CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES

VP-COACHING – Orthopédagogie, remédiation cognitive et coaching scolaire

Prestataire	Viviane POUGET – VP-Coaching – Entrepreneur individuel
SIRET	834 374 076 00018
Adresse	19 bis rue Bargue – 75015 Paris
Téléphone	06 19 21 41 78
E-mail	vpouget22@gmail.com

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de prestation de services (CGV) régissent les relations entre VP-Coaching et ses clients consommateurs pour les prestations d'orthopédagogie, de remédiation cognitive, d'accompagnement scolaire, de méthodologie et de coaching scolaire.

Lieu d'accompagnement : les séances sont réalisées selon les modalités convenues entre la famille et VP-Coaching.

2. Nature des prestations

Les prestations peuvent notamment porter sur l'organisation et la planification, les fonctions exécutives, l'attention, la méthodologie, les stratégies d'apprentissage et de mémorisation, l'autonomie, la motivation, la confiance en soi, la préparation des évaluations.

Lorsque cela est pertinent, l'accompagnement tient compte des besoins spécifiques du jeune et des dispositifs ou aménagements existants (notamment PAP, PPS, PPRE, AESH et outils numériques).

3. Limites de l'accompagnement et obligation de moyens

Les prestations proposées sont de nature pédagogique et/ou relèvent du coaching. Elles ne constituent ni un acte médical ou paramédical, ni une psychothérapie, et ne se substituent pas aux professionnels de santé ou autres professionnels spécialisés intervenant auprès du jeune.

VP-Coaching est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Aucun résultat scolaire, comportemental, académique ou d'orientation déterminé ne peut être garanti.

4. Organisation de l'accompagnement

La fréquence, la durée, le lieu et les objectifs des séances sont définis avec le client et, selon son âge, avec le jeune. Les créneaux réguliers sont réservés selon les modalités prévues au contrat individuel.

Les objectifs et axes de travail peuvent évoluer en fonction des besoins observés au cours de l'accompagnement.

5. Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au client avant son engagement et figurent, selon le cas, dans le devis, le contrat individuel, la grille tarifaire ou tout autre support contractuel. Les prix sont exprimés en euros.

Les éventuels frais supplémentaires, notamment les frais de déplacement lorsqu'ils s'appliquent, sont indiqués au client avant la conclusion du contrat.

6. Forfaits annuels – 36 semaines scolaires et mensualisation

FONCTIONNEMENT DU FORFAIT

- Pour les accompagnements réguliers, VP-Coaching peut proposer un forfait annuel mensualisé.
- **36 semaines scolaires programmées ; 5 heures d'absence incluses dans le calcul du prix annuel.**
- **5 heures d'absence incluses par année scolaire complète, soit environ une heure par période : ces 5 heures sont déjà déduites du prix annuel.**

Absences. Toute absence de l'élève à une séance programmée du forfait est comptabilisée, quel qu'en soit le motif (maladie, sortie ou voyage scolaire, grève, empêchement personnel…). Chaque absence est décomptée pour la durée de la séance manquée : par exemple, une séance de 1h30 manquée réduit de 1h30 le solde d'absences incluses. VP-Coaching tient un tableau des absences.

En cas de situation exceptionnelle, notamment de longue maladie ou d'hospitalisation entraînant une interruption durable de l'accompagnement, les parties examinent les possibilités de suspension, de report ou d'arrêt anticipé du contrat. Ces situations sont traitées individuellement, dans le respect des dispositions légales applicables, sans préjudice des règles relatives à la force majeure.

Jours fériés et ponts. Les séances habituellement programmées sont maintenues pendant les jours fériés et les ponts compris dans les semaines scolaires retenues au contrat. Elles peuvent être réalisées en présentiel ou, avec l'accord de la famille, en visioconférence.

Si la famille souhaite annuler une séance, les heures correspondantes sont décomptées des 5 heures d'absence prévues dans le forfait annuel. En cas d'indisponibilité de la professionnelle, un report est proposé ou les heures non réalisées sont déduites de la facturation, sans incidence sur le crédit d'absence de la famille.

Au-delà de 5 heures d'absence. Les heures d'absence au-delà des 5 heures d'absence incluses dans le forfait restent dues dans le cadre du forfait. VP-Coaching s'efforce de proposer un rattrapage de séance, sans supplément et y compris pendant les vacances scolaires, selon les disponibilités respectives des parties et avant la fin de la période contractuelle. Si VP-Coaching ne peut proposer aucun créneau de rattrapage, les heures concernées font l'objet d'une régularisation financière, par avoir ou remboursement selon la situation. Si les créneaux de rattrapage proposés par VP-Coaching ne conviennent pas à la famille, les heures concernées restent dues.

Les 5 heures d'absence incluses constituent une réduction du prix annuel et ne donnent pas lieu à rattrapage.

- **Annulation par VP-Coaching :** Toute séance annulée à l'initiative de VP-Coaching n'est pas décomptée des heures d'absence incluses dans le forfait. Elle fait l'objet d'un report convenu avec la famille. Si aucun report n'est possible avant la fin de la période contractuelle, la séance non réalisée fait l'objet d'une déduction ou d'un remboursement, selon les sommes déjà réglées.
- **Prix annuel forfaitaire,** éventuellement arrondi, **payable en 10 mensualités de septembre à juin.**
- **Les 36 semaines restent accessibles sans supplément si l'élève est toujours présent.**

Le contrat (ou le devis) précise les dates de début et de fin, les semaines et séances programmées, les absences incluses, le prix annuel, l'échéancier et le mode de paiement.

Pour tout accompagnement débutant en cours d'année scolaire, un forfait individualisé est établi selon les semaines et les séances programmées jusqu'à la fin de la période contractuelle. Le nombre d'heures d'absence incluses est adapté à cette période et précisé dans le contrat et/ou l'annexe financière individualisée.

7. Annulations hors régime du forfait

Pour les séances ponctuelles, toute annulation doit être signalée dès que possible, idéalement au moins 24 heures avant. Une annulation tardive peut donner lieu à une indemnité proportionnée au préjudice effectivement subi, sauf force majeure ou disposition légale contraire.

Toute séance annulée par VP-Coaching est reportée ou, si elle a déjà été réglée et qu'aucun report n'est possible, elle fait l'objet d'un avoir.

8. Paiement

Les modalités, échéances et moyens de règlement sont précisés dans le devis, le contrat, la facture ou le document de commande. Le client s'engage à respecter les échéances convenues.

En cas d'impayé, VP-Coaching peut suspendre les prestations après information du client, sans préjudice des sommes déjà exigibles.

9. Engagement du jeune et de sa famille

L'efficacité de l'accompagnement suppose l'implication du jeune et, lorsque cela est nécessaire, de sa famille. Le jeune est invité à participer activement aux séances et à expérimenter les outils, méthodes ou stratégies proposés entre les séances.

10. Échanges et travaux complémentaires

De courts échanges nécessaires au suivi peuvent intervenir entre les séances. Toute demande nécessitant un travail supplémentaire significatif – notamment analyse approfondie de documents, compte rendu détaillé, réunion ou échange prolongé avec un établissement ou un professionnel – peut faire l'objet d'un accord préalable et, le cas échéant, d'une facturation spécifique annoncée avant sa réalisation.

11. Confidentialité et échanges avec des tiers

Les informations recueillies dans le cadre de l'accompagnement sont traitées avec confidentialité, sous réserve des obligations légales applicables.

Lorsque le jeune est mineur, les échanges avec ses représentants légaux sont réalisés dans son intérêt et dans le respect de la relation de confiance nécessaire à l'accompagnement.

Les échanges avec un établissement scolaire, un.e enseignant.e, un.e AESH, un.e ergothérapeute ou tout autre professionnel.le accompagnant le jeune sont réalisés avec l'accord du client majeur ou du représentant légal, sauf obligation légale contraire. Le contrat individuel peut préciser les personnes autorisées et la nature des informations pouvant être partagées.

12. Interruption de l'accompagnement

Le Client peut demander l'arrêt de l'accompagnement à tout moment, par écrit (mail).

Afin de permettre une bonne organisation des plannings et la réattribution du créneau réservé, il lui est demandé, dans la mesure du possible, de respecter un **délai de prévenance de 15 jours calendaires**.

13. Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur, celui-ci dispose en principe d'un délai légal de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Si le client souhaite que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration de ce délai, il doit en faire la demande expresse. En cas de rétractation après le début d'exécution, le client est redevable du montant correspondant aux prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, la perte du droit de rétractation intervient dans les conditions prévues par la réglementation, notamment après accord préalable exprès du consommateur et reconnaissance de la perte de ce droit une fois la prestation entièrement exécutée.

Un formulaire type de rétractation figure en annexe des présentes CGV.

14. Données personnelles

VP-Coaching traite les données personnelles nécessaires à la gestion de la relation contractuelle, administrative, comptable et pédagogique. Selon les situations, ces données peuvent notamment concerner l'identité et les coordonnées du client et du jeune, les informations nécessaires à l'organisation des séances ainsi que les éléments utiles à l'accompagnement communiqués par la famille.

Les données ne sont accessibles qu'aux personnes ou prestataires qui en ont besoin pour les finalités concernées et ne sont communiquées à des tiers que lorsque cela est nécessaire, autorisé par le client ou imposé par la loi.

Les données sont conservées pendant une durée adaptée à leur finalité et, lorsqu'une obligation légale de conservation s'applique, pendant la durée requise. Les personnes concernées disposent, dans les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, ainsi que, lorsqu'il s'applique, d'un droit à la portabilité. Ces droits peuvent être exercés auprès de VP-Coaching à l'adresse : vpouget22@gmail.com.

15. Réclamations et médiation de la consommation

En cas de difficulté ou de réclamation, le client est invité à contacter en priorité VP-Coaching afin de rechercher une solution amiable.

Après démarche préalable écrite auprès de VP-Coaching restée sans solution satisfaisante, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève VP-Coaching :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
49 rue de Ponthieu – 75008 Paris
www.cm2c.net

16. Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français. Les parties se rapprocheront afin de déterminer les conséquences pratiques de l'événement sur les prestations programmées.

17. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de différend, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable, sans priver le consommateur des voies de recours dont il dispose en application de la loi.

18. Acceptation des CGV

Le client reconnaît avoir reçu, avant son engagement, les informations essentielles relatives à la prestation, à son prix et à ses modalités d'exécution, ainsi que les présentes CGV lorsqu'elles lui sont applicables.

La signature du contrat individuel, l'acceptation d'un devis ou toute autre manifestation non équivoque d'acceptation emporte acceptation des présentes CGV.