



*Patricia Verneret*

# Conditions générales de vente prestations supervision

## **Article 1 : Introduction**

Patricia Verneret est un organisme de formation et de prestations de coaching et de supervision qui s'adresse aux clients particuliers et aux entreprises et dont le siège est domicilié 185 rue du maréchal Leclerc 69390 Charly. Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées CGV) s'appliquent à toutes les prestations de supervision proposées par Patricia Verneret et sont systématiquement remises au client. Ainsi, chaque contrat implique l'adhésion entière et sans réserve à ces présentes CGV et prévalent sur tout autre document du client. Toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut prévaloir sur les présentes CGV. Le client s'engage à respecter les présentes CGV.

Le professionnel de l'accompagnement finançant sa prestation est dénommé ci-après le client ou personne supervisée.

Le client dont la prestation est financée par une structure est dénommé ci-après le bénéficiaire.

## **Article 2 : Entretien préalable**

Toute signature de contrat de prestation s'effectue après un entretien préalable avec le client ou le bénéficiaire, sans engagement, qui permet de décider si une supervision correspond bien à la demande du client ou du bénéficiaire.

A l'issue de l'entretien préalable et sous réserve que les deux parties veuillent travailler ensemble, Patricia Verneret proposera la prestation la plus appropriée aux besoins du client/bénéficiaire.

## **Article 3 : Documents contractuels**

Une fois la prestation déterminée d'un commun accord, Patricia Verneret envoie au client un contrat de supervision rédigé selon les textes en vigueur. Pour être valide, le contrat est dûment complété avec les noms, prénom et informations relatives au client. Il est à faire parvenir à Patricia Verneret signé avant la 1<sup>ère</sup> séance de supervision par mail à [pvformation@orange.fr](mailto:pvformation@orange.fr) ou à l'adresse indiquée précédemment.

Toute prestation de supervision commencée vaut acceptation de ces CGV.

En cas de financement par une structure, au terme de l'entretien préalable avec le bénéficiaire, Patricia Verneret fera parvenir à celle-ci un devis.



*Patricia Verneret*

#### **Article 4 : Tarifs**

Les tarifs sont clairement indiqués sur le site <https://patricia-verneret.com/supervision-et-analyse-de-la-pratique/> et sur le contrat, ainsi que toutes les modalités.

Toute prise en charge par une entreprise ou une structure fera l'objet d'un devis qui sera transmis à celle-ci. Ces tarifs sont non négociables.

Le tarif s'entend sur la base d'une prestation effectuée à distance, par téléphone ou en présentiel. Toute demande de prestation en présentiel partiel fera l'objet d'une étude de faisabilité ainsi que d'une tarification spécifique prenant en compte le temps de transport de Patricia Verneret et autres frais inhérents (transport, réservation de salle)

TVA non applicable – article 293 B du CGI

#### **Article 5 : Règlement**

Le règlement peut s'effectuer par CB ou par virement.

Personne supervisée : séances uniques et séances au forfait, paiement en amont de la séance après signature du contrat et réception de la facture pour paiement

Structure : Règlement sur facture

La facture sera transmise par e-mail sous format PDF.

Toute séance non décommandée 48h à l'avance est considérée comme due et ne sera pas remboursée sauf cas de force majeure.

#### **Article 6 : Modalités pratiques**

Les dates de séances pourront être programmées à l'avance ou pas sur décision de la personne supervisée.

La durée de la séance est décidée au préalable ou par défaut d'une durée d'1 heure.

#### **Article 7 : Confidentialité**

Le contenu des séances est confidentiel et Patricia Verneret s'en tient au secret professionnel. Le code déontologique (page 2 du contrat), qui fait partie intégrante de cet accord, spécifie la conduite du superviseur vis-à-vis du client/bénéficiaire. Patricia Verneret décline toute responsabilité pour les décisions professionnelles et personnelles du client/bénéficiaire pendant la durée du contrat de la supervision et successivement.

Les données relatives au client/bénéficiaire sont strictement confidentielles et seront utilisées uniquement dans le cadre de la supervision. Elles ne seront, à aucun moment et pour aucun



*Patricia Verneret*

motif, divulguées à des tiers, y compris les membres de la famille du client ou l'entreprise du bénéficiaire.

### **Article 8 : Résiliation**

La personne supervisée ou le superviseur peuvent, sans avoir à en justifier, interrompre leur collaboration.

En Cas de paiement par forfait, cette décision implique le remboursement du forfait dont seront déduits les frais administratifs et les séances effectuées, selon les modalités précisées dans le contrat.

### **Article 9 : Propriété intellectuelle**

Tous les documents remis, utilisés ou mis à disposition au cours de la supervision constituent des œuvres originales et, à ce titre, sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. Toute reproduction, représentation, utilisation, diffusion, publication, modification totale ou partielle est interdite. En conséquence, le client s'interdit de transmettre, diffuser et plus généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents. Ils ne peuvent en aucun cas être revendus ou mis à la disposition du public ou d'un tiers sous quelque forme que ce soit, y compris électronique.

### **Article 10 : Code de déontologie**

Le superviseur est tenu au secret professionnel et au respect de la déontologie :

- L'établissement et le respect d'un contrat écrit
- Le respect de la confidentialité pour ce qui concerne la personne supervisée
- Le respect du client, de sa personne, de ses choix.
- Le respect de la finalité de la supervision : assurer l'autonomie de la personne afin qu'elle assume pleinement ses choix et les solutions trouvées au cours d'une séance de supervision

### **Article 11 : Règles**

- Règle d'implication : la personne supervisée s'implique dans le processus de la supervision.
- Règle de ponctualité : si la personne supervisée arrive en retard, la séance se terminera à l'heure précédemment convenue.
- Les dates de séances pourront être programmées sur décision de la personne supervisée. Toute séance annulée moins de 48 heures à l'avance est considérée comme due et ne sera pas remboursée sauf cas de force majeure



*Patricia Verneret*

## **Article 12 : Responsabilité**

La personne supervisée est responsable de son travail et de toutes ses conséquences sur elle-même et sur l'exercice de son métier.

Le superviseur est responsable du cadre posé par la supervision et l'analyse de la pratique. Le champ de compétences est défini ici : <https://patricia-verneret.com/supervision-et-analyse-de-la-pratique/>

## **Article 13 : Médiation**

*« En cas de litige sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de service, le professionnel doit proposer au consommateur de parvenir à un accord sans intervention d'un juge. Cette procédure alternative de règlement des litiges est appelée médiation. Elle implique l'intervention d'un médiateur dont la mission est de proposer une solution permettant la résolution amiable du litige ».*

La médiation est une procédure alternative de règlement des litiges. Elle implique l'intervention d'un médiateur, à la charge du superviseur, dont la mission est de proposer une solution permettant la résolution amiable du litige. Elle pourra être déclenchée par le client, si celui-ci justifie notamment d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige par une réclamation écrite, directement auprès du professionnel.

*Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :*

CM2C

49 rue de Ponthieu

75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : [litiges@cm2c.net](mailto:litiges@cm2c.net)

En cas de litige et conformément aux articles L611, L612 et L616 du code la consommation, le médiateur de la consommation compétent sera CM2C, <https://www.cm2c.net/>