

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos services et vous invitons à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente qui régissent l'achat de prestations et événements ou services proposés par le Prestataire, directement ou sur le site <https://cecilemasson.com/>

Pour tout achat, commande ou devis sur <https://cecilemasson.com/> vous accepterez sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente.

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après dénommées CGV, constituent le socle de la relation commerciale entre :

L'entreprise **Cécile MASSON**, Entrepreneur Individuelle, identifiée au Répertoire sous le numéro 939 170 585 00011 dont le siège social est situé à SAINT ANDRE DE NAJAC (12270), 44 Impasse du pigeonier, agissant tant en son nom propre.

Ci-après dénommée « **le Prestataire** »,

Et

Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, procédant à l'achat de prestations ou de produits via le site internet ou par signature d'un devis/contrat.

Ci-après dénommée « **le Client** »

ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Objet et Champ d'activité

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations fournies par **Cécile Masson** à ses clients professionnels et consommateurs. L'activité du Prestataire couvre notamment :

- Les actions de formation, le coaching, la facilitation et l'accompagnement individuel ou collectif (Leadership, développement personnel).
- L'organisation de conférences, d'entretiens ("Essential Conversations") et la production de contenus médias (podcasts, vidéos).
- La vente de programmes de formation en ligne, qu'ils soient conçus par le Prestataire ou issus de partenariats commerciaux (achat-revente de programmes tiers), ayant pour finalité d'accompagner le Client dans la création et le développement de sa propre entreprise libre.

1.2 Opposabilité et Hiérarchie des documents

En l'absence de contrat-cadre ou de convention spécifique conclue entre le Prestataire et le Client, les ventes et prestations sont exclusivement régies par les présentes CGV. Elles peuvent être complétées par des Conditions Particulières mentionnées dans les devis ou conventions de formation. Toute commande en ligne, inscription à une prestation ou signature d'un devis avec le Prestataire emporte adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

1.3 Clause de non-renonciation et Conditions d'achat

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Toute condition générale d'achat (CGA) ou tout autre document commercial émanant du Client Professionnel est inopposable au Prestataire, sauf acceptation expresse et écrite de ce dernier.

1.4 Information précontractuelle

Les services et produits proposés à la vente sont présentés sur le site <https://cecilemasson.com/> ainsi que sur les supports commerciaux du Prestataire. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute commande. Ces informations participent à l'obligation d'information précontractuelle due au consommateur, au sens des articles L. 111-1 et suivants du Code de la consommation.

1.5 Exclusions

Sauf stipulation contraire, les présentes CGV ne régissent pas :

- Les relations entre le Prestataire et ses propres sous-traitants ou partenaires éditeurs (dans le cadre de l'achat-revente), qui font l'objet d'accords distincts B2B.
- Les modalités techniques d'utilisation du site internet, lesquelles sont décrites dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et la Politique de Confidentialité du site.

1.6 Utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA)

Le Prestataire informe le Client qu'il peut recourir, pour la conception de certains supports pédagogiques ou contenus digitaux, à des outils d'intelligence artificielle générative. Ces outils sont utilisés dans le respect du Règlement européen sur l'IA (AI Act) et de la confidentialité des données. Le Prestataire se réserve le droit d'adapter cette clause aux évolutions législatives. En cas de modification substantielle impactant une prestation en cours avec un Consommateur, ce dernier en sera informé préalablement.

ARTICLE 2 : NATURE ET CHAMP D'APPLICATION DES PRESTATIONS

2.1 Nature des Prestations

Le Prestataire propose à une clientèle mixte de particuliers (« B2C ») et de professionnels (« B2B ») une offre globale de développement personnel et de leadership, incluant notamment :

- **Le Coaching et l'Accompagnement** : Prestations individuelles ou collectives pour dirigeants, cadres et particuliers (révélation du potentiel, équilibre vie professionnelle/personnelle).
- **La Formation et Facilitation** : Interventions en entreprise, séminaires et parcours de « Leadership au féminin », incluant la prise de décision stratégique et la performance durable.
- **Vente de Produits Numériques et Documentaires** : vente divers produits numériques, tels que des programmes de formation en ligne (e-learning) et des documents de développement personnel. Ces contenus sont des créations originales du Prestataire, conçues pour accompagner le Client dans ses apprentissages, sa réflexion et son évolution personnelle ou professionnelle. Ils sont protégés au titre du droit d'auteur et sont strictement réservés à un usage personnel.
- **Vente ou Distribution de Produits Partenaires** : commercialisation de produits numériques ou documentaires issus de partenariats avec d'autres sociétés. Ces contenus, principalement orientés vers le développement de réseaux professionnels (« networking »), sont proposés dans le cadre d'une activité d'achat-revente. Le Prestataire agit alors en qualité de distributeur officiel sur le marché francophone et à l'international, conformément aux accords conclus avec les partenaires éditeurs concernés.
- **Les Contenus Média et Événementiels** : Organisation de conférences en ligne, podcasts et entretiens inspirants (série « Essential Conversations »).

2.2. Cadre non certifiant

Ces prestations relèvent du développement professionnel et personnel et ne constituent pas une action de formation professionnelle continue certifiante au sens du Code du Travail (pas de diplôme d'État ni de certification RNCP), sauf mention contraire explicite.

2.3 Modalités d'exécution

Ces prestations sont réalisées, selon le cas :

- À distance de manière synchrone (visioconférence type Zoom/Teams).
- En accès numérique asynchrone (plateforme de formation en ligne accessible 24h/24 pour les programmes pré-enregistrés),
- En présentiel (dans les locaux du Client ou un lieu tiers).

Les modalités précises sont définies dans le devis ou sur la page de vente du site internet.

2.4 Objectifs et Champ d'application

Les prestations visent à engager des transformations positives, développer le leadership et l'harmonie de vie des bénéficiaires. Le champ d'application des présentes CGV couvre l'ensemble de ces activités, ainsi que les obligations d'information précontractuelle dues aux consommateurs (articles L. 111-1 et suivants du Code de la consommation). Le Prestataire se réserve le droit d'adapter ses offres et ses conditions aux évolutions réglementaires, notamment celles relatives au Règlement européen sur l'IA (AI Act) pour les outils numériques et pédagogiques utilisés.

ARTICLE 3 : MODALITÉS D'ORGANISATION DES PRESTATIONS

3.1. Nature des interventions

Les prestations proposées sont des accompagnements de développement personnel et professionnel non certifiants. Elles ne relèvent pas du cadre de la formation professionnelle continue réglementée et ne donnent pas lieu à la délivrance de diplômes ou titres reconnus par l'État (RNCP), ni à des financements par des fonds publics (OPCO, CPF), sauf mention contraire explicite.

3.2. Inscription aux séances Individuelles (Coaching)

La réservation s'effectue directement auprès du Prestataire (par email ou via l'agenda en ligne). L'inscription est validée par :

1. L'accord sur les dates et créneaux.
2. Le paiement de la séance ou du forfait selon les modalités convenues. Toute séance réservée vaut engagement ferme de participation, sous réserve des conditions d'annulation indiquées ci-après.

3.3. Inscription aux sessions Collectives (Ateliers / Leadership)

Pour les sessions de groupe (présentiel ou en ligne), l'inscription est validée à réception du paiement complet. Le nombre de places étant limité pour garantir la qualité pédagogique, les inscriptions sont traitées par ordre d'arrivée. Le Prestataire adressera aux participants, avant la session, les informations logistiques (lieu ou lien de connexion).

3.4. Suivi de réalisation

Le Prestataire n'est pas tenu de fournir des feuilles d'émargement standardisées ou des attestations de fin de formation à valeur administrative. Sur demande expresse du Client Professionnel (B2B), le Prestataire pourra fournir :

- Une **facture acquittée** valant preuve de paiement.
- Une **attestation de présence** simple, certifiant que le participant a bien suivi le coaching ou l'atelier aux dates convenues.

3.5. Dispositions spécifiques aux Visioconférences

Les sessions en ligne se déroulent via des outils sécurisés (Zoom, Teams). Le Client est responsable de sa connexion technique. Il est rappelé que ces sessions ne sont pas enregistrées par le Prestataire, sauf mention spécifique pour des besoins pédagogiques (replay), et qu'il est interdit au Client de procéder à tout enregistrement (audio/vidéo) afin de préserver la confidentialité des échanges et le droit à l'image des autres participants.

ARTICLE 4 : MODALITÉS DE COMMANDE ET D'INSCRIPTION

4.1. Séances Individuelles (Coaching)

La réservation de séances de coaching individuel s'effectue de gré à gré avec le Prestataire. Toute séance fixée dans l'agenda vaut engagement de participation. Le paiement s'effectue selon les modalités convenues au devis ou lors de la prise de rendez-vous.

4.2. Ateliers et Sessions de Groupe (Inscriptions individuelles)

Concernent les ateliers, séminaires ou programmes collectifs (type "Leadership" ou "mBIT") ouverts aux inscriptions publiques sur le site ou par email. L'inscription est validée par le paiement du prix (ou de l'acompte) et l'acceptation des présentes CGV. Le Prestataire se réserve le droit d'annuler une session si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, contre remboursement intégral des sommes versées.

4.3. Interventions en Entreprise & Sur-Mesure (Prestations privatisées)

Concernent les prestations commandées spécifiquement par un Client Professionnel pour ses équipes (conférences, ateliers d'équipe, coaching collectif interne). Ces prestations font l'objet d'un devis spécifique. La commande est ferme et définitive à réception du devis daté et signé avec la mention « Bon pour accord », accompagné de l'acompte éventuel. Cette signature vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

ARTICLE 5 : CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1. Tarifs

Les prix sont indiqués en Euros (€). Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande.

- **Clients B2C (Particuliers)** : Les prix sont affichés Toutes Taxes Comprises (TTC). Ils tiennent compte de la TVA française applicable au jour de la commande. Tout changement du taux légal de TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des services.
- **Clients B2B (Professionnels)** : Les prix sont affichés Hors Taxes (HT). La TVA est appliquée en sus au taux légal en vigueur (actuellement 20% en France).

5.2. TVA et Règles de Territorialité

- **France** : Les prestations sont soumises à la TVA française (20%), sauf dispositif légal particulier.
- **Union Européenne (Hors France) - B2B** : Pour les clients professionnels établis dans l'UE et fournissant un numéro de TVA intracommunautaire valide lors de la commande, la facturation est établie Hors Taxes (mécanisme d'autoliquidation de la TVA par le preneur - *Reverse Charge*). À défaut de numéro valide, la TVA française sera appliquée.
- **International (Suisse, Royaume-Uni et Hors UE)** : Les prestations de services sont facturées hors taxes (exportation de services), conformément aux règles territoriales de la TVA. Le Client est seul responsable de la déclaration et du paiement des éventuelles taxes locales ou droits de douane applicables dans son pays de résidence.

5.3. Modalités de Paiement

Le règlement s'effectue par virement bancaire ou carte bancaire via une plateforme sécurisée (type Stripe).

- **Produits Numériques (E-learning, PDF)** : Le paiement intégral est exigé à la commande. L'accès au contenu est conditionné à la validation du paiement.
- **Prestations de Service (Coaching, Ateliers)** :
 - Un acompte de 30% ou 50% est exigé à la signature du devis ou à la réservation.
 - Le solde est payable à réception de la facture finale ou selon l'échéancier convenu.
- **Paiement Échelonné** : Si le Prestataire accepte un paiement en plusieurs fois (facilité de paiement), l'engagement du Client est ferme pour la totalité du montant. En cas d'arrêt anticipé de l'accompagnement par le Client (hors force majeure), la totalité des échéances restantes devient immédiatement exigible.

5.4. Absence de Subrogation (Pas de paiement OPCO)

Les prestations ne relevant pas de la formation professionnelle continue réglementée, le Prestataire n'accepte aucune subrogation de paiement. Le Client est seul responsable du règlement des factures et ne peut conditionner son paiement à une prise en charge par un tiers financeur (OPCO, Pôle Emploi, Fonds d'assurance formation).

5.5. Retards de Paiement (Clients Professionnels)

En cas de défaut de paiement à l'échéance mentionnée sur la facture :

- Des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront appliquées de plein droit.
- Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (Art. D.441-5 du Code de commerce) sera exigible.
- Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cours jusqu'au règlement complet des impayés, sans que cette suspension ne puisse ouvrir droit à une quelconque indemnité pour le Client.

ARTICLE 6 : CONDITIONS D'ANNULATION, DE REPORT ET DE REMPLACEMENT

6.1. Dispositions Générales

Toute demande d'annulation, de report ou de modification de commande par le Client doit être notifiée au Prestataire par écrit (email à cecile@cecilemasson.com). La date de réception du courriel fait foi pour le calcul des délais de préavis. Les délais sont exprimés en jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés).

6.2. Annulation de Séances de Coaching Individuel

Le coaching reposant sur un engagement mutuel et une gestion rigoureuse de l'agenda :

- Toute séance annulée ou reportée par le Client moins de 48 heures ouvrées avant l'horaire programmé est due dans son intégralité à titre d'indemnité d'immobilisation de créneau.
- En cas d'annulation par le Prestataire (indisponibilité, maladie), la séance est reportée à une date ultérieure convenue d'un commun accord, sans indemnité supplémentaire.

6.3. Annulation d'Ateliers et Sessions de Groupe (Inscriptions individuelles)

Concernent les programmes collectifs (type "Leadership", "mBIT", Cercles) ouverts aux inscriptions publiques.

- **Par le Client :**
 - Annulation **plus de 10 jours ouvrés** avant le début de la session : Remboursement intégral des sommes versées (ou report sur une session ultérieure sans frais).
 - Annulation **moins de 10 jours ouvrés** avant le début : 50% du montant total TTC est conservé par le Prestataire à titre de dédit.
 - Annulation **la veille, le jour même ou absence (No-show)** : 100% du prix est dû et facturé. Le Client ne peut prétendre à aucun report ni remboursement, le démarrage de la dynamique de groupe ne permettant pas son remplacement.

- **Par le Prestataire :** Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session si le nombre minimum de participants requis pour la dynamique pédagogique n'est pas atteint. Dans ce cas, le Client est informé au plus tard 10 jours avant la date prévue. Le Client a le choix entre le report de son inscription ou le remboursement intégral, à l'exclusion de tout dédommagement.

6.4. Annulation d'Interventions en Entreprise & Sur-Mesure (B2B)

Concernent les prestations privatisées pour une organisation (Conférences, Coaching d'équipe, Facilitation). En cas d'annulation totale ou partielle par le Client Professionnel :

- **Plus de 2 mois avant la date :** Aucun frais d'annulation. L'acompte éventuellement versé est restitué (sauf frais déjà engagés).
- **Entre 2 à 1 mois avant :** 50% du montant total du devis est dû.
- **Moins de 1 mois avant :** 100% du montant total du devis est dû à titre d'indemnité forfaitaire, le planning du Prestataire ayant été bloqué exclusivement pour le Client, empêchant toute autre mission.
- **Frais logistiques :** En tout état de cause, les frais de déplacement (billets de train/avion non échangeables) ou de location de salle déjà engagés par le Prestataire au moment de l'annulation restent intégralement à la charge du Client sur présentation des justificatifs.

6.5. Remplacement de participant

Pour les Interventions en Entreprise et les Ateliers de Groupe, le Client peut à tout moment avant le début de la session remplacer un participant empêché par un autre collaborateur ayant le même profil et les mêmes besoins, sans frais supplémentaires, sous réserve d'en informer le Prestataire par email. Cette faculté de remplacement ne s'applique pas aux parcours de coaching individuel *intuitu personae*.

6.6. Prérequis Techniques et Continuité de Service (Visioconférence)

Les sessions à distance nécessitent du Client un ordinateur équipé d'une connexion internet stable (débit minimum recommandé de 5 Mbps), ainsi qu'une webcam et un micro fonctionnels.

- **Engagements du Prestataire :** Le Prestataire s'engage à remédier à tout dysfonctionnement technique de son fait (problème sur sa propre ligne ou son matériel) dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées.
- **Exclusions de responsabilité :** Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des interruptions de service dues à une force majeure, une coupure de courant générale, une défaillance des fournisseurs d'accès internet ou des plateformes tierces

(Zoom/Teams), ou à des problèmes imputables à l'équipement ou à la connexion du Client.

- **Obligations du Client** : En cas de problème technique de son côté, le Client s'engage à résoudre le dysfonctionnement sur ses propres équipements dans les vingt-quatre (24) heures, sans pouvoir modifier les caractéristiques de la prestation commandée ni exiger d'indemnité ou de remboursement, acceptant par la présente les aléas inhérents aux technologies numériques.

6.7. Force Majeure Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations en cas de force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code civil (incluant mais ne se limitant pas à : catastrophes naturelles, épidémies, grèves des transports, pannes généralisées des réseaux internet). En cas de force majeure temporaire, l'exécution est suspendue. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit, sans indemnité de part et d'autre, seules les prestations déjà réalisées étant dues.

ARTICLE 7 : DROIT DE RÉTRACTATION

7.1. Absence de droit de rétractation pour les Clients Professionnels (B2B)

Conformément à la législation en vigueur, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats conclus entre professionnels dans le cadre de leur activité principale. Les prestations de coaching, de leadership et de développement professionnel entrant directement dans le champ d'activité et de développement stratégique du Client Professionnel, toute commande (devis signé ou paiement en ligne) est ferme et définitive. Aucune rétractation n'est acceptée, sauf accord commercial exceptionnel et écrit du Prestataire.

7.2. Droit de rétractation pour les Clients Consommateurs (B2C)

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client Consommateur dispose d'un délai de **quatorze (14) jours calendaires** à compter de la conclusion du contrat (signature du devis ou validation de la commande en ligne) pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25. Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision par une déclaration dénuée d'ambiguïté (par email à cecile@cecilemasson.com ou courrier postal 44 Impasse du Pigeonnier 12270 SAINT ANDRE DE NAJAC), avant l'expiration du délai.

7.3. Exceptions et Renoncement exprès (Produits Numériques et Services commencés)

L'attention du Client Consommateur est expressément attirée sur les exceptions légales prévues à l'article L.221-28 du Code de la consommation, qui privent le Client de son droit de rétractation dans les cas suivants :

- **A. Fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel** :
Concernant l'achat de programmes en ligne, vidéos, audios ("Essential

Conversations") ou documents téléchargeables : Le droit de rétractation ne peut être exercé si l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur et renoncement exprès à son droit. En validant sa commande et en accédant au contenu (téléchargement ou connexion plateforme), le Client déclare renoncer expressément à son délai de rétractation de 14 jours pour bénéficier du service immédiatement.

- **B. Fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai :** Si le Client souhaite débiter une séance de coaching ou un atelier avant la fin du délai légal de 14 jours, il doit en faire la demande expresse. Une fois la prestation totalement exécutée, il ne peut plus se rétracter.
- **C. Services commencés mais non terminés durant le délai :** Si le Client exerce son droit de rétractation pour une prestation de service (ex: forfait de coaching) dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, il est tenu de verser au Prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter (au prorata du prix total).

7.4. Modalités de remboursement

En cas de rétractation valide, le Prestataire remboursera tous les paiements reçus du Client (sauf frais de services déjà consommés au prorata), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le Prestataire est informé de la décision de rétractation. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale.

7.5. Clients Internationaux (UE, Suisse, Royaume-Uni)

Le droit de rétractation prévu au présent article s'applique aux Clients Consommateurs résidant dans les pays membres de l'Union Européenne, en Suisse et au Royaume-Uni, dans les mêmes conditions que pour les résidents français, les parties ayant convenu de soumettre le présent contrat à la loi française. Concernant les Clients Professionnels étrangers (sociétés, indépendants), aucune faculté de rétractation n'est accordée, quelle que soit leur domiciliation, s'agissant d'un contrat conclu entre professionnels pour les besoins de leur activité.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS ET ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

8.1. Obligation de moyens et Autonomie du Client

Dans le cadre de ses prestations de coaching, de facilitation et de formation, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat. Cécile Masson s'engage à mobiliser l'ensemble de ses compétences, son savoir-faire et les techniques en vigueur dans le domaine du développement personnel et du leadership pour accomplir la mission définie. Le Client reste le seul responsable de ses décisions, de ses actions et de ses résultats. Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des choix professionnels ou personnels opérés par le Client durant ou après l'accompagnement, ni si les objectifs fixés ne

sont pas atteints, ceux-ci dépendant intrinsèquement de l'investissement et du travail personnel du Client.

8.2. Déontologie et Confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter une stricte confidentialité concernant toutes les informations communiquées par le Client lors des séances. Le Prestataire déclare aligner sa pratique sur les normes éthiques de la profession (référentiel type ICF), garantissant un cadre bienveillant et neutre.

Limites : La confidentialité peut être levée si la loi l'exige ou si le Prestataire juge qu'il y a un risque de danger imminent pour le Client ou pour autrui. Dans ce cas particulier, le Prestataire en informera le Client dans la mesure du possible.

8.3. Achat-Revente et Partenariats Internationaux

Concernant les programmes, documents ou méthodes pédagogiques conçus par des partenaires tiers, le Prestataire agit en qualité de distributeur. À ce titre, le Prestataire garantit la délivrance conforme du produit ou de l'accès au service. En revanche, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée concernant le contenu éditorial, les opinions émises par les auteurs tiers ou l'efficacité subjective de ces méthodes tierces, le Client reconnaissant acquérir ces programmes en l'état.

ARTICLE 9 : DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT

9.1. Durée

- **Pour les Services (Coaching / Formation) :** La durée des prestations est précisée dans le devis ou lors de la commande. Le contrat prend fin automatiquement à l'arrivée du terme convenu ou une fois la dernière séance du forfait réalisée.
- **Pour les Produits Numériques :** Le contrat est réputé « exécuté » dès la mise à disposition du lien de téléchargement ou de l'accès à la plateforme, sous réserve du respect des droits de propriété intellectuelle qui perdurent au-delà.

9.2. Résiliation pour faute ou manquement grave

Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties en cas de manquement grave à l'une de ses obligations. Constituent notamment des manquements graves justifiant la résiliation :

- Le défaut de paiement par le Client.
- La violation des droits de propriété intellectuelle (copie ou diffusion des contenus).
- Clause de sauvegarde comportementale : Tout comportement inapproprié, irrespectueux, injurieux ou tout acte de harcèlement de la part du Client envers le Prestataire ou les autres participants (en session de groupe). Dans ce cas précis, le

Prestataire se réserve le droit d'exclure le Client immédiatement et de résilier le contrat sans préavis ni indemnité.

9.3. Procédure de résiliation

Hormis le cas du comportement inapproprié (effet immédiat), la résiliation pour faute prendra effet sept (7) jours après l'envoi par la partie plaignante d'une lettre recommandée avec accusé de réception (ou d'un email avec avis de réception pour les clients internationaux) exposant le motif du grief, restée sans effet (absence de régularisation).

9.4. Résiliation pour insolvabilité (Clients Professionnels)

Le contrat pourra être résilié de plein droit en cas de cessation d'activité, de liquidation judiciaire ou de toute procédure collective affectant le Client Professionnel, sous réserve des dispositions légales d'ordre public applicables.

9.5. Conséquences de la fin du contrat

En cas de résiliation, quel qu'en soit le motif :

- Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes correspondant aux prestations déjà réalisées ou aux produits numériques déjà téléchargés/accédés.
- L'accès aux plateformes en ligne et aux contenus numériques pourra être coupé immédiatement par le Prestataire.
- En cas de résiliation aux torts exclusifs du Client (notamment pour défaut de paiement ou non-respect du savoir-vivre), aucune somme versée (acomptes) ne sera remboursée.

ARTICLE 10 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

10.1. Collaboration et Implication

Le Client reconnaît que le coaching et les ateliers de développement personnel sont des processus de co-crédation qui nécessitent son implication active. Il s'engage à :

- Collaborer activement et en toute bonne foi avec le Prestataire,
- Fournir des informations exactes et sincères sur sa situation et ses attentes,
- Respecter les horaires convenus,
- Effectuer les travaux personnels ou préparatoires suggérés entre les séances. En l'absence de collaboration effective, le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'absence de résultats.

10.2. Comportement et Confidentialité (Séances de groupe)

Dans le cadre des ateliers collectifs, des cercles ou des formations, le Client s'engage à adopter une attitude bienveillante et respectueuse envers le Prestataire et les autres participants. Il s'interdit tout propos injurieux, discriminatoire ou de nature à perturber le bon déroulement de la séance.

Confidentialité stricte : Le Client s'engage formellement à respecter la confidentialité des échanges tenus au sein du groupe. Il s'interdit de divulguer l'identité des autres participants ou la teneur de leurs propos personnels à l'extérieur du groupe.

10.3. Capacité et Avertissement Santé

Le Client déclare jouir de sa pleine capacité juridique et être en bonne santé physique et mentale. Le Client reconnaît expressément que les prestations proposées relèvent du développement personnel et professionnel et ne constituent en aucun cas une thérapie, un soin médical ou un traitement psychologique. Si le Client fait l'objet d'un suivi médical ou psychologique particulier, il s'engage à vérifier auprès de son médecin traitant que les prestations sont compatibles avec son état de santé et à en informer le Prestataire le cas échéant. Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'interrompre un accompagnement s'il estime que celui-ci sort de son champ de compétence.

10.4. Usage du Compte et des Services en Ligne

- Identifiants : Le Client est responsable de la sécurité de ses identifiants (login/mot de passe). Il s'interdit de les partager avec un tiers. Toute connexion identifiée avec les codes du Client sera réputée faite par lui. Le système peut détecter les connexions simultanées abusives entraînant la suspension du compte.
- Prérequis techniques : Pour les prestations à distance (Visioconférence, E-learning), le Client est seul responsable de s'assurer qu'il dispose des moyens techniques nécessaires (connexion internet stable, matériel audio/vidéo fonctionnel). Aucun remboursement ne sera accordé en cas de défaillance technique du côté du Client empêchant le suivi de la prestation.

10.5. Paiement

Le Client s'engage à régler le prix des prestations selon les modalités et échéances définies ci-dessus (Conditions Financières), sans pouvoir opposer une attente de prise en charge par un tiers ou un résultat subjectif non atteint.

ARTICLE 11 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

11.1. Titularité

L'ensemble des contenus diffusés (site web, supports de formation, vidéos, podcasts de la série "Essential Conversations", documents PDF, fiches pratiques, programmes) sont la propriété exclusive de **Cécile Masson** ou, le cas échéant, de ses **partenaires auteurs** (dans le

cadre de l'activité de distribution de programmes tiers). Ils sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle et les lois internationales sur le droit d'auteur.

11.2. Licence d'utilisation

L'achat d'une prestation ou d'un programme n'empporte aucun transfert de propriété. Le Prestataire concède au Client un droit d'usage strictement personnel, incessible et non exclusif. Il est formellement interdit de reproduire, copier, vendre, diffuser ou partager les contenus à des tiers (y compris collègues, amis ou sur les réseaux sociaux) sans accord écrit préalable. Toute violation constitue un acte de contrefaçon passible de poursuites judiciaires.

11.3. Clause spécifique Entreprises (Usage Collectif)

Pour les Clients Professionnels (B2B), le droit d'accès aux supports numériques est limité au seul utilisateur inscrit. Toute mise à disposition des contenus (PDF, Liens vidéos) sur un intranet, un serveur partagé ou un cloud d'entreprise accessible à d'autres collaborateurs non inscrits est strictement interdite, sauf achat d'une "Licence Groupe".

11.4. Interdiction d'enregistrement

Sauf autorisation écrite explicite, il est strictement interdit au Client d'enregistrer, de filmer ou de capter les sessions de coaching ou les ateliers en visioconférence, afin de préserver les droits du Prestataire et la confidentialité des échanges.

ARTICLE 13 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

13.1. Engagement de conformité

Le Prestataire respecte intégralement le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD 2016/679) et la loi Informatique et Libertés modifiée pour toutes les données personnelles traitées dans l'exécution des prestations de formation, coaching et accompagnements.

13.2. Collecte et Finalités

Les données personnelles des Clients et participants (nom, prénom, email, téléphone, adresse, SIRET si applicable, données professionnelles) sont collectées et traitées par **Cécile Masson** en qualité de responsable de traitement, pour les finalités suivantes :

- Gestion des inscriptions, devis et contrats,
- Facturation, comptabilité et gestion des paiements,
- Suivi pédagogique et logistique des sessions,
- Envoi d'informations commerciales (newsletters, offres "Essential Conversations") sous réserve d'opt-in préalable ou de relation client existante.

13.3. Base Légale

Le traitement repose sur :

- L'exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD),
- L'obligation légale comptable et fiscale (art. 6.1.c RGPD),
- L'intérêt légitime pour le suivi de la relation commerciale (art. 6.1.f RGPD),
- Le consentement explicite pour les communications marketing (art. 6.1.a RGPD).

13.4. Destinataires et Transferts Internationaux

Les destinataires sont limités au personnel habilité du Prestataire et à ses sous-traitants stricts (hébergeur web, expert-comptable, outils de visioconférence type Zoom/Teams). Concernant les flux transfrontaliers (notamment vers la Suisse ou le Royaume-Uni), le Prestataire garantit que ces transferts sont encadrés par des décisions d'adéquation de la Commission Européenne (reconnaissant un niveau de protection équivalent) ou par la signature de Clauses Contractuelles Types (CCT).

13.5. Durée de conservation

Les données sont conservées selon les durées légales :

- **3 ans** après la fin de la relation commerciale pour les données des prospects/clients inactifs,
- **10 ans** pour les pièces comptables et fiscales (art. L123-22 Code de commerce),
- Durée de la procédure contentieuse le cas échéant.

Au-delà, elles font l'objet d'un archivage intermédiaire, d'une anonymisation ou d'une suppression définitive.

13.6. Droits des Personnes

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition, ainsi que du droit de retirer son consentement pour le marketing à tout moment. Pour exercer ces droits, contacter le responsable RGPD par email à **cecile@cecilemasson.com** ou par courrier au siège social, en justifiant de son identité. Une réponse sera apportée sous un (1) mois. En cas d'insatisfaction, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

13.7. Sécurité et Notification

Le Prestataire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles proportionnées aux risques (accès sécurisés, protocoles HTTPS), sans toutefois pouvoir garantir une sécurité absolue inhérente aux technologies d'Internet. Conformément à l'article 33 du RGPD, en cas de violation de données susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés, le Prestataire s'engage à notifier l'incident à la CNIL dans les 72 heures.

ARTICLE 14 : CONFORMITÉ AU RÈGLEMENT EUROPÉEN SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA ACT)

14.1. Transparence des systèmes d'IA

Conformément au Règlement (UE) 2024/1689 (IA Act) en vigueur depuis juillet 2025, le Prestataire informe l'Utilisateur que certains contenus, outils de diagnostic ou interactions sur le Site peuvent être générés ou assistés par des systèmes d'Intelligence Artificielle. Ces outils sont utilisés exclusivement pour optimiser l'expérience pédagogique et personnaliser les parcours de leadership.

14.2. Supervision Humaine et Responsabilité

Le Prestataire garantit que l'usage de l'IA fait l'objet d'une supervision humaine constante. Les conseils stratégiques, les séances de coaching et les contenus à haute valeur ajoutée restent le fruit de l'expertise de Cécile Masson. L'IA n'est qu'un support technique et ne saurait se substituer au jugement professionnel de l'humain.

14.3. Droit à l'information et Non-discrimination

Aucune décision produisant des effets juridiques ou affectant de manière significative le Client n'est prise de manière 100% automatisée par une IA. Le Client conserve le droit de demander une intervention humaine ou de contester une recommandation générée par un outil automatisé.

ARTICLE 15 : CONFIDENTIALITÉ RÉCIPROQUE DES AFFAIRES

15.1. Informations Confidentielles

Chacune des parties s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations d'ordre stratégique, commercial, financier ou juridique, non accessibles au public, dont elle aurait eu connaissance avant ou durant l'exécution du contrat (notamment les tarifs négociés, les projets internes de l'entreprise cliente, ou les savoir-faire spécifiques du Prestataire).

15.2. Engagement de non-divulgaration

Les parties s'interdisent de divulguer ces informations à des tiers sans autorisation écrite préalable, sauf exigence légale ou réglementaire. Le Prestataire s'engage à faire respecter cette obligation de confidentialité par tout intervenant externe, partenaire ou sous-traitant impliqué dans la mission.

15.3. Distinction avec la Propriété Intellectuelle

Cet engagement de confidentialité ne se substitue pas, mais s'ajoute aux interdictions de copie et de diffusion des supports pédagogiques et méthodes protégés par le droit d'auteur, telles que définies à l'Article 11 (Propriété Intellectuelle).

15.4. Durée

La présente obligation de confidentialité prend effet dès le début des pourparlers et perdure pendant toute la durée du contrat ainsi que pendant une période de **cinq (5) ans** après son terme, quelle qu'en soit la cause.

ARTICLE 16 : RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE ET LIMITATIONS

16.1. Nature de l'obligation (Rappel)

Il est expressément convenu que pour l'ensemble de ses prestations (coaching, formation, facilitation), le Prestataire est soumis à une obligation de moyens, tant envers les Clients Professionnels que les Consommateurs. Le Prestataire ne garantit pas l'atteinte d'objectifs personnels ou professionnels subjectifs dépendant de l'investissement du Client.

16.2. Limitation de Responsabilité (Clients Professionnels - B2B)

Dans les relations avec des professionnels, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute lourde ou négligence prouvée. Si la responsabilité du Prestataire venait à être reconnue, elle serait expressément limitée aux dommages directs et plafonnée au montant total HT effectivement payé par le Client pour la prestation litigieuse. Sont expressément exclus de toute indemnisation les dommages immatériels ou indirects tels que : perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, préjudice commercial ou atteinte à l'image.

16.3. Responsabilité (Clients Consommateurs - B2C)

Pour les Clients Consommateurs, la responsabilité du Prestataire est régie par les dispositions légales du droit français. Toutefois, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation des supports pédagogiques, d'une négligence du Client, ou de problèmes liés à son équipement informatique personnel.

16.4. Exclusion pour Force Majeure

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être recherchée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de l'autre partie ou d'un tiers, ou de causes extérieures telles que les conflits sociaux, l'intervention des autorités civiles ou militaires, les catastrophes naturelles, les incendies, les dégâts des eaux, ou le mauvais fonctionnement des réseaux de télécommunication.

ARTICLE 17 : ASSURANCES

17.1. Assurance du Prestataire

Le Prestataire déclare être couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro) auprès d'une compagnie notoirement solvable. Cette police garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle pouvant incomber au Prestataire en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés au Client ou à

des tiers dans le cadre de l'exécution de ses activités de **coaching, formation, facilitation et vente de produits**. Le Prestataire s'engage à maintenir cette couverture pendant toute la durée du contrat. Une attestation d'assurance à jour sera fournie sur simple demande écrite du Client.

17.2. Assurance du Client

- **Client Professionnel** : Il s'engage à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile couvrant les dommages pouvant être causés au Prestataire ou à des tiers par ses salariés ou collaborateurs lors des interventions (notamment pour les formations "Intra" ou les événements sur site).
- **Client Consommateur** : Le participant est invité à vérifier qu'il est bien couvert par sa propre assurance responsabilité civile personnelle (généralement incluse dans l'assurance habitation) pour les dommages qu'il pourrait causer involontairement lors des ateliers ou séances en présentiel.

ARTICLE 18 : INTUITU PERSONAE (INCESSIBILITÉ)

Le présent contrat est conclu *intuitu personae* en raison de la nature personnelle et de la relation de confiance inhérente aux prestations de **coaching, formation et accompagnement** proposés par le Prestataire. Chacune des parties s'interdit de céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations au titre du contrat à un tiers sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie. Cette interdiction ne s'applique pas aux cessions internes au sein du groupe de sociétés auquel la partie cédante appartient, sous réserve d'information préalable. Toute cession non autorisée est nulle et expose son auteur à la résiliation immédiate du contrat aux torts exclusifs de la partie défaillante.

ARTICLE 19 : NON-VALIDITÉ PARTIELLE (DIVISIBILITÉ)

Si l'une des clauses du présent contrat est considérée comme nulle ou sans objet par une juridiction compétente, elle sera considérée comme non écrite mais n'entraînera pas la nullité des autres dispositions des CGV, qui demeureront pleinement valides, sauf si la clause annulée présente un caractère substantiel et déterminant du consentement des parties. Le cas échéant, les parties remplaceront par voie d'avenant la clause annulée par une disposition valable à effet équivalent.

ARTICLE 20 : DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

20.1. Droit applicable et Langue du contrat

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français, quel que soit le lieu de résidence du Client ou le lieu de conclusion du contrat. Dans le cas où les présentes CGV seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

20.2. Médiation (Clients Consommateurs - B2C)

En cas de litige, le Client Consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au Prestataire, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation. Le médiateur référent du Prestataire est : **Médiation de la Consommation de Proximité (MCP)**

Service public national rattaché au Ministère de l'Économie

Site internet : www.mcpmediation.org

Email : contact@mcpmediation.org

Téléphone : 01 42 82 92 92 (appel gratuit)

Formulaire en ligne : saisine via le site

Le Client consommateur résidant dans l'Union Européenne est également informé de l'existence de la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne, accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

20.3. Juridiction compétente (Clients Professionnels - B2B)

Le Prestataire accompagnant des leaders et des organisations à travers le monde, sur différents continents, les présentes conditions ont vocation à s'appliquer de manière internationale. Pour tout litige survenant avec un Client Professionnel relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce du ressort du siège social du Prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de juridiction s'applique expressément à l'ensemble des Clients Professionnels, qu'ils soient situés en France ou à l'étranger (notamment en Suisse, au Royaume-Uni, dans l'Union Européenne ou sur tout autre continent), lesquels renoncent par les présentes à se prévaloir de toute autre compétence juridictionnelle.

Médiateur des Entreprises - Ministère de l'Économie et des Finances

Adresse : 98-102 rue de Richelieu, 75002 Paris

Téléphone : 01 86 95 02 00 (appel gratuit)

Site internet : www.mediateur-des-entreprises.gouv.fr

Formulaire saisine : [Saisir le médiateur](#)

Signature du Client

*(Faire précéder votre signature de la mention « **je reconnais avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et en avoir accepté les termes préalablement à ma commande**»)*