



COACHING EN ORGANISATION & GESTION DU TEMPS

## Conditions générales de vente

### Préambule et définitions générales

Le présent document est réalisé dans le cadre de l'activité de Julie Tharin exerçant en qualité d'entrepreneur individuel sous le nom commercial Hozho Organisation, sous le numéro SIRET 83849048000020, dont le siège se trouve 33A route du Polygone 67100 Strasbourg, France.

Les présentes conditions générales de vente sont uniquement disponibles en français, pour consultation et interprétation. Les offres proposées ne peuvent être consultées qu'en français, par les Clients. 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 au 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 :

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

**Prestation** : services de Coaching effectués par Julie Tharin.

**Prestataire** : désigne Julie Tharin en sa qualité de professionnelle.

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

**Coach** : dénomination du 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 sous mesure de protection juridique.

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, une connexion internet à haut débit, une application performante telle que Google Chrome, un gestionnaire d'email, un compte bancaire actif et un compte Notion.

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, le Client se verra retirer les accès le temps de la régularisation. Il est donc primordial que le Client 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 du Coach et de son Client.

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

La Coach propose la transmission de supports de formation ainsi que des séances individuelles et entièrement personnalisées, adaptées au Client, afin de lui offrir une meilleure organisation professionnelle et une charge mentale allégée. Ce processus se co-construit 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 le Client. Ce Coaching aide le Client à partir de ses propres besoins et à cheminer vers les solutions qui lui correspondent.

Pour cela, 1 type de prestation est proposé :

- Julie on Call, accompagnement personnalisé flash

Si nécessaire, la Coach se réserve le droit de modifier le contenu des séances de Coaching, en fonction des besoins du Client. Les fiches de présentation du programme de Coaching ne sont fournies qu'à titre indicatif et ne sont pas contractuelles.

Ce présent document vaut contrat et lie le Client 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 conclusion d'un contrat, qui devra être signé, avec les présentes conditions générales de vente, avant toute collaboration.

La gamme tarifaire prévue est la suivante :

- Julie on Call / 197 euros TTC

Les moyens de paiement acceptés par la Coach sont les virements bancaires.

La Coach est exonérée de TVA en vertu des articles 151 et 293 B du Code Général des Impôts. La Coach s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Toutefois, il 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.

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.

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 le Client. 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 sont de 40€ hors taxes lorsque le client est un professionnel.

Après le délai de rétractation, le client peut demander un remboursement s'il souhaite annuler la prestation. Dans ce cas, un remboursement de 1 00 € sera effectué. Le montant de 97 € restant sera conservé à titre de frais de traitement et de réservation.

### 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 email
- Demande par téléphone
- Demande par visio
- Demande par la page de vente de la prestation

La Coach étudie les demandes et se réserve le droit de refuser une collaboration sans justification.

Avant de procéder à un achat ou une commande d'un produit digital, le Client est tenu de s'assurer que le produit souscrit correspond pleinement à sa demande. S'il constate une irrégularité, il 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 du produit digital, le Client recevra un email automatique avec ses liens d'accès. 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**

Le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date d'achat, pour annuler le contrat sans frais dans ce délai, sauf si la session de coaching est réservée pendant la période des 14 jours de rétractation.

Pour bénéficier immédiatement des services de la Coach, si éligible, le client accepte de renoncer expressément à son délai de rétractation légal.

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 de report**

Toute demande de report des sessions personnalisées doit être adressée par écrit à la Coach, au minimum 72h avant la date prévue de la session personnalisée. Au-delà de ce délai, aucune demande de report ne sera acceptée et la session personnalisée sera considérée comme effectuée, restera due, et ne donnera lieu à aucun remboursement.

La Coach peut également être amenée à reporter les dates des sessions personnalisées prévues entre les parties. Dans ce cas elle s'engage à informer par écrit le client au minimum 72h avant la date prévue de la session personnalisée ; elle s'engage à proposer une nouvelle date pour le report en accord avec le client.



## VI. Clause limitative de responsabilité

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 la prestation.

En tout état de cause, le client est conscient d'être activement auteur dans le cadre des missions, et tout manque d'implication de sa part relève de sa décision. En ce sens, la Coach ne saurait être tenue pour responsable de décisions ou actions démissionnaires de la part du client durant la prestation ou lors des phases préparatoires.

En cas de force majeure constatée par l'une des parties, cette dernière devra en informer l'autre par écrit dans les plus brefs délais. L'autre partie disposera de deux semaines pour constater ou refuser de constater la force majeure.

## VII. Le traitement des données personnelles

La Coach s'engage à traiter les données personnelles du client à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat.

Le client 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 à la Coach. Pour solliciter une modification, une rectification ou une suppression des données le concernant, il lui suffit d'envoyer un courrier par voie électronique ou postale à la Coach.

Si le client estime que la Coach ne respecte pas ses droits en matière de protection des données personnelles, il peut également former un recours auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL), après une tentative préalable de résolution amiable des différends.

La durée de conservation et de traitement des données personnelles est fixée à 3 ans, à compter de la signature du contrat, et dans l'Union européenne uniquement.

Le client reconnaît avoir consulté la politique de confidentialité sur le site internet [hozho-organisation.fr](http://hozho-organisation.fr) et en accepter le contenu.

Les données sont traitées dans l'Union européenne, via les outils suivants : Cal.com, Gmail, Notion.

Les données traitées pour la mission sont les :

- Nom
- Prénom
- Adresse mail
- Adresse postale
- SIRET de l'entreprise
- TVA intracommunautaire



## 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 les droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés. La reproduction, partielle ou totale, est interdite. Chaque support de prestation (papier, numérique, électronique, oral...) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur de 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 prestations. Il est strictement interdit au client de procéder au don ou à la revente des supports de prestation délivrés par la Coach dans le cadre de cette prestation, sous peine de poursuites judiciaires.

## IX. Clause de respect mutuel, de confidentialité et loyauté

Les parties s'engagent à :

- dialoguer avec respect et bonne intelligence ;
- respecter la discrétion des échanges et la confidentialité relative aux informations du client, des entretiens ainsi que des supports de formation.

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

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. Avis client

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.

Sur autorisation du client, la Coach pourra publier des photos, des vidéos ou audios extraits des séances de Coaching en organisation.

La Coach pourra diffuser des avis, témoignages et retours clients, sur son site internet et ses réseaux sociaux.



## XI. Réclamations, litige et tribunal compétent

Toute réclamation par l'une des parties doit être adressée à l'autre par écrit. L'autre partie dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit. Si aucune solution proposée ne convient aux deux parties, elles devront saisir la voie de l'amiable avant toute procédure judiciaire. En cas de litige entre professionnels, le Tribunal compétent est celui du domicile de la Coach.

En cas de litige entre le Client qui n'a pas la qualité de professionnel et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

Date de la dernière mise à jour : 23 Mars 2026