

# **CGV – Professionnels et Personnes Morales**

## **1. Identification de la prestataire**

Nom : Francine Vervaeke

Entreprise : LÂAC

Statut : Micro-entreprise

SIRET : 89919568900018

Adresse professionnelle : 84, rue du vieux bureau – 59150 WATTRELOS

Contact : francine.vervaeke@l-ame-agit-du-coeur.fr

## **2. Prestations proposées**

Les prestations destinées aux structures d'accueil de jeunes enfants comprennent notamment :

- Observation in situ de l'équipe et de l'organisation (à la journée)
- Journées pédagogiques (thématiques personnalisées)
- Journées bien-être du personnel
- Formations en présentiel ou distanciel
- Accompagnements sur mesure

Chaque intervention fait l'objet d'un devis détaillé, validé par le client avant toute prestation.

## **3. Tarifs et modalités de règlement**

Les tarifs sont indiqués en euros HT.

Un acompte de 30 % est demandé à la signature du devis.

Le solde est à régler au plus tard 15 jours après la réalisation de la prestation, par virement bancaire.

En cas de retard de paiement, des pénalités sont dues de plein droit, selon le taux légal en vigueur.

Une indemnité forfaitaire de 40 € est également exigible pour frais de recouvrement (art. L441-10 du Code de commerce).

## **4. Conditions d'annulation / report**

- En cas d'annulation par le client à moins de 15 jours ouvrés de la date prévue, l'acompte reste acquis.
- Si l'annulation intervient à moins de 5 jours ouvrés, la totalité de la prestation reste due.
- En cas de report demandé par le client plus de 15 jours à l'avance, une nouvelle date sera proposée sans frais.
- En cas de force majeure, chaque partie pourra demander l'annulation ou le report sans pénalité.  
Les cas de force majeure sont ceux reconnus par la jurisprudence (ex. : maladie grave, catastrophe naturelle, etc.).

## **5. Obligations de la prestataire**

La prestataire s'engage à réaliser les prestations avec bienveillance, confidentialité et dans le respect du cadre déontologique propre à l'accompagnement.

Elle reste libre dans sa méthodologie d'observation et d'analyse, en accord avec les objectifs définis avec la structure.

## **6. Engagements de la structure**

La structure s'engage à favoriser les conditions d'accueil et d'organisation nécessaires au bon déroulement des interventions (salle, matériel, informations préalables aux équipes...).

Elle s'engage à respecter les dates convenues et à régler les sommes dues selon les modalités fixées.

## **7. Propriété intellectuelle**

Les supports pédagogiques, grilles d'observation et documents transmis sont protégés par le droit d'auteur.

Ils ne peuvent être diffusés, reproduits ou transmis à des tiers sans autorisation écrite.

## **8. Données personnelles**

Les données professionnelles recueillies sont utilisées uniquement pour le suivi de la prestation.

Conformément au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression sur simple demande.

## **9. Médiation et litiges**

En cas de litige non résolu à l'amiable, le client peut saisir le médiateur de la consommation désigné par la prestataire :

**CM2C**

49 Rue de Ponthieu

75008 Paris

<https://cm2c.net/>

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

À défaut, les litiges seront portés devant les tribunaux compétents du ressort du siège de la prestataire.

## **10. Conditions spécifiques – Retraites et séminaires résidentiels**

La prestataire propose également l'animation de retraites ou séminaires de 2 à 4 jours, incluant des ateliers d'accompagnement parental, de bien-être et de développement personnel, dans des lieux sélectionnés pour leur cadre propice à la détente et à l'introspection.

### **Organisation et responsabilité**

Sauf mention contraire dans le devis, l'organisation logistique (hébergement, repas, transports) est assurée par un prestataire tiers. Les participants réservent directement auprès du lieu indiqué par la prestataire.

La responsabilité de la prestataire porte uniquement sur les activités et accompagnements qu'elle anime durant la retraite.

### **Forfaits "tout inclus" (si applicable)**

Dans le cas où la prestataire prend en charge la réservation du lieu et propose un tarif forfaitaire incluant hébergement, repas et animation, elle agit comme organisatrice principale.

Dans ce cas, une convention détaillée est signée entre la prestataire et le lieu d'accueil.

Les conditions d'annulation, de remboursement et d'assurance sont précisées dans le devis personnalisé.

## Conditions d'annulation

- En cas d'annulation par le participant à plus de 30 jours de l'événement : remboursement de l'acompte (hors frais engagés non remboursables)
- Entre 30 et 15 jours : 50 % du montant total est dû
- À moins de 15 jours : aucun remboursement sauf cas de force majeure
- En cas d'annulation par la prestataire (cas de force majeure ou nombre insuffisant de participants), les sommes versées seront intégralement remboursées.

## Assurance

Il est recommandé aux participants de souscrire une assurance annulation personnelle. La prestataire ne peut être tenue responsable des imprévus liés au transport ou à des restrictions sanitaires ou climatiques affectant le lieu.

## Report ou cession de place

En cas d'empêchement, le participant peut proposer à une autre personne de le remplacer, sous réserve d'accord préalable de la prestataire (nom, coordonnées, acceptation des conditions).

Aucun frais supplémentaire ne sera appliqué si le remplacement intervient **au moins 7 jours** avant le début de la retraite.

Passé ce délai, la cession n'est plus garantie.

Un **report à une session ultérieure** pourra être proposé en cas de force majeure, sous réserve de places disponibles, sans garantie de tarif identique.

## Signature de la charte d'engagement

Le participant s'engage à signer la charte d'engagement (en annexe) et à en respecter les termes.

## 11. Clauses complémentaires

### 11.1. Confidentialité renforcée

Dans le cadre des missions réalisées auprès des équipes et/ou des structures, la prestataire s'engage à une stricte confidentialité concernant les informations transmises, observées ou partagées durant les accompagnements.

Les données sensibles, les échanges oraux et les documents internes ne seront ni divulgués, ni reproduits, ni utilisés à d'autres fins sans autorisation écrite préalable.

Il est attendu en retour que les structures respectent également la confidentialité des supports pédagogiques transmis.

### 11.2. Annulation par la prestataire

En cas d'empêchement majeur (force majeure, problème de santé, impératif familial grave ou tout autre événement indépendant de sa volonté), la prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter l'intervention.

Dans ce cas, un report sera proposé dans les meilleurs délais, ou un remboursement intégral sera effectué si aucune autre date ne convient.

Aucune indemnité complémentaire ne pourra être réclamée au titre de cette annulation.

### 11.3. Absence de certification officielle

Les formations et accompagnements proposés par la prestataire ne sont pas actuellement certifiés

par un organisme officiel d'agrément.

Ils ne donnent donc pas lieu à l'obtention d'un diplôme reconnu par l'État.

Une attestation de participation pourra être délivrée à la demande.

La prestataire s'engage à informer ses clients professionnels si une procédure de certification venait à aboutir.