domani

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le parcours Domani

Version 1.0 · 8 octobre 2026 · Vente à des particuliers

Identification du prestataire

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent la vente du parcours Domani à des particuliers. Version 1.0 du 8 octobre 2026.

Le parcours Domani est proposé par :

- **Dénomination** : IN HORTO (nom commercial In Horto), société à responsabilité limitée (SARL) au capital de 1 000 €
- **Siège social** : 835 ancienne route des Alpes, 13100 Aix-en-Provence, France
- **Immatriculation** : RCS d'Aix-en-Provence 941 190 928 ; SIRET 941 190 928 00015 ; code APE 70.22Z
- **TVA intracommunautaire** : FR87941190928
- **Représentant légal** : Matthieu Guignard, Gérant
- **Contact** : contact@inhorto.fr ; 06 32 02 00 77 ; par courrier à l'adresse du siège
- **Site internet** : www.domani-coaching.fr

Ci-après le « Prestataire ».

Article 1 : Définitions

Dans les CGV, les termes suivants ont le sens ci-dessous, au singulier comme au pluriel.

- **Client** : la personne physique majeure qui souscrit le Parcours à titre personnel, pour des besoins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Le Client a la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.
- **Coach** : Matthieu Guignard, coach professionnel certifié ACC (Associate Certified Coach) par l'International Coaching Federation (ICF), qui assure personnellement l'accompagnement.
- **Parcours** : le parcours Domani décrit à l'article 3.
- **Module** : l'une des six étapes du Parcours. Chaque Module comprend un Livret, une Séance et une synthèse.
- **Module commencé** : un Module dont la Séance a eu lieu, ou est réputée réalisée en application des articles 9.2 et 9.3.
- **Livret** : le cahier de travail personnel au format PDF remis pour chaque Module.
- **Séance** : l'entretien individuel d'une heure trente entre le Client et le Coach, en visioconférence.
- **Carnet de bord** : le document de synthèse dans lequel le Client consigne, Module après Module, les conclusions de son Parcours.
- **Premier échange** : l'entretien gratuit d'environ vingt minutes, en visioconférence, qui précède toute commande.
- **Bon de commande** : le document adressé au Client par e-mail après le Premier échange. Il récapitule le Parcours, son prix, la modalité de paiement choisie et les informations relatives au droit de rétractation.

- **Contrat** : l'ensemble formé par le Bon de commande signé et les CGV.

Article 2 : Champ d'application et opposabilité

2.1 Les CGV s'appliquent à toute vente du Parcours par le Prestataire au Client. Elles prévalent sur tout autre document, sous réserve des stipulations particulières figurant au Bon de commande.

2.2 Les CGV sont consultables à tout moment sur le site www.domani-coaching.fr. Elles sont jointes au Bon de commande. En signant le Bon de commande, le Client reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter. Le Prestataire invite le Client à les télécharger ou à les imprimer pour les conserver.

2.3 Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du Bon de commande. Le Prestataire peut les modifier à tout moment ; une nouvelle version ne s'applique pas à un Parcours déjà commandé, sauf accord écrit du Client.

2.4 Les CGV ne s'appliquent pas lorsque le Parcours est commandé ou financé par une entreprise, un employeur ou un autre organisme au profit d'une personne qu'il désigne. Ces commandes font l'objet d'une proposition et de conditions distinctes.

2.5 Le Parcours est un accompagnement de coaching. Il ne constitue ni une action de formation, ni un bilan de compétences au sens des articles L.6313-1 et L.6313-4 du Code du travail. Il n'est pas éligible au compte personnel de formation (CPF).

Article 3 : Le parcours Domani

3.1 Objet. Domani est un parcours de coaching individuel qui aide le Client à définir la suite de son parcours professionnel et à engager ses premières actions. Il comprend six Modules, suivis dans cet ordre, chacun s'appuyant sur le précédent :

1. Se redécouvrir
2. S'aligner
3. Se révéler
4. S'ouvrir
5. Se projeter
6. Se lancer

3.2 Déroulement d'un Module. Chaque Module se déroule en trois temps :

- le Client complète le Livret à son rythme avant la Séance (temps indicatif : deux à trois heures) ;
- le Client et le Coach tiennent une Séance individuelle d'une heure trente, en visioconférence ;
- les conclusions du Module sont reportées dans le Carnet de bord.

3.3 Contenu du prix. Le prix du Parcours comprend six Livrets, six Séances (soit neuf heures de coaching individuel) et le Carnet de bord, que le Client conserve à l'issue du Parcours. Aucune option ni aucun supplément n'est facturé. Une prestation complémentaire (séance supplémentaire, suivi après la fin du Parcours) suppose un accord distinct et préalable du Client.

3.4 Premier échange. Le Premier échange est gratuit et n'engage ni le Client ni le Prestataire. Il permet au Client de présenter sa situation et au Coach de vérifier que le Parcours y répond. Il ne constitue pas une Séance. Si le Coach estime que le Parcours ne répond pas à la situation du Client, il le lui dit et ne lui adresse pas de Bon de commande.

3.5 Rythme. Les dates des Séances sont fixées d'un commun accord, à titre indicatif toutes les deux à quatre semaines. Le Parcours se réalise dans le délai prévu à l'article 9.7.

3.6 Conformité des Livrets. Si un Livret est illisible, incomplet ou ne correspond pas au Module, le Prestataire en fournit sans frais une version conforme dans les meilleurs délais. Cette stipulation s'applique sans préjudice de la garantie légale de conformité des contenus numériques prévue aux articles L.224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Article 4 : Nature de l'accompagnement et engagements du Prestataire

4.1 Le rôle du coaching. Le coaching aide le Client à clarifier sa situation, ses priorités et ses options. Le Client reste seul décisionnaire de ses choix professionnels et personnels, ainsi que de leur mise en œuvre.

4.2 Obligation de moyens. Le Prestataire s'engage à fournir le Parcours avec le soin et la diligence d'un professionnel du coaching. Il est tenu d'une obligation de moyens. Il ne garantit aucun résultat déterminé, notamment l'obtention d'un emploi, d'une mobilité, d'un niveau de rémunération ou la réussite d'un projet de création d'activité.

4.3 Limites de l'accompagnement. Le Parcours ne constitue ni une psychothérapie, ni un acte médical ou paramédical. Il ne remplace pas un conseil juridique, financier ou fiscal, ni un conseil sur les droits sociaux du Client (rupture du contrat de travail, indemnisation chômage, retraite). Les exercices portant sur le revenu minimum ou le seuil financier du Client sont des outils de réflexion personnelle, et non un conseil financier. Lorsque la situation du Client relève d'un professionnel de santé, du droit ou de la finance, le Coach le lui signale et peut proposer une suspension du Parcours (article 9.6).

4.4 Déontologie. Le Coach exerce dans le respect du code de déontologie de l'International Coaching Federation (ICF).

4.5 Exécution personnelle. Le Coach assure personnellement l'ensemble des Séances. Le Prestataire ne peut confier tout ou partie du Parcours à un autre intervenant sans l'accord préalable et écrit du Client.

4.6 Confidentialité. Le Coach garde strictement confidentiels le contenu des Séances, les Livrets et toute information que le Client lui confie. Cet engagement vaut pendant le Parcours et sans limitation de durée après sa fin. Il ne cède que dans trois cas :

- le Client donne son accord exprès ;
- un danger grave et imminent menace la vie ou la sécurité du Client ou d'un tiers ;
- une obligation légale ou une décision de justice l'impose.

4.7 Discrétion et témoignages. Le Prestataire ne révèle ni l'identité du Client, ni le fait qu'il suit le Parcours. Il n'utilise un témoignage du Client qu'avec son accord écrit, sous la forme que le Client approuve (anonyme par défaut). Le Client peut retirer cet accord à tout moment pour l'avenir.

Article 5 : Engagements du Client

5.1 Implication. Le Client complète le Livret avant chaque Séance et se rend disponible pendant toute la durée de celle-ci. Le bénéfice du Parcours dépend largement de cet engagement personnel.

5.2 Sincérité. Le Client fournit des informations sincères. Il informe le Coach s'il estime que sa situation ne lui permet plus de suivre le Parcours dans de bonnes conditions, sans avoir à en préciser la nature.

5.3 Regards croisés. Le Module 3 invite le Client à recueillir l'avis d'une quinzaine de personnes de son entourage personnel ou professionnel. Le Client choisit librement ces personnes. Il les informe de l'usage de leurs réponses et recueille leur accord avant de les transmettre au Coach. Le Coach traite ces contributions de manière confidentielle et uniquement pour les besoins du Parcours.

5.4 Conditions techniques. Les Séances ont lieu par l'outil de visioconférence indiqué par le Coach (Microsoft Teams à la date des CGV), au moyen d'un lien transmis avant chaque Séance. Le Client dispose d'un ordinateur ou d'une tablette

avec caméra et micro, d'une connexion internet suffisante et d'un endroit calme qui préserve la confidentialité des échanges. Les frais d'équipement et de connexion restent à sa charge.

5.5 Enregistrement. Aucune Séance ne peut être enregistrée, filmée ou transcrite automatiquement, y compris au moyen d'un outil de prise de notes par intelligence artificielle, sans l'accord préalable et exprès de l'autre partie. Cette règle s'applique au Client comme au Coach.

5.6 Respect mutuel. Le Client et le Coach s'adressent l'un à l'autre avec courtoisie. Des propos ou un comportement injurieux, menaçants ou discriminatoires autorisent l'autre partie à mettre fin au Contrat dans les conditions de l'article 10.

Article 6 : Commande et conclusion du Contrat

6.1 Étapes de la commande. La commande se déroule ainsi :

1. Après le Premier échange, le Prestataire adresse au Client par e-mail le Bon de commande, les CGV et le formulaire de rétractation figurant en annexe.
2. Le Bon de commande précise : la description du Parcours, son prix TTC, la modalité de paiement choisie et son échéancier, la date envisagée pour la première Séance, les conditions du droit de rétractation et les coordonnées du médiateur de la consommation.
3. Le Client signe le Bon de commande, par signature électronique ou en renvoyant par e-mail un exemplaire signé. S'il souhaite commencer le Parcours avant la fin du délai de rétractation, il coche la case prévue à cet effet (article 8.3).
4. Le Prestataire confirme la commande par e-mail (article 6.4).

6.2 Validité de l'offre. Le Bon de commande est valable trente (30) jours à compter de son envoi. Passé ce délai, le Prestataire peut adresser un nouveau Bon de commande au tarif alors en vigueur.

6.3 Conclusion du Contrat. Le Contrat est conclu à la date à laquelle le Prestataire reçoit le Bon de commande signé (article 1121 du Code civil). Il est conclu à distance, sans présence physique simultanée des parties, au sens de l'article L.221-1 du Code de la consommation.

6.4 Confirmation. Le Prestataire confirme la commande par e-mail dans un délai raisonnable, et au plus tard avant la première Séance. Cette confirmation reprend le Bon de commande signé et les CGV, sur un support durable (article L.221-13 du Code de la consommation).

6.5 Capacité. Le Client déclare être majeur et juridiquement capable de contracter.

6.6 Preuve et archivage. Le Prestataire conserve le Bon de commande signé, les e-mails échangés et les factures sur un support fiable et durable. Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, il conserve l'écrit constatant le Contrat pendant dix (10) ans à compter de sa conclusion et en remet une copie au Client sur simple demande.

Article 7 : Prix et modalités de paiement

7.1 Prix. Le prix du Parcours complet est de 1 950 € TTC, soit 1 625 € HT et 325 € de TVA au taux de 20 %. Ce prix est ferme pendant toute la durée du Parcours.

7.2 Valeur d'un Module. Pour l'application des articles 8, 9 et 10, chaque Module est valorisé à 325 € TTC, soit un sixième du prix.

7.3 Modalités de paiement. Le Client choisit sur le Bon de commande l'une des deux modalités suivantes, sans frais ni intérêts :

- **en une fois** : 1 950 € TTC, payables dans les sept (7) jours suivant la conclusion du Contrat et en tout état de cause avant la première Séance ;

- **en trois fois** : trois versements de 650 € TTC, chacun réglé avant les deux Modules qu'il couvre, selon le tableau ci-dessous.

Versement	Montant TTC	Échéance	Modules couverts
1	650 €	Dans les 7 jours suivant la conclusion du Contrat, et avant la Séance 1	Modules 1 et 2
2	650 €	Avant la Séance 3	Modules 3 et 4
3	650 €	Avant la Séance 5	Modules 5 et 6

7.4 Moyen de paiement. Le paiement s'effectue par virement bancaire sur le compte du Prestataire, dont les coordonnées figurent sur le Bon de commande et sur chaque facture, en indiquant la référence communiquée.

7.5 Nature des sommes versées. Les sommes versées avant l'exécution des Modules correspondants sont des acomptes et non des arrhes, au sens de l'article L.214-1 du Code de la consommation. Leur restitution en cas de rétractation ou d'interruption du Parcours est régie par les articles 8 et 10.

7.6 Factures. Le Prestataire émet une facture pour chaque versement et l'adresse au Client par e-mail.

7.7 Retard de paiement. Si un versement n'est pas réglé à son échéance, le Prestataire adresse un rappel au Client par e-mail. À défaut de paiement dans les quinze (15) jours suivant ce rappel :

- le Prestataire peut reporter les Séances suivantes jusqu'au paiement, sans que ce report prolonge le délai de l'article 9.7 ;
- les sommes dues portent intérêt au taux légal à compter d'une mise en demeure (article 1231-6 du Code civil) ;
- le Prestataire peut mettre fin au Contrat dans les conditions de l'article 10.2.

Article 8 : Droit de rétractation

8.1 Délai. Le Contrat étant conclu à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter, sans avoir à se justifier ni à payer de pénalité (articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation). Ce délai court à compter du jour de la conclusion du Contrat. S'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

8.2 Exercice. Pour se rétracter, le Client adresse au Prestataire, avant l'expiration du délai, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté :

- par e-mail à contact@inhorto.fr ;
- ou par courrier à IN HORTO, 835 ancienne route des Alpes, 13100 Aix-en-Provence.

Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation figurant en annexe, sans que ce soit obligatoire. Le Prestataire accuse réception de la rétractation par e-mail, sans délai.

8.3 Démarrage pendant le délai. Par défaut, le Parcours ne commence qu'à l'expiration du délai de rétractation. Le Client qui souhaite recevoir le premier Livret et tenir sa première Séance avant cette date en fait la demande expresse, en cochant la case prévue sur le Bon de commande ou par e-mail (article L.221-25 du Code de la consommation).

8.4 Montant dû en cas de démarrage anticipé. Le Client qui se rétracte après avoir demandé un démarrage anticipé verse un montant proportionné au service fourni jusqu'à la communication de sa décision. Ce montant est fixé à 325 € TTC par Module commencé. Les Livrets déjà reçus restent à la disposition du Client pour son usage personnel. Aucune somme n'est due si le Prestataire n'a pas recueilli la demande expresse du Client, ou ne l'a pas informé dans les conditions du 4° de l'article L.221-5 du Code de la consommation.

8.5 Remboursement. Le Prestataire rembourse la totalité des sommes versées, déduction faite le cas échéant du montant prévu à l'article 8.4. Il procède au remboursement au plus tard quatorze (14) jours après avoir été informé de la décision du Client, par virement, sans frais pour le Client (article L.221-24 du Code de la consommation).

Article 9 : Déroulement des Séances

9.1 Planification. Le Client et le Coach fixent ensemble la date de chaque Séance. Le Coach adresse au Client une invitation contenant le lien de connexion.

9.2 Report ou annulation par le Client. Le Client peut reporter ou annuler une Séance sans frais en prévenant le Coach par écrit (e-mail ou message) au moins quarante-huit (48) heures avant l'heure prévue. En deçà de ce délai, ou en cas d'absence, la Séance est réputée réalisée et n'est pas reprogrammée. Cette règle ne s'applique pas en cas de force majeure (article 13) ou d'événement grave et imprévisible dûment justifié, tel qu'une hospitalisation ou le décès d'un proche : la Séance est alors reprogrammée sans frais.

9.3 Retard du Client. En cas de retard du Client, la Séance se termine à l'heure prévue. Au-delà de trente (30) minutes de retard sans nouvelles du Client, la Séance est réputée réalisée.

9.4 Report ou annulation par le Coach. Le Coach peut reporter une Séance sans frais pour le Client en le prévenant au moins quarante-huit (48) heures à l'avance. S'il annule ou reporte une Séance moins de quarante-huit (48) heures avant l'heure prévue, hors force majeure, la Séance est reprogrammée et le Client bénéficie en outre d'une réduction de 325 € TTC sur le prix du Parcours. Cette réduction est déduite du prochain versement ou, à défaut, remboursée par virement. Elle est le pendant de la règle de l'article 9.2.

9.5 Incident technique. Si un incident technique empêche la tenue ou la poursuite d'une Séance, quelle qu'en soit l'origine, le Client et le Coach fixent une nouvelle date pour la Séance ou pour le temps restant, sans frais.

9.6 Suspension du Parcours. Le Client peut demander par écrit à suspendre le Parcours, quel qu'en soit le motif. Le Coach peut le lui proposer dans le cas prévu à l'article 4.3 ; la suspension requiert alors l'accord du Client. La date de reprise est fixée d'un commun accord. La suspension prolonge d'autant le délai de l'article 9.7, dans la limite de six (6) mois au total.

9.7 Délai de réalisation. Le Parcours se réalise dans un délai de douze (12) mois à compter de la conclusion du Contrat. Ce délai est prolongé de la durée des suspensions (article 9.6) et des périodes de force majeure (article 13). À son expiration, si des Modules n'ont pas été commencés, le Client et le Prestataire peuvent convenir par écrit d'une prolongation. À défaut, le Contrat prend fin et le Prestataire rembourse les sommes versées au titre des Modules non commencés, dans les conditions de l'article 10.4.

Article 10 : Interruption du Parcours

10.1 À l'initiative du Client. Le Client peut mettre fin au Parcours à tout moment, sans avoir à se justifier, par e-mail ou par courrier adressé au Prestataire. L'interruption prend effet à la date de réception de cette notification.

10.2 À l'initiative du Prestataire. Le Prestataire peut mettre fin au Contrat par notification écrite dans les cas suivants :

- a) défaut de paiement persistant après le rappel de l'article 7.7, et après une mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours ;
- b) propos ou comportement du Client contraires à l'article 5.6, avec effet immédiat ;
- c) situation du Client qui, selon l'appréciation de bonne foi du Coach, ne permet plus de poursuivre le Parcours dans l'intérêt du Client (article 4.3), lorsqu'une suspension n'est pas adaptée ou que le Client la refuse ;
- d) empêchement du Coach d'une durée supérieure à deux (2) mois.

Dans les cas a) et b), le Prestataire conserve la possibilité de demander réparation du préjudice qu'il justifie, selon le droit commun.

10.3 Manquement du Prestataire. Le Client peut mettre fin au Contrat si le Prestataire manque gravement à ses obligations et n'y remédie pas dans les quinze (15) jours suivant une notification écrite décrivant ce manquement. Le Client conserve alors son droit à réparation du préjudice subi.

10.4 Conséquences financières. Quelle que soit la cause de l'interruption, y compris l'expiration du délai de l'article 9.7 :

- le Client reste redevable de 325 € TTC par Module commencé à la date d'effet de l'interruption ;
- le Prestataire rembourse les sommes versées au-delà de ce montant, par virement, dans les quatorze (14) jours suivant cette date ;
- si les sommes versées sont inférieures à ce montant, le Client règle la différence ;
- aucune autre indemnité n'est due par le Client au titre de l'interruption, sous réserve du dernier alinéa de l'article 10.2.

Les Livrets déjà reçus restent à la disposition du Client pour son usage personnel (article 11.2).

Article 11 : Propriété intellectuelle

11.1 Droits du Prestataire. Le Parcours, sa méthode et sa structure, les Livrets, l'exercice de la météo professionnelle, le modèle de Carnet de bord, les schémas, outils et exercices, ainsi que le nom et le logo Domani appartiennent exclusivement à IN HORTO. Ils sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle. Le Contrat n'emporte aucune cession de ces droits au Client.

11.2 Droit d'usage du Client. Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif et non cessible de consulter, télécharger, imprimer et compléter les Livrets et supports remis, pour son usage strictement personnel et non commercial, sans limitation de durée. Le Client s'interdit de les reproduire, de les diffuser, de les revendre ou de les utiliser pour accompagner d'autres personnes.

11.3 Exception pour les regards croisés. Le Client peut transmettre aux personnes qu'il sollicite au titre du Module 3 le questionnaire prévu à cet effet.

11.4 Productions du Client. Les réponses, écrits et productions du Client (Livrets complétés, Carnet de bord, pitch, plan d'action) lui appartiennent. Le Prestataire ne les utilise que pour les besoins du Parcours.

Article 12 : Responsabilité et assurance

12.1 Responsabilité du Prestataire. Le Prestataire répond de la bonne exécution du Contrat dans les conditions de l'article L.221-15 du Code de la consommation. Il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en prouvant que l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure.

12.2 Choix du Client. Conformément à l'article 4.1, les décisions professionnelles et personnelles prises par le Client au cours ou à l'issue du Parcours, ainsi que leurs conséquences, relèvent de sa seule responsabilité. Il en va de même des conséquences d'informations inexactes que le Client aurait fournies.

12.3 Droits légaux du Client. Aucune stipulation des CGV ne limite ou n'exclut les droits que le Client tient de la loi, notamment son droit à réparation en cas de manquement du Prestataire à ses obligations.

12.4 Assurance. IN HORTO est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès d'Orus. L'attestation d'assurance est communiquée au Client sur simple demande.

Article 13 : Force majeure

13.1 Définition. Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle de la partie qui le subit, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées (article 1218 du Code civil).

13.2 Effets. La partie empêchée en informe l'autre sans délai. Les Séances concernées sont reprogrammées sans frais, et le délai de l'article 9.7 est prolongé d'autant.

13.3 Empêchement durable. Si l'empêchement dure plus de deux (2) mois, chaque partie peut mettre fin au Contrat par notification écrite. Le Prestataire rembourse alors les sommes versées au titre des Modules non commencés, dans les conditions de l'article 10.4.

Article 14 : Données personnelles

14.1 Responsable du traitement. IN HORTO, représentée par Matthieu Guignard, est responsable des traitements de données personnelles liés au Parcours, au sens du règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

14.2 Données, finalités et durées. Le Prestataire traite uniquement les données nécessaires au Parcours :

Données	Finalité	Base légale	Durée de conservation
Identité, coordonnées, échanges avec le Coach	Organiser et suivre le Parcours	Exécution du Contrat (art. 6.1.b RGPD)	Durée du Parcours, puis 3 ans après le dernier contact
Notes de séance du Coach, extraits de Livrets transmis, contributions des regards croisés	Accompagner le Client	Exécution du Contrat (art. 6.1.b RGPD)	Destruction au plus tard 1 an après la dernière Séance
Bon de commande signé, CGV acceptées, confirmation	Prouver le Contrat	Obligation légale (art. 6.1.c RGPD ; art. L.213-1 C. consom.)	10 ans à compter de la conclusion du Contrat
Factures, informations de paiement	Tenir la comptabilité	Obligation légale (art. 6.1.c RGPD ; art. L.123-22 C. com.)	10 ans à compter de la clôture de l'exercice
Éléments utiles en cas de litige	Défendre les droits du Prestataire	Intérêt légitime (art. 6.1.f RGPD)	Durée de la prescription applicable

14.3 Données sensibles. Le Prestataire ne demande aucune donnée sensible au sens de l'article 9 du RGPD (santé, convictions, opinions politiques, orientation sexuelle notamment). Si le Client choisit d'évoquer de telles informations en Séance, elles relèvent de la confidentialité de l'article 4.6 et ne sont consignées dans les notes du Coach qu'avec l'accord du Client.

14.4 Destinataires. Seul le Coach a accès aux données du Client. Le Prestataire recourt à des prestataires techniques qui agissent pour son compte et selon ses instructions : HubSpot (gestion de la relation et prise de rendez-vous, compte hébergé dans son centre de données européen), Microsoft (messagerie, visioconférence Teams et stockage des documents) et son outil de facturation. Les pièces comptables sont communiquées à la banque du Prestataire et aux personnes chargées de sa comptabilité. Aucune donnée n'est vendue, louée ou cédée.

14.5 Transferts hors de l'Union européenne. Si un prestataire transfère des données hors de l'Union européenne, ce transfert repose sur une décision d'adéquation de la Commission européenne (notamment le cadre de protection des données UE États-Unis) ou sur les clauses contractuelles types adoptées par celle-ci.

14.6 Prospection. Le Prestataire n'adresse au Client aucune communication commerciale sans son consentement préalable.

14.7 Droits du Client. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de définir des directives sur le sort de ses données après son décès. Il les exerce par e-mail à contact@inhorto.fr ou par courrier à l'adresse du siège. Le Prestataire répond dans un délai d'un (1) mois. Le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07).

14.8 Sécurité. Le Prestataire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées pour protéger les données contre la perte, l'altération et l'accès non autorisé.

Article 15 : Réclamations et médiation

15.1 Réclamation. Le Client adresse toute réclamation par e-mail à contact@inhorto.fr ou par courrier à l'adresse du siège. Le Prestataire y répond par écrit dans un délai de trente (30) jours.

15.2 Médiation de la consommation. Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le Prestataire, si sa réclamation écrite n'a pas abouti :

- **Médiateur** : Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C)
- **En ligne** : formulaire « Déclarer un litige » sur www.cm2c.net
- **Par e-mail** : declarer-un-litige@cm2c.net, avec la preuve de la réclamation adressée au Prestataire et le numéro SIREN de celui-ci (941 190 928)
- **Par courrier** : CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

15.3 Conditions de recevabilité. Le médiateur ne peut être saisi que si le Client a d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du Prestataire par une réclamation écrite, et dans un délai d'un (1) an à compter de cette réclamation (article L.612-2 du Code de la consommation).

15.4 Liberté des parties. Le recours à la médiation est facultatif. Chaque partie reste libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur, et de saisir ensuite le juge.

Article 16 : Droit applicable et juridictions

16.1 Droit applicable. Le Contrat est régi par le droit français. Il est rédigé en langue française ; en cas de traduction, seul le texte français fait foi.

16.2 Juridictions. À défaut de règlement amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun. Le Client peut saisir, à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R.631-3 du Code de la consommation).

Article 17 : Dispositions diverses

17.1 Hiérarchie des documents. Le Contrat se compose du Bon de commande signé et des CGV. En cas de contradiction, le Bon de commande prévaut.

17.2 Notifications. Les notifications prévues aux CGV peuvent être faites par e-mail, aux adresses indiquées sur le Bon de commande. Chaque partie informe l'autre de tout changement de coordonnées.

17.3 Nullité partielle. Si une stipulation des CGV est déclarée nulle ou inapplicable, elle est réputée non écrite et les autres stipulations restent en vigueur.

17.4 Non-renonciation. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Annexe : Formulaire de rétractation

Modèle conforme à l'annexe de l'article R.221-1 du Code de la consommation. Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.

À l'attention d'IN HORTO, 835 ancienne route des Alpes, 13100 Aix-en-Provence, contact@inhorto.fr :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous : parcours de coaching Domani.

- Commandé le (date de signature du Bon de commande) : _____
- Nom du consommateur : _____
- Adresse du consommateur : _____
- Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : _____
- Date : _____