

## Conditions générales de vente et d'exécution (CGV)

*Le présent contrat décrit vos droits et obligations liées aux prestations proposées par le Cabinet de psychologie et de coaching proTalent. En commandant une prestation effectuée par le Cabinet de psychologie et de coaching proTalent, vous vous engagez à respecter ce présent contrat.*

### Article I : Introduction

Ce contrat règle les conditions de vente et d'exécution des prestations entre d'une part le Cabinet de psychologie et de coaching proTalent (dénommé « Cabinet » ci-après), section de l'entreprise CICB Center of Intercultural Competence SA, dont le siège social est situé à la Rue Georges Jordil 6 - 1700 Fribourg et qui est immatriculée au registre du commerce sous le numéro CH-217.3.544.862-5, et d'autre part toute personne physique ou morale (dénommée « Client » ci-après) qui commande une prestation auprès du Cabinet de psychologie et de coaching proTalent. Le terme « Site » se réfère au site internet <http://www.protalent.ch>. Les conditions générales de vente détaillées ci-dessous fixent les dispositions contractuelles entre le Cabinet et le Client, ainsi que les conditions qui s'appliquent à toute commande et exécution de prestation. Vous vous engagez à accepter entièrement et sans réserve la globalité des présentes conditions générales de vente et d'exécution en commandant une prestation effectuée par le Cabinet.

### Article II : Prestations proposées

Le Cabinet offre des prestations dans les domaines de la psychologie et du coaching. Les prestations incluent les bilans, conseils, accompagnements et coachings centrés sur la vie privée et/ou professionnelle. Les prestations se trouvent décrites sur le Site, les descriptions du Site ne sont pas contractuelles mais servent de base à la réalisation d'une prestation sur mesure pour chaque Client. D'autres prestations ayant trait à la psychologie ou au coaching peuvent être proposées, selon la demande du Client et après accord du Cabinet. Le Cabinet n'effectue pas de traitement psychothérapeutique de maladies psychiques. En cas de maladie psychique, le Cabinet peut toutefois effectuer un bilan, conseiller, orienter ou apporter un soutien complémentaire, selon la demande du Client et son évaluation par le Cabinet. Le Cabinet se trouve à la Rue Georges Jordil 6 à 1700 Fribourg, où l'ensemble des prestations sont proposées, mais certaines des prestations peuvent également être proposées à d'autres lieux comme par exemple Zurich, selon accord entre le Client et le Cabinet.

### Article III : Commande de prestation

Le Cabinet intervient sur demande du Client et les prestations peuvent être commandées par téléphone, e-mail ou au cours d'un échange en tête-à-tête. L'acceptation de la demande est toujours dépendante des possibilités et disponibilités du Cabinet.

### Article IV : Prix des prestations, annulation

Les tarifs des prestations sont indiqués en francs suisses et toutes taxes comprises, à l'exception des frais s'ajoutant pour le paiement par carte de crédit (voir Article V). Les séances au Cabinet sont facturées au tarif de base de 160 CHF pour 50 min. Si une séance dure moins de 50 min, le prix est calculé au prorata du tarif de base, avec toutefois un forfait minimal de 40 min. Si une séance dure plus de 50 min, aucun supplément n'est facturé entre 50 et 60 min, mais au-delà de 60 min le dépassement est facturé au prorata du tarif de base. Les rapports écrits, attestations, lettres ou autres documents écrits réalisés à la demande du Client sont facturés au prorata du tarif de base de 160 CHF pour 50 min. En revanche, les autres travaux effectués en l'absence du Client tels que la préparation des séances, l'étude du dossier, la correction et l'analyse d'éventuels tests et questionnaires, ne sont pas facturés. De courts échanges téléphoniques ou par e-mail avec le Client ne sont pas facturés. Des contacts téléphoniques ou par e-mail répétés ou longs sont facturés, mais auquel cas le Client en est averti au préalable. Certaines assurances complémentaires, employeurs ou prestataires participent aux coûts des séances, mais il est du ressort du Client de se renseigner par rapport aux possibilités le concernant. Toute séance à laquelle le Client est venu est due selon les conditions tarifaires décrites dans cet article, et cela concerne aussi le premier entretien. L'annulation d'une séance de la part du Client doit être faite au moins 24h à l'avance pour une séance à Fribourg, et au moins 3 jours (72h) à l'avance pour les autres lieux, et dans le cas d'absence à une séance sans annulation dans le délai imparti, le Cabinet se réserve le droit de facturer la séance. Pour un rapport ou autre document écrit qui a été commandé, une rétraction de la part du Client n'est plus possible dès lors que la rédaction du document a déjà commencée, et il n'y a pas de droit de retour pour le document délivré. Si le coach ou psychologue est en retard à une séance, la durée effective de la séance sera facturée au prorata du tarif s'appliquant, en revanche un retard du coach ou psychologue à la séance ne peut justifier son annulation. Si le Client est en retard, au maximum 10 minutes peuvent être déduites et elles sont déduites des minutes habituellement non facturées entre 50 et 60 min (exemples pour une séance prévue de 50-60 min : si le Client est en retard de 20 min, la séance dure 40 min mais 50 min lui seront facturées au tarif de base, soit 160 CHF / si le Client est en retard de 10 min, la séance dure 50 min et 50 min lui seront facturées au tarif de base, soit 160 CHF). Si la durée convenue de la séance était supérieure à 60 min, selon le même principe, au maximum 10 min peuvent être retirées dans la facturation par rapport à la durée prévue (exemple pour une

séance prévue de 90 min : si le Client a 20 min de retard, la séance dure 70 min, mais 80 min lui sont facturées au tarif de base, soit 256 CHF / si le Client est à l'heure, la séance dure 90 min, et il bénéficie des 10 min offertes sur la période entre 50 et 60 min, donc les premières 60 min sont facturées 160 CHF et les 30 suivantes à 96 CHF selon le tarif de base, soit 256 CHF). En cas de retards répétés le Cabinet se réserve le droit d'appliquer d'autres conditions après information du Client.

#### **Article V : Modalités de paiement, pénalités de retard**

La note d'honoraires est en général rédigée toutes les deux séances. Les prestations sont payées sur place à la fin de chaque deuxième séance par carte de débit Maestro ou Postcard (sans frais supplémentaires), par carte de crédit (Visa, MasterCard ou American Express, avec un supplément de 2 % du montant de la note d'honoraires), Twint ou cash (le Cabinet ne rend pas la monnaie, un éventuel surplus payé est déduit de la prochaine facture). Les prestations peuvent également être payées par versement bancaire, dans ce cas à l'avance, par exemple lorsque des adolescents viennent seuls aux séances ou bien parfois également pour des documents écrits. Avant un dernier entretien ou entretien de restitution, ainsi qu'avant la rédaction d'un rapport écrit, il peut être demandé au Client d'avoir réglé toutes les notes d'honoraires encore ouvertes ou séances qui ont déjà eu lieu. Les prestations sont suspendues en cas de non-paiement des notes d'honoraires. Toute note d'honoraires non acquittée dans le délai imparti fera l'objet d'un premier rappel avec attribution d'un nouveau délai de 5 jours. Au-delà de cette échéance, tout rappel suivant sera associé à des frais supplémentaires à la charge du Client, s'élevant à 30 CHF de frais administratifs ainsi que les éventuels frais d'envoi du rappel. D'éventuels frais de demande d'informations auprès de l'Office des Poursuites seront également à la charge du Client. Des intérêts moratoires seront dus de plein droit et sans mise en demeure préalable à un taux de 8 %. Les frais liés à une éventuelle procédure de recouvrement ou de poursuite seront à la charge du Client, avec également 60 CHF de frais administratifs pour l'initiation d'une poursuite.

#### **Article VI : Limite des responsabilités**

Le Cabinet dégage toute responsabilité face à des informations inexactes fournies par le Client. Le Cabinet dégage également toute responsabilité vis-à-vis de la prise en charge des prestations par les assurances, employeurs ou autres partenaires. Le Cabinet dégage aussi toute responsabilité sur ce qui pourrait arriver au Client pendant le trajet pour venir et partir des séances. D'autre part, le Cabinet dégage toute responsabilité face aux éventuels risques inhérents à toute consultation de psychologie ou de coaching. Veuillez signaler dans les plus brefs délais tout changement inhabituel survenant chez vous au cours ou après les séances au Cabinet et qui pourrait être en lien avec les séances. Aucun préjudice financier ou moral d'aucune sorte, direct ou indirect, ne peut être retenu contre le Cabinet pour quelque raison que ce soit, dans la mesure où les prestations respectent des principes éthiques, lesquels nous calquons sur ceux qui régissent la profession de psychologue.

#### **Article VII : Clause de sauvegarde**

Si l'une des clauses de ces conditions générales devait s'avérer ou devenir invalide, la validité et l'applicabilité des autres clauses de ces conditions générales ne s'en trouveront en rien affectées.

#### **Article VIII : Droit applicable et for juridique**

Le droit suisse régit les présentes conditions générales de vente et d'exécution. Le for juridique est établi à Fribourg, Suisse.

*Cabinet de psychologie et de coaching proTalent – Janvier 2018*