

Conditions générales de vente (CGV)

Les conditions générales de vente (ou CGV) sont en vigueur depuis le 21/03/2024.

Elles récapitulent un ensemble d'informations quant aux produits et aux modalités d'accès à ces produits. Elles sont rédigées par le professionnel et définissent les relations contractuelles avec les bénéficiaires.

Les présentes CGV concernent Madame Clara HENNEUSE, enseignante en activités physiques adaptées, dénommée ci-après « le professionnel », d'une part, et le Coaché, ci-après dénommé « le bénéficiaire », d'autre part. Les deux parties, en concluant un accord, acceptent de se référer et d'accepter ces CGV.

Les CGV regroupent les informations concernant

- Les services et supports proposés par le professionnel,
- Le contrat établi entre les parties,
- Les modalités de paiement,
- Les modalités de rétraction et de règlement des litiges, s'il y a lieu.

- Les services et supports

	Description	Prix	Délai et calendrier
Bilan initial	Il s'agit d'un rendez-vous effectué en visio, avant tout suivi, pour un premier contact entre les deux parties. La date de ce rendez-vous est fixée d'un commun accord entre les deux parties. Lors de ce rendez-vous, le coaché répond à un questionnaire, et un échange oral entre les deux parties est réalisé dans le but de répondre à chaque interrogation. Ce RDV a une durée comprise entre 25 et 35 minutes. À l'issue de ce 1 ^{er} rendez-vous, une synthèse est rédigée par le professionnel et validée par le coaché. Cette synthèse reprend ce qui a été évoqué lors du rendez-vous et propose les bases de la prise en charge à venir.	20€ TTC Payable en ligne sur le site ou par virement bancaire, avant le RDV.	La demande de RDV est effectuée par le coaché. Une date pour le bilan initial est proposée dans les 15 jours suivants cette demande. Dans les 5 jours ouvrés suivant le RDV, le coaché reçoit une première version de la synthèse, à laquelle il s'engage à répondre. En cas de réponse négative, un nouveau délai de 5 jours ouvrés est observé avant la proposition d'une nouvelle synthèse.
Bilan intermédiaire	Il s'agit d'un RDV effectué en visio, entre deux séries de programme de deux mois. La date de ce RDV est fixée d'un commun accord entre les deux parties. Lors de ce RDV, on effectue un point sur le	15€ TTC Payable en ligne sur le site ou par virement bancaire, avant le RDV.	La proposition d'une date pour ce RDV est effectuée par le professionnel. Cette date est positionnée idéalement au cours de la semaine suivant la fin du programme de deux mois, et

	programme qui vient de s'écouler et l'on envisage le programme à venir grâce à une série de questions provenant de chacune des parties. Ce RDV a une durée comprise entre 25 et 35 minutes. À l'issu de ce RDV, une synthèse est rédigée par le professionnel et validée par le coaché. Cette synthèse reprend ce qui a été évoqué lors du RDV, conclue sur le programme écoulé et propose les bases de la prise en charge à venir le cas échéant.		au maximum 15 jours après celle-ci. Dans les 5 jours ouvrés suivant le RDV, le coaché reçoit une première version de la synthèse, à laquelle il s'engage à répondre. En cas de réponse négative, un nouveau délai de 5 jours ouvrés est observé avant la proposition d'une nouvelle synthèse. Dans un délai de 7 jours ouvrés après l'acceptation de la synthèse, dans le cas d'une continuité de programme, le nouveau programme sera envoyé au coaché.
Bilan final	Il s'agit d'un RDV effectué en visio, pour conclure un programme. La date de ce RDV est fixée d'un commun accord entre les deux parties. Lors de ce RDV, on effectue un point sur le programme complet, depuis le bilan initial. Un questionnaire est proposé au coaché afin de comparer les différents points avant et après la prise en charge. Les deux parties expriment librement et respectueusement ce qu'elles désirent concernant le programme achevé. Ce RDV a une durée comprise entre 25 et 35 minutes. À l'issu de ce RDV, une synthèse et un bilan comparatif sont envoyés au coaché.	15€ TTC Payable en ligne sur le site ou par virement bancaire, avant le RDV.	La proposition d'une date pour ce RDV est effectuée par le professionnel, dans les 15 jours suivant la fin du programme en cours. Dans les 5 jours ouvrés suivant le RDV, le coaché reçoit la synthèse et le bilan final du programme.
Bilan facultatif sur demande	Il s'agit d'un RDV effectué en visio et qui peut prendre place à n'importe quel moment d'un programme, sur demande du coaché. La date de ce RDV est fixée d'un commun accord entre les deux parties après sa sollicitation. Lors de ce RDV, le coaché aborde les sujets sur lequel il s'interroge, ou apporte des éléments d'informations utiles pour un éventuel remaniement du programme en	10€ TTC Payable en ligne sur le site ou par virement bancaire, avant le RDV.	Une date de RDV est proposée par le professionnel dans un délai de 8 jours ouvrés suite à la sollicitation par le coaché. Dans les 5 jours ouvrés suivant le RDV, le coaché reçoit une première version de la synthèse, à laquelle il s'engage à répondre. En cas de réponse négative, un nouveau délai de 5 jours ouvrés est observé avant la

	cours. Ce rdv a une durée maximale de 35 minutes. À l'issu de ce RDV, une synthèse est rédigée par le professionnel et est envoyée au coaché. Cette synthèse reprend les éléments qui ont été évoqués lors du RDV et propose les ajustements pour le programme en cours.		proposition d'une nouvelle synthèse.
Suivi et programme individuel 1	Il s'agit du suivi qui fait suite au bilan initial et à l'accord des deux parties à propos de la synthèse de ce bilan. Sa durée est de deux mois, soit huit semaines. Il est composé de quatre parties de deux semaines, entrecoupées de régulations. Un programme sur deux semaines est envoyé au bénéficiaire suite à la première synthèse. À l'issue de cette période et de ce programme, le bénéficiaire remplit et envoie la « fiche récapitulative » (voir fin de tableau) au professionnel. Cette fiche permet de comprendre comment le bénéficiaire a vécu le programme. Suite à la réception de cette fiche, le programme des deux semaines suivantes est préparé et envoyé au bénéficiaire. Ainsi de suite, jusqu'aux semaines 7 et 8. Le suivi et programme individuel 1 s'achève avec un bilan intermédiaire ou le bilan final.	60€ TTC Payable en ligne sur le site ou par virement bancaire, dès l'accord sur la synthèse du bilan précédant et jusqu'aux deux premières semaines de suivi en cours.	La première partie de deux semaines est envoyée dans les 7 jours ouvrés suivant l'accord sur la synthèse du bilan précédant. La « fiche récapitulative » est à envoyer le plus tôt possible par le bénéficiaire, dès le dernier jour de programme. Le programme de deux semaines suivant est envoyé 3 jours ouvrés après réception de cette fiche. À l'issue de la dernière semaine (semaine 8) et de l'envoi de la fiche récapitulative, une date pour le bilan intermédiaire ou final est proposé dans les 7 jours ouvrés suivants.
Suivi et programme individuel 2	Il s'agit du suivi qui fait suite au-x bilan-s intermédiaire-s et à l'accord des deux parties à propos de la synthèse du bilan. Sa durée est de deux mois, soit huit semaines. Il est composé de quatre parties de deux semaines, entrecoupées de régulations. Un programme sur deux semaines est envoyé au bénéficiaire suite à la synthèse. À l'issue de cette période et de ce programme, le bénéficiaire remplit et envoie la « fiche	40€ TTC Payable en ligne sur le site ou par virement bancaire, dès l'accord sur la synthèse du bilan précédant et jusqu'aux deux premières semaines de suivi en cours.	La première partie de deux semaines est envoyée dans les 7 jours ouvrés suivant l'accord sur la synthèse du bilan précédant. La « fiche récapitulative » est à envoyer le plus tôt possible par le bénéficiaire, dès le dernier jour de programme. Le programme de deux semaines suivant est envoyé 3 jours ouvrés après réception de cette fiche.

	récapitulative » au professionnel. Cette fiche permet de comprendre comment le bénéficiaire a vécu le programme. Suite à la réception de cette fiche, le programme des deux semaines suivantes est préparé et envoyé au bénéficiaire. Ainsi de suite, jusqu'aux semaines 7 et 8. Le suivi et programme individuel 2 s'achève avec un bilan intermédiaire ou le bilan final.		À l'issue de la dernière semaine (semaine 8) et de l'envoi de la fiche récapitulative, une date pour le bilan intermédiaire ou final et proposé dans les 7 jours ouvrés suivants.
Programmes généraux	Il s'agit de programmes publics (gratuits) ou privés (payants), directement accessibles depuis le site. Ils ciblent des thèmes particuliers (le reprise du sport, les Jeux Olympiques, la pratique en famille,...) et ne sont pas individualisés. De ce fait, ils proposent plusieurs niveaux de réalisation des exercices. Ils ont une durée comprise entre 4 et 8 semaines selon le programme. Ils peuvent être créés sur suggestions de la part de n'importe quel bénéficiaire ; toute suggestion sera étudiée avec intérêt.	Prix indiqués pour chaque programme dans la section « Tarifs et programmes ». Les programmes privés sont payables en ligne sur le site ou par virement bancaire, avant l'accès au-dit programme.	Les programmes sont accessibles depuis le site directement, 24h/24 et 7j/7, sauf maintenance du-dit site. Il n'y a pas de calendrier fixé pour la publication de ces programmes. Chaque programme dure de 4 à 8 semaines.
Fiche récapitulative	Il s'agit d'un document conçu par le professionnel, à remplir par le bénéficiaire, et qui est utile au sein de chaque programme. Les questions sont orientées de manière à cibler les difficultés/facilités du bénéficiaire à comprendre ainsi qu'à réaliser les séances. Ces questions concernent également le niveau de plaisir et d'attente du bénéficiaire quant à la suite de son programme individuel en cours. Ce document sert de base de communication pour la conception du programme des deux semaines suivant sa réception.	Inclus dans chaque « suivi et programme »	La fiche récapitulative doit être envoyée le plus rapidement possible et dès le dernier jour du programme de deux semaines en cours. 3 jours ouvrés avec sa réception, le nouveau programme de deux semaines est envoyé au bénéficiaire.

- Les contrats

Le contrat concerne l'engagement de chaque partie quant à un suivi et programme individuel.

Afin de prévenir tout malentendu et tout litige, et de s'assurer de la compréhension et de l'engagement des deux parties, le contrat est rédigé et signé de ces deux parties. Ce contrat est envoyé par le professionnel au bénéficiaire en même temps que la synthèse du bilan initial. Cette synthèse ainsi que le contrat devront être signés de la part de deux parties avant tout engagement dans un programme individuel.

Nous retrouvons dans ce contrat

- Les noms et coordonnées de chaque partie,
- Les modalités d'exécution du contrat,
- Les modalités de paiement des services,
- La liste des engagements tenus par le professionnel,
- La liste des engagements tenus par le bénéficiaire,
- Les modalités quant à la fin et/ou à la résiliation du contrat.

Le contrat concerne alors le professionnel et le bénéficiaire, et prend effet dès sa signature. Sa durée est explicitement spécifiée, et concerne toute la durée des suivis et programmes qui prennent lieu entre le bilan initial et le bilan final d'un bénéficiaire.

Une résiliation peut être effectuée selon conditions évoquées dans le contrat. Cette demande se réalise par écrit et évoque, au minimum, la date et les raisons de cette demande. Les raisons doivent être explicitement évoquées de la part de la partie qui résilie le contrat. Cette résiliation prend effet à la fin du dernier engagement pris ; qu'il s'agisse du suivi et programme en cours ou d'un bilan. Cette résiliation donne lieu automatiquement à un bilan final, à la charge de la partie à l'initiative de la résiliation. Tout service ou support préalablement consommé, même en partie, ne donnera pas lieu à un remboursement, même partiel.

Les obligations contractuelles des deux parties s'appliquent tout au long de la validité du contrat. À la fin du contrat, ne subsiste uniquement l'obligation de confidentialité des échanges, écrits ou verbaux, de chacun des parties. Cette obligation est valable sans limite de temps.

Il va de soi que chacune des parties s'engage via le contrat, dans une démarche de suivi et de programme sportif adapté, avec un respect mutuel, l'objectif étant le bien-être du bénéficiaire. Ce bien-être concerne les aspects physique et mental du bénéficiaire, pour lesquels les échanges se doivent d'être bienveillants.

En signant ce contrat, le bénéficiaire affirme avoir lu et compris les mentions légales, la politique de confidentialité et les CGV du site.

- Les paiements

Modalités

Les paiements concernent les bilans (initial, intermédiaire, final et facultatif), les suivis et programmes (1 et 2), ainsi que certains programmes généraux.

Ils sont à effectuer en ligne via le site ou par virement bancaire. Dans le cadre d'un virement bancaire, il sera utile de préciser le produit concerné par le paiement (ex./ « Bilan 1 - Mme XXX », « Suivi & Prog 2, Clara », « Accès prog 'famille' / Mr XXX »).

Le paiement de chaque produit est à réaliser en une fois. Dans le cas d'un achat simultané de deux produits, ou plus, les paiements peuvent être distincts. Cependant, les sommes sont à partager selon le tarif de chaque produit et elles respectent les délais de paiement imposés.

Délais et retards

Les paiements des bilans et des programmes généraux sont à effectuer avant le rendez-vous ou avant l'accès au programme.

Les paiements des suivis et programmes sont à effectuer au maximum dans les quinze premiers jours du suivi.

La non réception d'un paiement concernant un bilan ou un programme général, entraîne automatiquement le report ou l'annulation du rendez-vous, ou l'accès au programme concerné.

Un retard de paiement supérieur à 15 jours après le début du suivi, entraîne automatiquement la suspension de ce suivi et programme, jusqu'à régularisation du paiement. Après régularisation, le suivi reprend là où il avait été suspendu.

Un retard de paiement supérieur à un mois après le début d'un suivi, entraîne automatiquement l'annulation du suivi. Les sommes engagées antérieurement pour un produit au moins en partie consommé (le bilan précédant, et le suivi en cours au minimum), ne seront pas remboursées.

Remboursement

Aucun remboursement ne sera accordé dans le cadre de l'annulation d'un rendez-vous bilan, moins de 24h avant ce dernier. Un report sera proposé.

Aucun remboursement ne sera accordé dans le cadre d'un produit au moins en partie consommé. Cependant, le bénéficiaire peut exercer son droit de rétractation, selon les conditions qui suivent.

- Droit de rétractation et règlement des litiges

Bien que le remboursement concernant un produit au moins en partie consommé, ou l'annulation d'un rendez-vous moins de 24h à l'avance, ne puisse être effectué, il existe des conditions selon lesquelles s'exerce le droit de rétractation du bénéficiaire. Ci-après ;

- Annulation d'un rendez-vous plus de 24h à l'avance et sans report de date,
- Annulation d'un rendez-vous moins de 24h à l'avance et avant paiement de ce dernier,
- Annulation du démarrage d'un suivi et programme 4 jours ouvrés avant la date prévue du suivi, soit jusqu'à 3 jours ouvrés suivants la date de signature de la synthèse du bilan précédant,
- Annulation de l'accès à un programme général avant la réception de ce dernier par le bénéficiaire.

Synthèse des modalités et délais de remboursement et de rétractation possibles selon les produits

	Rétractation	Remboursement
Bilan initial	Plus de 24h à l'avance, sans report de date Moins de 24h à l'avance, sans paiement effectué	Si plus de 24h à l'avance, sans report de date. Pas de remboursement si annulation moins de 24h à l'avance, ou si non présentation à l'heure du rendez-vous.
Bilan intermédiaire	Plus de 24h à l'avance, sans report de date Moins de 24h à l'avance, sans paiement effectué	Si plus de 24h à l'avance, sans report de date.

		Pas de remboursement si annulation moins de 24h à l'avance, ou si non présentation à l'heure du rendez-vous.
Bilan final	Plus de 24h à l'avance, sans report de date Moins de 24h à l'avance, sans paiement effectué	Si plus de 24h à l'avance, sans report de date. Pas de remboursement si annulation moins de 24h à l'avance, ou si non présentation à l'heure du rendez-vous.
Bilan facultatif	Plus de 24h à l'avance, sans report de date Moins de 24h à l'avance, sans paiement effectué	Si plus de 24h à l'avance, sans report de date. Pas de remboursement si annulation moins de 24h à l'avance, ou si non présentation à l'heure du rendez-vous.
Suivi et programme 1	Jusqu'à 3 jours ouvrés après la signature de la synthèse du bilan précédant / 4 jours ouvrés avant le début du suivi.	Si rétractation exercée selon délais De 50% dans le cas d'une rétractation entre le 4 ^{ème} jour ouvré après la signature de la synthèse du bilan précédant et avant l'envoi du suivi. Pas de remboursement à partir du moment où le suivi a été envoyé.
Suivi et programme 2	Jusqu'à 3 jours ouvrés après la signature de la synthèse du bilan précédant / 4 jours ouvrés avant le début du suivi.	Si rétractation exercée selon délais De 50% dans le cas d'une rétractation entre le 4 ^{ème} jour ouvré après la signature de la synthèse du bilan précédant et avant l'envoi du suivi. Pas de remboursement à partir du moment où le suivi a été envoyé.
Programmes généraux	Jusqu'à l'envoi du programme / l'autorisation d'accès au programme	Si rétractation exercée selon délai. Pas de remboursement après l'envoi du programme / l'autorisation d'accès au programme.

Règlement des litiges

En cas de litige, l'une ou l'autre des parties peut faire appel à un médiateur.

L'une ou l'autre des parties a accès à tout moment à la [plateforme européenne de règlement en ligne des litiges \(RLL\)](#).

Dans le cas où aucun accord n'est trouvé à l'amiable, les parties auront recours au tribunal compétent.