



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

COHÉLISENS — Soni NGUFULU | Version 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations de conseil et d'accompagnement en relations humaines proposées par COHÉLISENS (Soni NGUFULU, SIRET 102 955 168 00012, siège à Reims). Elles sont systématiquement annexées à toute convention de prestation et acceptées sans réserve par le client à la signature.

Les présentes CGV distinguent les clients professionnels (entreprises, associations, collectivités) des clients particuliers (consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la consommation). Des dispositions spécifiques s'appliquent à chaque catégorie, identifiées ci-après par les mentions [PRO] et [PARTICULIER].

ARTICLE 1 — CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations de conseil, accompagnement individuel et collectif, ateliers et interventions en entreprise réalisées par COHÉLISENS. Elles prévalent sur tout document émanant du client, sauf dérogation expresse et écrite signée par les deux parties.

Pour les clients professionnels, la simple signature de la convention vaut acceptation sans réserve des présentes CGV. Pour les consommateurs particuliers, le droit de rétractation de 14 jours prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation s'applique, sauf lorsque la prestation a commencé à leur demande expresse avant l'expiration de ce délai.

ARTICLE 2 — MODALITÉS DE RÉSERVATION

Toute commande est formalisée par la signature de la convention de prestation et le versement de l'acompte prévu. La date d'intervention est considérée comme réservée et bloquée uniquement à réception de la convention signée et de l'acompte.

Un devis détaillé est établi sur-mesure selon les besoins recensés dans un questionnaire préalable transmis au client. Le devis est valable 30 jours à compter de sa date d'émission.

ARTICLE 3 — ACOMPTE ET PAIEMENT

Un acompte de 50 % du montant total HT est exigible à la signature de la convention afin de bloquer la date d'intervention.

Le solde de 50 % est dû à l'issue de la prestation, sur présentation de la facture, au plus tard 30 jours après la date de réalisation.

Les règlements sont effectués par virement bancaire ou chèque à l'ordre de COHÉLISENS. TVA non applicable en vertu de l'article 293 B du Code général des impôts.

[PARTICULIER] — En cas de paiement en ligne ou à distance, le client bénéficie des garanties prévues par le Code de la consommation. Aucun frais supplémentaire n'est appliqué selon le moyen de paiement utilisé.

ARTICLE 4 — ANNULATION, REPORT ET IMPRÉVUS CLIENT

Toute demande d'annulation ou de report doit être notifiée par écrit (email avec accusé de réception ou lettre recommandée avec AR).

Délai avant intervention	Conditions applicables
Plus de 15 jours ouvrés	Report ou remboursement intégral de l'acompte
Entre 14 et 7 jours ouvrés	Acompte conservé — report possible dans les 3 mois
Moins de 7 jours ouvrés	100 % du montant total dû
Moins de 48 heures	100 % du montant total + frais engagés sur justificatifs
Imprévu client (maladie, urgence familiale)	Report prioritaire ; acompte conservé ; aucune pénalité supplémentaire sur présentation d'un justificatif dans les 48 h

En cas d'imprévu sérieux du client (hospitalisation, décès familial, sinistre) survenu moins de 48 h avant l'intervention, COHÉLISENS s'engage à proposer un report sans pénalité, sous réserve de la production d'un justificatif dans les 48 h suivantes. Cette disposition ne s'applique qu'une seule fois par convention.

En cas de report accepté, la nouvelle date est fixée d'un commun accord dans un délai maximum de 3 mois.

ARTICLE 5 — FRAIS DE DÉPLACEMENT

Les frais de déplacement (transport, hébergement, stationnement et restauration) engagés dans le cadre des interventions sont facturés en sus et précisés dans la convention selon l'un des deux modes suivants :

- Au réel, sur justificatifs fournis ;
- Au forfait, dont le montant est convenu et mentionné explicitement dans la convention avant toute intervention.

Le mode retenu est indiqué dans la case « Frais de déplacement » de la convention. En l'absence de mention, les frais sont facturés au réel sur justificatifs.

Pour les interventions hors département de la Marne (51) ou à l'international, un devis spécifique de frais est établi préalablement.

ARTICLE 6 — RETARD DE PAIEMENT

Tout retard de paiement au-delà de l'échéance convenue entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable :

- des pénalités de retard calculées au taux légal en vigueur majoré de 5 points ;
- une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (art. D. 441-5 du Code de commerce), exigible dès le premier jour de retard.

COHÉLISENS se réserve le droit de suspendre toute prestation en cours en cas de facture impayée.

[PRO] — Pour les clients professionnels, les pénalités de retard sont dues de plein droit sans rappel préalable. [PARTICULIER] — Pour les consommateurs, une mise en demeure par lettre recommandée sera adressée avant tout engagement de poursuites.

ARTICLE 7 — CONFIDENTIALITÉ

Les échanges, situations relationnelles, témoignages et informations recueillis dans le cadre des accompagnements demeurent strictement confidentiels.

COHÉLISENS s'engage à ne divulguer aucune information personnelle ou sensible concernant les collaborateurs, les équipes ou l'organisation du client à des tiers, sauf obligation légale.

Cette obligation de confidentialité est réciproque et s'applique également aux informations stratégiques et commerciales de COHÉLISENS communiquées au client. Elle perdure pendant 5 ans après la fin de la prestation.

ARTICLE 8 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée, COHÉLISENS traite les données personnelles des clients et des participants aux prestations dans le respect des principes suivants :

- Finalité : les données collectées (nom, prénom, coordonnées professionnelles, informations contextuelles) sont utilisées exclusivement pour la gestion des prestations, la facturation et le suivi post-intervention.
- Base légale : exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD) et, le cas échéant, consentement explicite pour tout usage secondaire (témoignages, études de cas anonymisées).
- Conservation : les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis 5 ans à des fins de comptabilité et de preuve.
- Droits : toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition, exerçable par email à sngufulu@cohelisens.com.
- Sous-traitance : COHÉLISENS s'engage à ne transmettre aucune donnée personnelle à des tiers sans accord préalable du responsable de traitement côté client, sauf obligation légale.

En cas de difficulté, le client peut saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL — www.cnil.fr).

ARTICLE 9 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les outils, méthodes, supports, contenus et documents pédagogiques élaborés par COHÉLISENS (notamment la méthode A.C.R.C.) demeurent la propriété exclusive de COHÉLISENS.

Leur reproduction, diffusion, transmission ou utilisation à des fins commerciales sans autorisation écrite préalable est strictement interdite.

Le client dispose d'un droit d'usage limité aux seuls besoins internes liés à la prestation réalisée. Ce droit n'est pas cessible ni transférable à des tiers.

ARTICLE 10 — OBLIGATIONS DE MOYENS ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

COHÉLISENS est tenue à une obligation de moyens. Les prestations réalisées visent à accompagner et outiller les équipes du client, sans garantie de résultat spécifique, la mise en œuvre des actions relevant de la seule responsabilité du client.

COHÉLISENS ne saurait être tenue responsable des conséquences indirectes, immatérielles ou consécutives liées aux tensions relationnelles préexistantes, aux décisions prises par le client ou à une utilisation des livrables contraire aux recommandations émises.

En tout état de cause, la responsabilité de COHÉLISENS est expressément plafonnée au montant total HT effectivement réglé par le client pour la prestation concernée. Ce plafond ne s'applique pas en cas de faute intentionnelle ou de fraude.

[PARTICULIER] — Pour les consommateurs, les présentes limitations ne font pas obstacle à l'application des dispositions impératives du droit de la consommation.



ARTICLE 11 — FORCE MAJEURE ET ÉVÉNEMENTS IMPRÉVUS

En cas de survenance d'un événement de force majeure (grève, catastrophe naturelle, épidémie, décision administrative, etc.) ou d'indisponibilité imprévue de COHÉLISENS (maladie grave, accident), rendant impossible la réalisation de la prestation :

- COHÉLISENS en informera le client dans les meilleurs délais par tout moyen écrit ;
- un report d'un commun accord sera prioritairement recherché ;
- si le report est impossible, les sommes perçues au titre de la prestation annulée seront remboursées intégralement, déduction faite des frais tiers déjà engagés et non récupérables (hôtel, billets, etc.).

Dans ce dernier cas, COHÉLISENS s'engage à produire les justificatifs des frais retenus dans un délai de 10 jours ouvrés.

ARTICLE 12 — MÉDIATION ET RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de différend relatif à l'exécution ou à l'interprétation de la présente convention, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant tout recours judiciaire.

À défaut d'accord amiable dans un délai de 30 jours, le litige sera soumis :

- [PRO] — au Tribunal de commerce du ressort du siège de COHÉLISENS (Reims) ;
- [PARTICULIER] — le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent, conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, avant tout recours judiciaire.

Plateforme européenne de résolution en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

ARTICLE 13 — DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises exclusivement au droit français. Tout litige non résolu par voie amiable ou de médiation sera porté devant les juridictions françaises compétentes.

Document à conserver par le client — COHÉLISENS © 2026 — Tous droits réservés

www.cohelisens.com | sngufulu@cohelisens.com | SIRET : 102 955 168 00012