vendeur reste propriétaire de ses méthodes, de ses contenus et de ses supports (article 11). Le Donneur d'ordre ne peut pas les réutiliser, les faire animer par une autre personne ou les remettre à des tiers sans accord écrit.

21.4. Le Vendeur peut citer la mission comme référence, sauf refus écrit du Donneur d'ordre.

Article 22. Programme en ligne

22.1. Le programme en ligne donne accès à des contenus numériques (vidéos, audios, exercices, supports) depuis un espace personnel. Son contenu est décrit sur sa page de vente.

22.2. L'accès est ouvert dès le paiement, pour la durée indiquée sur la page de vente. À défaut, pour douze mois.

22.3. **Rétractation.** Le Client consommateur qui demande l'accès immédiat au programme reconnaît, lors de l'achat, qu'il renonce à son droit de rétractation dès que l'accès commence (article L. 221-28, 13°, du Code de la consommation). Sans cette demande expresse, il conserve son droit de rétractation de 14 jours, et l'accès n'est ouvert qu'à la fin de ce délai.

22.4. L'accès est personnel. Les identifiants ne peuvent être ni prêtés, ni partagés, ni revendus. Les contenus ne peuvent pas être téléchargés ni diffusés, sauf ceux prévus à cet effet. En cas d'abus, le Vendeur peut suspendre l'accès sans remboursement.

22.5. Le Client s'assure qu'il dispose d'un équipement et d'une connexion compatibles. Le Vendeur fait son possible pour assurer l'accès en continu. Il n'est pas responsable des interruptions dues à la maintenance ou à l'hébergeur de la plateforme.

22.6. Le Vendeur peut faire évoluer les contenus pour les améliorer, sans réduire ce qui a été vendu.

Article 23. Soirées et événements

23.1. Les soirées et événements organisés par le Vendeur sont accessibles sur présentation d'un billet nominatif, payé à la réservation.

23.2. **Pas de droit de rétractation.** S'agissant d'une activité de loisirs à date déterminée, le billet n'ouvre pas droit à rétractation (article L. 221-28, 12°, du Code de la consommation).

23.3. **Annulation par le Participant.** Le billet n'est ni repris ni remboursé. Il peut être cédé à une autre personne, en prévenant le Vendeur au moins 48 heures avant l'événement.

23.4. **Annulation ou report par le Vendeur.** Le Vendeur rembourse le billet, ou le reporte sur la nouvelle date si le Participant l'accepte. Les frais de transport ou d'hébergement du Participant ne sont pas remboursés.

23.5. Le Participant respecte les règles du lieu et les horaires. Le Vendeur peut refuser l'entrée ou faire sortir une personne dont le comportement trouble l'événement, sans remboursement.

23.6. **Photos et vidéos.** Des photos et vidéos peuvent être prises pendant l'événement pour la communication du Vendeur. Les participants en sont informés à l'entrée. Un participant qui ne souhaite pas apparaître le signale sur place ; il peut aussi demander le retrait d'un contenu à dimitri@lavoieparlavoix.com.

Article 24. Séminaires

24.1. Le séminaire « Incarnez votre voix, transformez le monde » est régi par ses CPV, en plus des présentes CGV.

24.2. Tout autre séminaire est régi par les conditions indiquées sur son bulletin d'inscription et, à défaut, par les présentes CGV.

Article 25. Offres en duo

25.1. Les offres animées en duo avec Ségolène Gessa sont vendues et facturées par le Vendeur. Ségolène Gessa intervient comme prestataire du Vendeur. Le Vendeur reste seul responsable envers le Client.

25.2. Le contenu, le prix, le calendrier et les règles d'annulation de chaque offre en duo sont précisés dans sa proposition commerciale ou son bulletin d'inscription. À défaut, s'appliquent les règles de la prestation correspondante : l'article 18 pour les séances, l'article 20 pour les sessions collectives, l'article 24 pour les séminaires.

Annexe

Annexe 1. Formulaire de rétractation

À remplir et renvoyer uniquement si le Client consommateur souhaite se rétracter.

À l'attention de La Voie par la Voix, 33 rue Poissonnière, 75002 Paris, dimitri@lavoieparlavoix.com :

> Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :
>
> Prestation : .....
>
> Commandée le : .....
>
> Nom du Client : .....
>
> Adresse du Client : .....
>
> Date : ..... Signature (si envoi papier) : .....