

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Marie-Ange Alexandre Conseil – EI — En vigueur à compter du 15 juin 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations proposées par Marie-Ange Alexandre Conseil - EI. Elles s'appliquent à toute relation contractuelle entre le prestataire et ses clients, qu'il s'agisse de personnes morales (structures, associations, collectivités, entreprises) ou de personnes physiques (particuliers).

Analyse des Pratiques Professionnelles - APP Associations, collectivités, structures sanitaires et sociales	Conseil Associations, collectivités, entreprises	Accompagnement individuel Particuliers — coaching et conseil personnel
--	--	---

Les dispositions spécifiques à une seule activité sont identifiées par un bandeau coloré. Les autres articles s'appliquent à l'ensemble des prestations.

Article 1 — Identification du prestataire

Marie-Ange Alexandre Conseil — Entreprise Individuelle (EI)
39 rue de la Barre — 58000 Nevers
Téléphone : 06.58.52.11.69 — E-mail : maaconseil@simplepratique.net
N° de déclaration d'activité de formation : 27580105458
N° SIRET : 528 585 581 00044
TVA non applicable — Article 293 B du Code Général des Impôts

Article 2 — Acceptation des conditions générales

Toute commande, signature de devis ou prise de rendez-vous implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV. Le client reconnaît en avoir pris connaissance préalablement à toute relation contractuelle. Pour les personnes morales, la signature du devis précédée de la mention « Bon pour accord » vaut acceptation. Pour les particuliers, la confirmation écrite (e-mail) du rendez-vous vaut acceptation.

Article 3 — Description des prestations

3.1 — Ateliers d'Analyse de Pratiques Professionnelles (APP)

► APP uniquement	<i>Disposition applicable à cette activité uniquement.</i>
-------------------------	--

Animation de groupes d'APP destinés aux professionnels en poste dans les secteurs social, médico-social, éducatif et sanitaire. Les séances se déroulent dans les locaux du commanditaire ou en distanciel, selon les modalités définies dans le devis.

Cette prestation est réalisée dans le cadre de la démarche de certification Qualiopi. Elle inclut un recueil préalable des besoins, un suivi du groupe tout au long du cycle, et une évaluation en fin de cycle.

3.2 — Conseil et accompagnement de structures

► Conseil uniquement	<i>Disposition applicable à cette activité uniquement.</i>
-----------------------------	--

Prestations de conseil et d'accompagnement organisationnel auprès d'associations, de collectivités territoriales et d'entreprises. Les interventions se déroulent dans les locaux du commanditaire, selon un calendrier défini conjointement.

Les modalités précises (contenu, durée, livrables attendus) sont définies dans le devis ou la lettre de mission signée par les deux parties.

3.3 — Accompagnement individuel

► Accompagnement individuel uniquement

Disposition applicable à cette activité uniquement.

Accompagnement de type coaching et conseil personnel, destiné aux particuliers. Les séances se déroulent en distanciel (visioconférence) ou au domicile du client, selon la modalité choisie lors de la prise de contact.

Cet accompagnement ne constitue pas un suivi psychologique ou thérapeutique au sens clinique du terme. Il s'inscrit dans une démarche de développement personnel et professionnel.

Article 4 — Tarifs et facturation

Les tarifs applicables sont ceux indiqués dans le devis ou communiqués lors de la prise de contact. Toutes les prestations sont facturées TTC. La TVA n'est pas applicable en vertu de l'article 293 B du CGI.

Modalités selon l'activité

APP	Facturation à la séance réalisée. Tarif de 300 € TTC par séance de 1h30 pour un groupe de 5 à 10 personnes. Adaptations tarifaires possibles sur devis (durée, horaires, déplacement hors zone).
Conseil	Facturation à la séance ou au forfait selon les modalités définies dans le devis ou la lettre de mission.
Accompagnement individuel	Facturation à la séance ou au forfait selon les modalités convenues lors de la prise de contact. Le tarif est communiqué avant toute première séance.

Article 5 — Modalités de paiement

Le délai de paiement est de 30 jours à réception de la facture pour les personnes morales. Pour les particuliers, le règlement intervient à la séance ou selon les modalités définies au forfait.

Les modes de paiement acceptés sont : virement bancaire, chèque. Les coordonnées bancaires figurent sur chaque facture.

Tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, applicable aux professionnels. Pour les particuliers, des intérêts de retard au taux légal sont applicables.

Article 6 — Annulation et report

6.1 — Annulation par le client (personnes morales — APP et Conseil)

Toute annulation doit être notifiée par écrit (e-mail). Les conditions suivantes s'appliquent :

- Annulation plus de 7 jours calendaires avant la prestation : aucune facturation
- Annulation entre 2 et 6 jours : 50 % du montant de la séance ou de la journée facturé
- Annulation moins de 48 heures avant : 100 % du montant facturé

6.2 — Annulation par le client (particuliers — Accompagnement individuel)

► Accompagnement individuel uniquement

Disposition applicable à cette activité uniquement.

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, les particuliers bénéficient d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, sauf si la prestation a commencé avec leur accord exprès avant ce délai.

Au-delà du délai légal, toute annulation moins de 48 heures avant la séance prévue est facturée à 100 % du tarif de la séance.

6.3 — Annulation par le prestataire

En cas d'annulation par Marie-Ange Alexandre Conseil - EI pour motif légitime (maladie, force majeure), la prestation est reportée à une date convenue entre les parties. Aucune facturation n'est appliquée pour les séances non réalisées.

Article 7 — Confidentialité

Marie-Ange Alexandre Conseil – EI s'engage à respecter la stricte confidentialité de toutes les informations communiquées dans le cadre des prestations, qu'elles émanent du commanditaire, des participants ou du client individuel.

Disposition spécifique APP

► APP uniquement

Disposition applicable à cette activité uniquement.

Les échanges au sein des groupes d'APP sont soumis à une règle de confidentialité rappelée en début de chaque séance et s'appliquant à tous les participants sans exception. Les fiches récapitulatives transmises après chaque séance sont systématiquement anonymisées. Le commanditaire s'engage à ne pas demander de compte rendu nominatif des échanges.

Article 8 — Obligations et responsabilités

8.1 — Obligations du prestataire

Marie-Ange Alexandre Conseil – EI s'engage à apporter tout le soin et la compétence nécessaires à la réalisation des prestations, dans le respect des règles déontologiques applicables à son activité.

8.2 — Obligations du client

Le client s'engage à fournir les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation, à respecter les modalités définies contractuellement et à régler les factures dans les délais convenus.

Disposition spécifique — locaux (APP et Conseil)

► APP uniquement

Disposition applicable à cette activité uniquement.

Lorsque les prestations se déroulent dans les locaux du commanditaire, celui-ci est responsable de l'accessibilité des locaux, notamment pour les personnes en situation de handicap, ainsi que des conditions matérielles d'accueil (salle adaptée, matériel si nécessaire).

8.3 — Limitation de responsabilité

Les prestations d'accompagnement individuel, de conseil et d'APP constituent des obligations de moyens et non de résultats. Marie-Ange Alexandre Conseil – EI ne saurait être tenue responsable des décisions prises par le client ou les participants à la suite des prestations.

Disposition spécifique accompagnement individuel

► **Accompagnement individuel uniquement**

Disposition applicable à cette activité uniquement.

L'accompagnement individuel proposé est de nature coaching et conseil personnel. Il ne constitue pas un suivi psychologique, psychiatrique ou médical et ne saurait s'y substituer. En cas de détresse psychologique, le client est invité à consulter un professionnel de santé qualifié.

Article 9 — Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation peut être adressée par e-mail à maaconseil@simplepratique.net ou par téléphone au 06.58.52.11.69. Un accusé de réception est adressé sous 48 heures ouvrées et une réponse de fond sous 10 jours ouvrés.

Les réclamations font l'objet d'un traitement formalisé et leurs suites sont intégrées à la démarche d'amélioration continue de Marie-Ange Alexandre Conseil - EI.

Article 10 — Protection des données personnelles — RGPD

Les données personnelles collectées dans le cadre des prestations (nom, prénom, coordonnées, réponses aux questionnaires) sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — Règlement UE 2016/679).

Ces données sont collectées pour les finalités suivantes : réalisation et suivi des prestations, facturation, obligations légales (BPF pour les APP). Elles ne sont transmises à aucun tiers et sont conservées pour une durée maximale de 5 ans après la fin de la prestation.

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants : accès, rectification, effacement, limitation du traitement. Pour exercer ces droits : maaconseil@simplepratique.net. En cas de réclamation relative à vos données, vous pouvez saisir la CNIL (www.cnil.fr).

Article 11 — Propriété intellectuelle

Les outils, méthodes, supports et documents produits par Marie-Ange Alexandre Conseil - EI dans le cadre des prestations restent sa propriété intellectuelle exclusive. Toute reproduction, diffusion ou utilisation sans autorisation écrite préalable est interdite.

Les fiches récapitulatives anonymisées transmises aux participants des groupes d'APP peuvent être conservées et utilisées par ces derniers dans le cadre de leur usage professionnel personnel, sans diffusion externe.

Article 12 — Litiges et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant tout recours juridictionnel.

Pour les professionnels (APP et Conseil)

À défaut de résolution amiable, le tribunal compétent sera celui du siège du prestataire (Tribunal de Nevers).

Pour les particuliers (Accompagnement individuel)

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le client particulier peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Le prestataire adhère au dispositif de médiation suivant : [à compléter — médiateur référencé]. En cas d'échec de la médiation, le tribunal compétent sera celui du domicile du client.

Article 13 — Mise à jour des CGV

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment. La version en vigueur est celle publiée sur le site internet à la date de la prestation. Toute modification substantielle est notifiée aux clients en cours de relation contractuelle.