



Damien Bordier – Pastel Consulting

1, rue des Orfèvres, 37000 TOURS

SIREN : 880605266

NAF : 7022Z

Article 1 : Introduction

Pastel Consulting (ci-après dénommé **Pastel Consulting**) est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans les métiers de l'accompagnement humain, du développement personnel et du développement de compétences relationnelles et sociales. **Pastel Consulting** conçoit, élabore et dispense des formations interentreprises et intra-entreprises, à Tours et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

Son siège social est domicilié au 1, rue des Orfèvres, 37000 TOURS.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

Coach : toute personne intervenant au sein de Pastel Consulting autorisée à dispenser les prestations de Coaching.

Formateur : toute personne intervenant au sein de Pastel Consulting autorisée à dispenser les prestations de Formation.

Client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une prestation dispensée par Pastel Consulting.

Coaché : toute personne physique participant à un coaching.

Stagiaire : toute personne physique participant à une formation.

Formations personnelles : formations conçues sur mesure par **Pastel Consulting** pour le compte d'un individu ou petit groupe d'individus.

Formations interentreprises : formations inscrites au catalogue de **Pastel Consulting** et qui regroupent des stagiaires issues de différentes structures.

Formations intra-entreprises : les formations conçues sur mesure par **Pastel Consulting** pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.

OPCO : Opérateurs de Compétences.

CGV : conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.



Les caractéristiques principales des prestations proposées sont présentées sur le site pastelconsulting.fr et pastelformations.com, et les tarifs qui leur sont associés sur la page [Boutique](#), exception faite de l'« Analyse des pratiques professionnelles » ainsi que « Conseil aux entreprises » pour demande de devis. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande de prestation. Le choix et l'achat d'une prestation relève de la seule responsabilité du Client.

Les présentes CGV sont accessibles à tout moment sur le site pastelconsulting.fr et pastelformations.com. Ainsi, chaque contrat implique l'adhésion entière et sans réserve à ces présentes CGV qui prévalent sur tout autre document du Client. Toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut prévaloir sur les présentes CGV.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du site pastelconsulting.fr constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, aux prestations proposées par Pastel Consulting, et décrites en détail dans l'article 2 des présentes conditions.



Article 2 : L'offre de prestations Pastel Consulting

Les prestations proposées par Pastel Consulting auxquelles s'appliquent les CGV sont les suivantes :

- Coaching personnel (distanciel ou présentiel)
 - ✓ Coaching 1h
 - ✓ Coaching 2h
 - ✓ Forfait coaching 5 séances
 - ✓ Forfait coaching 10 séances

- Coaching professionnel (distanciel ou présentiel)

- Conseil aux entreprises (Consulting)

- Formations interentreprises et intra-entreprise (distanciel ou présentiel)
 - ✓ Prise de parole en public Débutant
 - ✓ Prise de parole en public Confirmés
 - ✓ Praticien PNL
 - ✓ Coaching PNL
 - ✓ Création d'entreprises (Libérales et micro entreprise)
 - ✓ Analyse des pratiques professionnelles



Article 3 : Tarifs et financement des prestations Pastel Consulting

Les tarifs indiqués sur le site ou sur devis sont exprimés en Euros, TTC. Le paiement demandé au Client correspond au montant total de la prestation.

3.1 Coaching personnel et professionnel

Le règlement de la prestation peut s'effectuer selon deux types de commandes :

- Par carte bancaire, paypal ou virement pour les prestations tarifées sur la Page [Boutique](#) du site pastelconsulting.fr.
- Par virement ou espèces à l'issue de chaque séance pour les prestations en présentiel contractées hors site internet ou pour les prestations sous devis. Dans ce cas, une facture sera établie par Pastel Consulting à l'attention du Client.
- Dans le cadre d'un Coaching professionnel en forfait, un règlement minimum d'un tiers du devis sera effectué afin permettre le démarrage de l'accompagnement. Toutefois, il sera possible de régler la totalité à la demande du client.

3.2 Formation

3.2.1 Commande via pastelformations.com

Le règlement de la prestation peut s'effectuer par carte bancaire, paypal ou virement pour les prestations tarifées sur la Page [Boutique](#) du site pastelformations.com, ainsi que les prestations proposées sur site.

3.2.2 Commande en direct

Le règlement de la prestation peut s'effectuer par virement ou espèces pour les prestations en présentiel ou pour les prestations sous devis.

Dans ce cas, une facture sera établie par Pastel Consulting à l'attention du Client. Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de la facture, au comptant et sans escompte à l'ordre de **Pastel Consulting**. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. **Pastel Consulting** aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du **Client** sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à **Pastel Consulting**.

3.2.3 Cas particulier règlement OPCO



En cas de règlement par l'**OPCO** dont dépend le **Client**, il appartient au **Client** d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le **Client** retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » à **Pastel Consulting**. En cas de prise en charge partielle par l'**OPCO**, la différence sera directement facturée par **Pastel Consulting** au **Client**. Si l'accord de prise en charge du **Client** ne parvient pas à **Pastel Consulting** au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, **Pastel Consulting** se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du **Stagiaire** ou de facturer la totalité des frais de formation au **Client**.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

3.3 Conseil aux entreprises, Consulting

Pour ces prestations qui peuvent être vendues à l'unité ou, de manière plus récurrente, en forfait, un devis est établi à la demande du client, avec au préalable un échange sur les besoins et les modalités.

Le règlement du contrat peut se faire de trois manières :

- Virement d'un tiers de la sommes TTC au démarrage de la collaboration, puis règlement du restant dû avec ou sans échéances.
- Virement de la totalité de la somme au démarrage de la collaboration.
- Virement en trois tiers soit : au démarrage, à mi-parcours et en fin de collaboration.

Dans tous les cas, les modalités seront entendues au préalable entre le client et Pastel Consulting, et seront notifiées sur le devis pour accord.



Article 4 : Validation de prestation

Le Client peut consulter le détail des prestations sur le site pastelconsulting.fr et peut contacter Pastel Consulting par email ou téléphone s'il souhaite obtenir des informations complémentaires ou pour les prestations sous devis.

Pastel Consulting se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute demande de prestation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une demande antérieure.

4.1 Coaching personnel et professionnel

4.1.1 Commande sur le site pastelconsulting.fr

Toute demande de prestation de coaching commandée sur le site pastelconsulting.fr constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et Pastel Consulting. De ce fait, elle est régie par l'article L121-16 du Code de la consommation qui définit un délai de rétractation de 14 jours à compter de la commande.

Il pourra exercer son droit en informant le Responsable du site, en courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse postale suivante :

Pastel Consulting
1, rue des Orfèvres
37000 Tours

Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : info@pastelconsulting.fr

La prestation de coaching est validée après paiement intégral du prix initial et acceptation des présentes CGV et débute à l'issue du délai de rétractation.

4.1.2 Commande en direct

Le paiement est exigible à l'issue de la séance quelle qu'en soit sa durée ou sa nature.

La prestation de coaching étant contractée au sein des locaux de Pastel Consulting, le Client ne dispose pas de délai de rétractation mais dispose néanmoins d'un délai d'annulation des séances jusqu'à 48h avant la séance programmée.

Passé ce délai de 48h, **Pastel Consulting** se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation équivalents à :

- 50% du prix H.T de la séance pour les prestations professionnelles
- 50% du prix T.T.C de la séance pour les prestations personnelles

4.2 Formation

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. Le Formateur, l'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.



4.2.1 Commande sur le site pastelconsulting.fr

Toute demande de prestation de formation commandée sur le site pastelconsulting.fr constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et Pastel Consulting. De ce fait, elle est régie par l'article L121-16 du Code de la consommation qui définit un délai de rétractation de 14 jours à compter de la commande.

Il pourra exercer son droit en informant le Responsable du site, en courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse postale suivante :

Pastel Consulting
1, rue des Orfèvres
37000 Tours

Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : info@pastelconsulting.fr

La prestation de formation est validée après paiement intégral du prix initial et acceptation des présentes CGV et débute à l'issue du délai de rétractation.

4.2.2 Commande en direct

Pour chaque action de formation, Pastel Consulting adressera un devis au Client en trois exemplaires en format papier ou un seul exemplaire en format électronique.

La prestation de formation est validée au terme du délai de rétractation légal de 14 jours à l'issue de :

- La réception de deux exemplaires du devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord » par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal, télécopie, mail ou un seul exemplaire dans le cas d'un format électronique.
- Et l'établissement d'un contrat entre Pastel Consulting et le Client à réception du devis

En cas de règlement par l'**OPCO** dont dépend le **Client**, une convention particulière peut être établie entre **Pastel Consulting**, l'**OPCO** ou le Client à réception du devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord ».

4.3 Conseils et Consulting

Le devis étant effectué sur site ou à distance (téléphone, visioconférence, e-mail), le client peut bénéficier d'un délai de 14 jours, s'il le souhaite, et tel que régie par l'article L121-16 du Code de la consommation, pour prendre position sur la proposition d'accompagnement vue avec Pastel Consulting. Passé ce délai maximum, le devis contracté prend effets et donne lieu au début de collaboration sur les termes conclus.

4.3.2 Commande sur le site pastelconsulting.fr

Toute demande de prestation de services et conseils commandée sur le site pastelconsulting.fr constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et Pastel Consulting.



De ce fait, elle est régie par l'article L121-16 du Code de la consommation qui définit un délai de rétractation de 14 jours à compter de la commande.

Il pourra exercer son droit en informant le Responsable du site, en courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse postale suivante :

Pastel Consulting
1, rue des Orfèvres
37000 Tours

Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : info@pastelconsulting.fr

La prestation de services est validée après paiement intégral d'un tiers du prix initial TTC et acceptation des présentes CGV, et débute à l'issue du délai de rétraction.

4.3.3 Commande en direct

Pour chaque action de conseil, Pastel Consulting adressera un devis au Client en trois exemplaires en format papier ou un seul exemplaire en format électronique.

La prestation de formation est validée au terme du délai de rétractation légal de 14 jours à l'issue de :

- La réception de deux exemplaires du devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord » par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal, télécopie, mail ou un seul exemplaire dans le cas d'un format électronique.
- Et l'établissement d'un contrat entre Pastel Consulting et le Client à réception du devis



Article 5 : Réalisation de prestation

5.1 Coaching personnel et professionnel

La prestation de coaching sera réalisée dans un délai convenu avec le Coach et selon un créneau défini du lundi au vendredi de 9h à 18h. Les séances seront planifiées conjointement par Le Client et le Coach. Les séances pourront s'effectuer selon 2 modalités :

- En présentiel au sein des locaux de Pastel Consulting
- A distance, via Skype, Hangouts ou tout autre outil de visioconférence. Dans ce cas les frais de communication restent à la charge du Client

Selon les cas, Pastel Consulting pourra mettre à disposition de ses Clients un outil extranet via la plateforme en ligne Digiforma (session e-learning).

Toute prestation de coaching entamée vaut acceptation de ces CGV.

5.2 Formation

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation et la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures réparties de de 09h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30 avec une pause méridienne.

Les formations peuvent s'effectuer selon deux modalités :

- En présentiel, dans les locaux de **Pastel Consulting**. Pour les formations se déroulant hors des locaux de **Pastel Consulting**, les lieux, adresse et horaires sont indiqués sur le contrat ou la convocation.
- A distance, via Skype, Hangouts ou tout autre outil de visioconférence. Dans ce cas les frais de communication restent à la charge du Client

Selon les cas, Pastel Consulting pourra mettre à disposition de ses Clients un outil extranet via la plateforme en ligne digiforma (session e-learning).

A l'issue de la formation, **Pastel Consulting** remettra une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, **Pastel Consulting** lui fera parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture. Une attestation de présence pour chaque Stagiaire pourra être fournie à la demande du Client.

5.2.1 Dédit et remplacement d'un participant

En cas de dédit signifié par le Client à Pastel Consulting au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, Pastel Consulting offre au Client la possibilité :

- de repousser l'inscription du **Stagiaire** à une formation ultérieure, dûment programmée au catalogue ou auprès de **Pastel Consulting**, et après accord éventuel de l'**OPCO**,



- de remplacer le **Stagiaire** empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'**OPCO**. L'accord de **Pastel Consulting** sera bien sûr à recueillir au préalable.

5.2.2 Annulation, absence ou interruption d'une formation

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au **Client** par **Pastel Consulting**. En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation de **Pastel Consulting** distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le **Stagiaire** et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation. Il est rappelé que les sommes dues par le **Client** à ce titre ne peuvent être imputées par le **Client** sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un **OPCO**.

Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à **Pastel Consulting**.

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le Client, **Pastel Consulting** se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :

-La signature d'une demande de prestation nous engage. Passé le délai légal de rétractation de 14 jours à partir de ladite signature du devis ainsi que du contrat de formation, le client perd sa faculté d'annuler la totalité de sa demande auprès de **Pastel Consulting**.

- si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 30% du prix H.T. de la formation

- si l'annulation intervient entre 15 jours et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix H.T. de la formation

- si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix H.T. de la formation

5.2.3 Effectif et ajournement

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques.

Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés à **Pastel Consulting** ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. **Pastel Consulting** peut alors proposer au **Stagiaire** de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, **Pastel Consulting** se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.



5.3 Conseil et Consulting

La prestation de services et conseils sera réalisée dans un délai convenu avec le Consultant et selon un créneau défini du lundi au vendredi de 9h à 18h. Les séances seront planifiées conjointement par Le Client et le Consultant. Les séances pourront s'effectuer selon 3 modalités :

- En présentiel au sein des locaux de Pastel Consulting
- A distance, via Skype, Hangouts ou tout autre outil de visioconférence. Dans ce cas les frais de communication restent à la charge du Client
- Sur le lieu professionnel d'activité du client

Toute prestation de conseil entamée vaut acceptation de ces CGV.

Article 6 : Obligations et Force majeure

Dans le cadre de ses prestations de coaching, de formation et de conseil, **Pastel Consulting** est tenu à une obligation de moyens et non de résultats vis-à-vis de ses Clients, Coachés ou de ses Stagiaires.

Pastel Consulting ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un Formateur, d'un Intervenant, d'un Coach ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à **Pastel Consulting**, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de **Pastel Consulting**.

Article 7 : Confidentialité

7.1 Coaching et Consulting

Le contenu des séances et accompagnements est confidentiel et tout intervenant de Pastel Consulting est tenu par le secret professionnel. Le code déontologique annexé, qui fait partie intégrante de cet accord, spécifie la conduite du coach vis-à-vis du Client. Le Coach ou Consultant décline toute responsabilité pour les décisions professionnelles et personnelles du Client pendant la période de l'accompagnement et successivement.



Les données relatives au Client sont strictement confidentielles et seront utilisées uniquement dans le cadre de l'accompagnement. Elles ne seront, à aucun moment et pour aucun motif, divulguées à des tiers, y compris les membres de la famille du Client ou l'entreprise du bénéficiaire. Le Responsable ne pratique pas le contrat tripartite.

7.2 Formation

Pastel Consulting, le **Client** et le **Stagiaire** s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par **Pastel Consulting** au **Client**.

Pastel Consulting s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux **OPCO**, les informations transmises par le **Client** y compris les informations concernant les **Stagiaires**.

Cependant, le **Client** accepte d'être cité par **Pastel Consulting** comme client de ses formations. A cet effet, le **Client** autorise **Pastel Consulting** à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Article 8 : Propriété intellectuelle

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) remis, utilisés ou mis à disposition par Pastel Consulting au cours du Coaching ou de la Formation constituent des œuvres originales et, à ce titre, sont protégés par la propriété intellectuelle et le copyright. Toute reproduction, représentation, utilisation, diffusion, publication, modification totale ou partielle est interdite. En conséquence, le Client s'interdit d'utiliser, de transmettre, reproduire, transformer ou diffuser et plus généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents sans un accord exprès de **Pastel Consulting**. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le **Client** et le **Stagiaire** en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Ils ne peuvent en aucun cas être revendus ou mis à la disposition du public ou d'un tiers sous quelque forme que ce soit, y compris électronique.

Article 9 : Code de déontologie

9.1 Coaching personnel et professionnel

La déontologie du coaching établit un cadre protégeant le coaché et le coach ou les éventuels prescripteurs ou tiers qui auraient partie prenante, directement ou indirectement, dans la relation coach-coaché et sont disponibles sur le lien suivant : [Code de Déontologie Coaching](#).

9.2 Formation



La déontologie de la formation établit un cadre protégeant le Stagiaire et le Formateur, l'intervenant ou Responsable pédagogique ou les éventuels prescripteurs ou tiers qui auraient partie prenante, directement ou indirectement, dans la relation Stagiaire-Formateur et sont disponibles sur le lien suivant : [Code de Déontologie Formation](#).

ARTICLE 10 : Responsabilités, Garanties et Limitations

Le Client déclare mesurer les limites du site Pastelconsulting.fr, et ne pourrait le garantir contre toute action légale, financière, civile ou pénale, directe ou indirecte, s'il s'avérait que ses processus, entrées de données, respect de conformité au RGPD ou toute loi pouvant le contraindre, ses failles de sécurité, l'usage, la collecte, le traitement de données personnelles, étaient non conformes à la loi RGPD.

L'entreprise responsable du site Pastelconsulting.fr ne saurait être responsable d'une condamnation en justice du Client pour non-conformité au RGPD.

La garantie de Pastel Consulting est limitée au remboursement des prestations effectivement payées par le Client.

ARTICLE 11 : Informatiques et Libertés

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa demande de prestation et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données ne seront communiquées à aucun partenaire éventuel de Pastel Consulting chargé de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé en contactant Pastel Consulting via l'adresse email : info@pastelconsulting.fr

ARTICLE 12 : Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et les prestations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

En cas de litige survenant entre le **Client** et **Pastel Consulting** à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, les Tribunaux de Tours seront seuls compétents pour régler le litige.