



Préambule et définitions générales

Le présent document est réalisé dans le cadre de l'activité de Muriel Joubert Unlimited, domiciliée au 8 Place Roger Salengro, 31000, Toulouse, immatriculée au RCS Toulouse B 892 810 847

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont uniquement disponibles en français, pour consultation et interprétation. Les offres proposées ne peuvent être consultées qu'en français, par les clients et les utilisateurs. En cas d'achat ou de vente à dimension internationale, intégrant donc un élément d'extranéité dans la personne du cocontractant, les dispositions du droit français demeureront applicables.

Le Client peut demander à la Coach une copie datée, imprimée ou numérique, des conditions générales de vente souscrites à la date de la Commande ou de la Réservation.

Voici quelques définitions de notions utilisées dans le cadre de cette activité :

Utilisateur : toute personne qui utilise le site internet, pour le consulter, ou naviguer dessus.

Cliente / Clientèle / Client : toute personne qui fait appel aux services de la Coach.

Prestation : services de coaching, mentoring et / ou formation effectués par **Muriel JOUBERT**

Prestataire : désigne **Muriel JOUBERT** en sa qualité de professionnelle.

Coaching : prestation de service de coaching individuel ou collectif de la prestataire.

Coach : dénomination de la Coach lors d'une réalisation de séance de coaching.

Client consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;

Client non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ;

Client professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;

Bien comportant des éléments numériques : tout bien meuble corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou qui est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service, de manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait le bien de remplir ses fonctions ;



Contenu numérique : des données produites et fournies sous forme numérique ;

Service numérique : un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique ou d'y accéder, ou un service permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service ;

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

Fonctionnalité : la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à remplir ses fonctions eu égard à sa finalité ;

Compatibilité : la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels, avec lesquels des biens, des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, sans qu'il soit nécessaire de convertir lesdits biens, matériels, logiciels, contenus numériques ou services numériques ;

Durabilité : la capacité d'un bien à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal ;

Données à caractère personnel : les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, point 1, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

Pour pouvoir accéder aux services gratuits et payants de la Coach, il faut avoir la pleine capacité juridique : être une personne physique ou représenter une personne morale, majeure (+ de 18 ans) au moment de la signature du contrat et ne pas être frappée d'une incapacité totale ou partielle.

Le client atteste, par la présence, disposer d'un équipement électronique adéquat pour utiliser les services de la Coach, à savoir : **un ordinateur, une souris, une caméra, un microphone, des écouteurs, une connexion internet à haut débit, une application performante telle que Google Chrome, une carte bancaire active.**

Pour modifier ou mettre à jour son espace client ou des données sensibles, la Coach peut être amenée à demander une confirmation d'identité, sous la forme la plus appropriée.

Si un manquement aux éléments de capacité ou concernant les prérequis est observé, la cliente ou l'utilisateur se verra retirer les accès le temps de la régularisation. Il est donc primordial que la cliente ou l'utilisateur remplisse avec attention les champs concernant ses données personnelles.



I. Les services de coaching

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la Coach **Muriel JOUBERT** et de sa Cliente.

En cas de réalisation de contrat de coaching, les dispositions particulières prévalent sur les conditions générales de vente.

La Coach propose des séances individuelles et collectives entièrement personnalisées, adaptées à la Clientèle, afin de lui offrir une nouvelle dynamique dans sa vie. Ce processus se coconstruit activement, et repose entièrement sur le rapport de confiance, les échanges et les dialogues nés des séances. Ce coaching nécessite une harmonisation des pratiques, des règles dans le cadre du travail, qui sont nécessaires à toutes les mutations espérées par la Cliente. Ce coaching aide la cliente à partir de ses propres besoins et à cheminer vers les solutions qui lui correspondent.

Pour cela, 3 types de prestations sont proposés :

- Le Programme de coaching « Essence Business »
- Programme de coaching en 1:1 (individuel) avec Muriel JOUBERT
- Des programmes de formation de ligne et ou en présentiel

Si nécessaire, la Coach se réserve le droit de modifier les contenus des séances de coaching, en fonction des besoins du client. Tout utilisateur de ce site internet ou le client est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente.

Les conditions générales de vente peuvent également être fournies sous support durable, au client.

Ce présent document vaut contrat et lie la Clientèle à la Coach.

II. La nature des obligations

Pour la Coach

La Coach est soumise à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation, conformément au droit commun des contrats. La Coach s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour se rapprocher des besoins et des attentes du Client.



La Coach respecte son obligation de conformité, concernant les produits numériques délivrés. Tous les produits commercialisés sont réputés conformes et sans vices cachés. Au sens des articles L 217-4 et suivants du Code de la Consommation, 1641 et suivants du Code Civil, chaque produit vendu doit être conforme à sa description, et exempt de tout vice caché.

Le Client consommateur ou non-professionnel dispose de trente mois pour faire valoir ses droits concernant un problème de conformité du produit délivré.

Pour faire appliquer la garantie légale de conformité ou de vices cachés, il faut prouver que :

- On ne peut pas utiliser le produit normalement, comme un produit similaire
- Cela ne correspond pas à la description donnée par le client, même s'il fonctionne parfaitement
- Les prétendues qualités du produit sont inexistantes
- Il y a un défaut de fabrication, imperfection, mauvais assemblage
- Il y a une installation mal faite, rendant le produit inutilisable

Cette garantie n'est pas applicable dans les cas où :

- Le contrat de vente a été conclu avec un Client professionnel
- La demande a lieu 30 mois après l'achat ou la commande sur le site internet
- Le défaut ou le problème était déjà connu au moment de l'achat
- Le fameux défaut ne pouvait pas être ignoré à la date d'achat
- Le défaut est provoqué par la mauvaise utilisation de l'utilisateur, par exemple

La Coach informera le Client en cas de mise à jour, dont celles de sécurité, et indiquera au Client la durée de ces dernières, sans frais, de manière lisible et compréhensible sur un support durable accompagnant la vente.

Le Client sera également informé sur les impacts des mises à jours et modifications du logiciel sur l'espace de stockage disponible et la disponibilité de la mémoire vive, durant toute la durée de garantie légale de conformité.

Pour le client

Le client s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux la Coach dans la réalisation de ses missions. Le client s'engage à verser la somme due au titre des séances de coaching, précisée à l'article III.

Le client s'engage à ne pas communiquer les codes d'accès aux programmes et services de la Coach, sous peine de suspension et de révocation de ses droits d'accès, et de versement de dommages et intérêts.



Toute souscription à une formule ou une offre professionnelle avec la Coach entraîne la conclusion d'un engagement intuitu personae. Il s'agit d'une disposition essentielle, prévoyant ce qui suit :

- Il est interdit au Client de céder ou transférer son engagement contractuel, de quelque manière, à quelque titre et à quelque personne que ce soit.
- Il est interdit de céder ou transférer ce contrat sous forme de cession de fonds de commerce, de changement de contrôle, de mise en location gérance de fonds de commerce ou de cession de titres ou d'apport en société de l'entreprise, même exploitée par une des Parties.
- Il est interdit de céder ou transférer ce contrat, en cas de changement de contrôle d'entreprise, et dans les cas de figure prévus à l'article L233-3 du Code de Commerce.

Toute modification relative à cette clause doit faire l'objet d'un accord exprès, conclu au préalable et écrit, de l'autre partie au contrat. Toute violation de cette clause pourra entraîner la résiliation immédiate, de plein droit, sans délai et sans mise en demeure préalable, du présent engagement contractuel, aux torts exclusifs de la partie à l'origine de la violation de cette clause.

Le Client est réputé se porter fort pour tous ses sous-traitants, salariés, agents, préposés et Apprenants qui pourraient faire usage ou avoir accès aux services de la Coach, dans le cadre de cet engagement contractuel.

III. Les tarifs applicables

Pour la rémunération de ses missions, la Coach procède par la réalisation d'un devis, qui devra être retourné signé, avec les présentes conditions générales de vente, avant toute collaboration.

La gamme tarifaire prévue est la suivante :

- Offre / Prix / TTC / HT

Les moyens de paiement acceptés par la Coach sont les cartes bancaires et virements bancaires. Des plans de paiement en plusieurs fois peuvent être autorisés, avec accord express de la Coach.

La Coach s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Toutefois, elle s'engage à facturer les services réservés aux prix indiqués lors de la validation de la demande auprès de la Coach. Le cas échéant, le prix applicable pour une demande de prestation, de coaching, sera le prix en vigueur dans ces présentes conditions générales de vente.

Tout devis non signé a une durée de validité de 30 jours à compter de la date d'envoi.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par la Coach dans un délai déterminé. Aucun escompte ni acompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.



La somme correspondant au montant dû pour les séances de coaching est exigible à la date de la demande, dès la réception de la facture.

Les impayés entraînent immédiatement la suspension aux accès des services et programmes de la Coach pour le client en cause. Les frais de rejet seront supportés intégralement par la cliente. Le compte de connexion peut être également suspendu ou supprimé.

Les pénalités de retard sont égales au taux d'intérêt légal en vigueur. Les indemnités de recouvrement s'élèvent à 40€ HT.

IV. Modalités de réservation et de commande

L'accès aux prestations de coaching se réalise par le biais d'une demande émanant du client, par les biais suivants :

- Demande via un réseau social
- Demande par mail
- Demande par téléphone

La Coach étudie les demandes et se réserve le droit de refuser une collaboration si les problématiques rencontrées ne sont pas compatibles avec ses missions.

Concernant une prestation de coaching (groupe ou individuel), avant de procéder à un achat ou une commande, le client est tenu de s'assurer que le produit ou le service souscrit correspond pleinement à sa demande. S'il constate une irrégularité, il doit procéder à son annulation avant la commande ou la signature du devis. Toute commande est un acte ferme et définitif, et vaut engagement contractuel. Au moment de passer commande, le client devra signer le contrat qui lui est envoyé, et procéder au virement des fonds.

Concernant une formation, avant de procéder à un achat ou une commande, le client est tenu de s'assurer que le produit ou le service souscrit correspond pleinement à sa demande. S'il constate une irrégularité, elle doit le supprimer, le modifier, ou procéder à son annulation avant la commande. Toute commande est un acte ferme et définitif, et vaut engagement contractuel. Au moment de passer commande :

Le client devra sélectionner dans son panier et/ou confirmer les éléments présents sur la page de vente.

Il devra procéder à la validation pour atteindre la page de paiement, en ayant, au préalable, consulté et validé les conditions générales de vente.



Il procédera au paiement avec le moyen de double identification ou via un organisme de paiement tiers.

Après réception de la commande, le client recevra un email automatique avec ses liens d'accès, ou les informations relatives à l'expédition de la commande. Il est essentiel que le client vérifie que les informations sont bien fidèles à la commande effectuée.

V. Annulation et rétractation

En cas de demande de rétractation

Uniquement pour les clients consommateurs ou non-professionnels, sur la base de l'article préliminaire du Code de la Consommation.

Si éligible, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours, pour annuler sa commande sans frais dans ce délai. Aucun versement ne peut être demandé pendant ce délai, sauf en cas de renonciation expresse au bénéfice de ce délai.

La renonciation expresse du client au délai de rétractation permet d'exiger le paiement de la commande avant la fin des 14 jours légaux, à compter de l'inscription. Pour se rétracter, le client peut l'effectuer par tout moyen, sans avoir à se justifier.

La renonciation expresse du droit de rétractation s'applique pour une délivrance des services avant le délai de 14 jours, conformément au Code de la consommation pris en ces termes "Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation".

Le droit de rétractation n'est pas applicable pour les produits digitaux immédiatement descellés après leurs envois, conformément au Code de la consommation.

En cas de demande d'annulation

Le client peut annuler sa participation à une séance de coaching, à condition de prévenir la Coach par écrit au moins 15 jours avant la date prévue de l'absence, pour bénéficier d'une annulation sans frais et d'un remboursement de 90% des sommes versées.



L'annulation doit être communiquée à la Coach par le biais d'un mail à l'adresse : contact@murieljoubert.fr

Toute demande de report de participation de la part du client concernant une séance de coaching doit être adressée par écrit à la Coach, au minimum 14 jours avant la date prévue de début de coaching. Au-delà de ce délai, aucune demande de report de participation ne sera retenue.

En cas de demande de report

La Coach peut également être amenée à reporter les dates de ses sessions de coaching. Dans ces cas:

- Elle s'engage à informer par écrit le client dans les plus brefs délais.
- Le client qui ne serait pas disponible sur ces nouveaux créneaux bénéficierait d'un report de séance de coaching.

VI. Limitation de responsabilité

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, la Coach ne saurait être tenue pour responsable à l'égard du client. Ces derniers seront informés, par tout moyen, des suites de ces événements. La force majeure, en vertu de **l'article 1218 du Code Civil**, est un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

La responsabilité de la Coach ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du Client dans le cadre de la réalisation de cette prestation.

VII. Le traitement des données personnelles

La Coach s'engage à traiter les données personnelles de la clientèle ou de l'Utilisateur à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat.

Le client ou l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018). Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès de la Coach, afin de trouver une solution adaptée.



En cas de différend, le client ou l'utilisateur peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité de la Coach ; au Préambule des présentes conditions générales de vente.

La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la fin de la mission contractuelle.

Les données sont traitées dans l'Union européenne, via les outils suivants : système.io, mailterlite, Podia, Google Drive.

Les données traitées pour la mission sont les :

- Nom
- Prénom
- Adresse mail
- Numéro de téléphone

VIII. La propriété intellectuelle

Les éléments fournis par la Coach dans le cadre de ses missions restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés.

La reproduction, partielle ou totale, des supports de coaching ou mis à la disposition des clients ne peut être effectuée sans l'accord express de la Coach.

Chaque support de coaching (papier, numérique, électronique, oral...) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur de la Coach. Cela concerne également les fiches synthèses et de travail donnés au client par la Coach.

Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de séances de coaching.

Il est strictement interdit au client de procéder au don ou à la revente des supports écrits, oraux ou vidéos délivrés par la Coach, sous peine de poursuites judiciaires.



IX. Discrétion professionnelle

La Coach s'engage à une politique stricte de confidentialité, et ne pourra divulguer aucune information donnée à l'occasion de la réalisation de ses missions, et à la fin du présent contrat.

Le client s'engage également à respecter une stricte politique de confidentialité dans le cadre de ce contrat, et ne pourra fournir d'informations à caractère privé concernant la Coach.

En cas de différend, les parties restent tenues par cette obligation de confidentialité et de discrétion, et violent le présent contrat s'ils ont un discours public de nature à porter préjudice à l'autre partie en cause.

X. Satisfaction de la clientèle

Afin d'améliorer les services proposés, la Coach se réserve le droit d'utiliser un retour statistique de ses prestations à des fins professionnelles (sur ses supports de communication, pour rendre un rapport d'analyse commercial de ses pratiques...).

La Coach peut revenir vers le client après une prestation pour lui proposer de remplir un questionnaire de satisfaction client, qui sera utilisé uniquement à des fins professionnelles, et dans le respect de la politique de protection des données personnelles de ce présent document.

XI. Litige

Le droit applicable dans le cadre de ce contrat de prestation de services est le droit français. Les parties reconnaissent que les clauses de ces conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres.

Toute réclamation par le client doit être adressée à la Coach par écrit. La Coach dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit.

La résolution unilatérale du contrat doit impérativement être effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, avec un délai de préavis d'un mois. **Les sommes correspondantes aux séances**



déjà exécutées ne seront pas rendues à la cliente, et une pénalité de 10% s'ajoute au montant total de la prestation.

Le client particulier peut saisir gratuitement le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du médiateur.

Si aucune solution proposée ne convient à la clientèle professionnelle et à la Coach, elles devront saisir la voie de l'amiable avant toute procédure judiciaire.

Dans le cadre d'un litige, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui de la Coach domiciliée à [Muriel Joubert Unlimited, 8 Place Roger Salengro, 31000, Toulouse](#)

XII. Maintenance et liens hypertextes

Les liens hypertextes présents sur le site internet sont susceptibles de renvoyer vers des sites, contenus ou documents tiers. En aucune façon, les liens hypertextes (par leur contenu ou leur créateur) ne peuvent engager la responsabilité de la Coach.

Le site internet est disponible de manière illimitée, 24h/24. Pour des raisons de mise à jour informatiques ou de problématiques internes, il est possible qu'il soit indisponible, pour une période donnée.

Dans ce cas, la Coach s'engage à mettre en œuvre des actions pour rétablir son bon fonctionnement. Elle n'est toutefois pas tenue pour responsable si les liens, accès et espaces demeurent inaccessibles. En ce sens, aucune indemnité ni compensation financière ne sera reversée par la Coach ou ses sous-traitants.

Date de la dernière mise à jour : 22 septembre 2024