

---

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---



Conditions générales de vente (CGV) pour les achats effectués sur [www.marinemelo.com](http://www.marinemelo.com)

*Dernière mise à jour le 27 Mars 2019.*

Ci-après, nous souhaitons vous présenter nos conditions générales de vente, qui servent de base pour le traitement et la réalisation de vos achats. Sur le site <https://www.marinemelo.com>, nous vous proposons l'achat de services de coaching individuels ou en groupe avec Marine Melo (le coach) et des produits digitaux de Marine Melo.

Les parties conviennent de ce qui suit, à savoir:

### 1. CONCLUSION DU CONTRAT

**1.1** Les contrats conclus sur [www.marinemelo.com](http://www.marinemelo.com) sont exclusivement conclus en français. Lors de l'achat de services de coaching individuels ou en groupe ou des produits digitaux, votre cocontractant est Marine Melo, 2000 Neuchâtel (Suisse).

**1.2** En cliquant sur le bouton «Acheter maintenant», vous réalisez un achat ferme des services de coaching individuels ou en groupe ou des produits digitaux en question. Nous vous confirmons la réception de votre achat par e-mail immédiatement après réception du paiement. Le contrat prend effet à réception de la confirmation d'achat.

**1.3** Services de coaching individuels ou en groupe: Tout contrat est conclu pour une durée déterminée et commence comme décrit dans le préambule ci-dessus (article 1.2). La durée du contrat et le nombre de séances sont déterminés selon le programme choisi par le client. Il s'agit d'un contrat au sens des art. 394 et ss CO.

### 2. PRIX

**2.1** Les prix indiqués dans l'offre au moment de l'achat s'appliquent. Les prix indiqués sont définitifs. Cela signifie qu'ils contiennent la taxe sur la valeur ajoutée légale en vigueur.

### 3. PAIEMENT

**3.1** Nous offrons les modes de paiement suivants: carte de crédit et PayPal. Veuillez prendre en considération que les paiements sont acceptés uniquement en Francs suisses (CHF). Vous supportez les éventuels frais d'une transaction dans une autre devise.

**3.2** Vous acceptez de recevoir les factures, les avoirs et la mise en demeure sous forme électronique.

### 4. REMBOURSEMENTS

**4.1 Produits digitaux:** Les produits digitaux ne sont pas remboursables.

**4.2 Services de coaching en groupe:** Les services de coaching en groupe ne sont pas remboursables.

**4.3 Services de coaching individuels:** Les parties peuvent résilier ou répudier le contrat en tout temps, moyennant un préavis de 7 jours. La résiliation doit impérativement se faire par écrit, sous format de courrier électronique, en respectant le délai ci-dessus. A défaut de respect des conditions cumulatives ci-dessus, le contrat reste valable jusqu'à terme.

**4.3.1 Résiliation anticipée par le coach:** Si des séances (programme) étaient prévues durant le délai de congé de 7 jours, elles ne seront pas effectuées. Les prestations versées seront donc remboursées dans un délai de 30 jours au *pro rata* suivant la résiliation du contrat.

**4.3.2 Résiliation anticipée par le/la client/e:** Si des séances (programme) étaient prévues durant le délai de congé de 7 jours, elles seront effectuées. Si le/la client/e ne les souhaitent plus, elles seront malgré tout facturées et dues. De plus, aucun remboursement ne sera donné lorsque le/la client/e résilie unilatéralement le contrat. L'entier de la somme versée est acquis au coach.

**4.3.3** En cas de résiliation valable, le remboursement s'effectuera sur le compte lié à PayPal ou à votre carte de crédit utilisé lors de l'achat.

## **5. SERVICES DE COACHING AVEC MARINE MELO (hors produits digitaux)**

**5.1** Il a pour objet l'accompagnement individuel ou en groupe du client en vue de le soutenir dans l'atteinte de ses objectifs, le développement de compétences, de savoir-être et/ou d'auto-efficacité. La formulation précise de chaque service de coaching est déterminée selon le programme choisi par le client.

**5.2** L'accompagnement individuel ou en groupe comprend des séances via le logiciel Zoom et la possibilité d'échanges par e-mail ou par téléphone uniquement.

**5.3** Il est considéré comme un processus qui se déroule pendant les séances, et entre les séances. Du travail pourra être demandé entre les séances.

**5.4** Les séances porteront sur des échanges, de la théorie et des exercices pratiques à partir d'exemples vécus par la personne accompagnée (client).

**5.5** La durée moyenne des séances sur Zoom est déterminée selon le programme choisi par le client. Si nécessaire et avec l'accord des parties, la(les) séance(s) peut(vent) être prolongée(s) d'une durée de trente minutes au maximum sans indemnisation supplémentaire.

**5.6** Les conseils donnés par Marine Melo ne remplacent pas les conseils médicaux, juridiques ou financiers. Veuillez demander l'aide supplémentaire de professionnels pour des conseils dans ces domaines.

### **5.7 DÉONTOLOGIE / DROITS ET DEVOIRS DU COACH**

**5.7.1** Le coach s'autorise en conscience à exercer cette fonction à partir de sa formation et de son expérience. Conscient de sa position, le coach s'interdit d'exercer tout abus d'influence de quelque nature que ce soit.

**5.7.2** Le coach s'astreint au secret professionnel et s'engage à ne pas transmettre à des tiers, quels qu'ils soient et sous aucun prétexte (sauf avis express du client/e), les informations portées à sa connaissance lors des séances de travail, y compris les données personnelles.

**5.7.3** Le coach s'engage à agir avec professionnalisme et à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour permettre l'atteinte des objectifs convenus entre parties et faisant l'objet dudit contrat.

**5.7.4** En cas de report du rendez-vous pour un coaching individuel, le coach s'engage à en informer le/la client/e au plus tard 48 heures à l'avance. A défaut, le choix d'une date d'une nouvelle séance est choisi d'un commun accord entre les parties.

**5.7.5** Le coach s'engage formellement à respecter, dans sa pratique professionnelle, les codes de déontologie établis par la Fédération Internationale de Coaching.

### **5.8 DROITS ET DEVOIRS DU CLIENT (ENGAGEMENTS)**

**5.8.1** Le/La client/e est responsable de son engagement personnel dans cette démarche ainsi que de sa disponibilité pour sa mise en œuvre.

**5.8.2** Le coaching étant un processus de développement personnel et professionnel, le client a de fait la responsabilité des décisions prises. En aucun cas, le coach ne peut être tenu pour responsable des décisions ou non-décisions professionnelles ou personnelles du client/e pendant le période du coaching ou postérieurement.

**5.8.3** Pour les séances de coaching individuelle, le/la client/e prend l'engagement d'être ponctuel aux rendez-vous pris avec le coach. En cas de retard qui lui est imputable et qui est inférieure à quinze minutes, la séance de travail en est d'autant écourtée. En cas de retard qui lui est imputable et qui est supérieur à quinze minutes, elle est annulée sans possibilité de report. Dans tous les cas, la facturation aura lieu comme si la séance avait été réalisée. En cas de besoin de report du rendez-vous, le/la client/e en informe le coach au plus tard 48h à l'avance. A défaut, l'entretien est considéré comme réalisé sans possibilité de report et sera comptabilisé comme effectué.



## **6. SERVICE CLIENT**

**6.1** En cas de questions, veuillez consulter la section «Contact» de notre site ou contactez [info@marinemelo.com](mailto:info@marinemelo.com).

## **7. AUTRES INFORMATIONS**

**7.1** Vous pouvez consulter les présentes CGV sur [www.marinemelo.com](http://www.marinemelo.com). Vous pouvez également télécharger ce document sous forme de fichier PDF et l'archiver en cliquant ici.

**7.2** L'e-mail de confirmation de l'achat et paiement contient une fois de plus nos CGV, et peut facilement être imprimé ou enregistré avec votre programme d'e-mail.

**7.3** Si des dispositions isolées du contrat, y compris les présentes réglementations, sont ou deviennent totalement ou partiellement nulles, ou si le contrat présente une lacune imprévue, l'efficacité des autres dispositions ou de parties de ces dispositions n'en est pas affectée. Les dispositions inefficaces ou manquantes sont remplacées par les réglementations légales correspondantes.

**7.4** Toute la propriété intellectuelle, feuilles de travail, dessins et matériaux sont la propriété de Marine Melo et ne peuvent être redistribués sans son autorisation.

## **8. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT**

**8.1** Tous les actes juridiques ou autres rapports juridiques avec nous sont régis par le droit suisse.

**8.2** Les tribunaux compétents sont les tribunaux neuchâtelois.

Bien à vous,

**Marine Melo**

2000 Neuchâtel, Suisse

[info@marinemelo.com](mailto:info@marinemelo.com)