# Conditions générales de vente

**I. A propos de l'entreprise**

La société LA GAZELA est au répertoire des entreprises et des établissements sous le numéro SIREN 992389718 – code APE 8899B et dont le siège social se situe au 10 rue docteur Fauvel 76600 LE HAVRE**.** Cette entreprise est représentée par la personne physique de Mme Gaelle CAETANO, Educatrice spécialisée, (dénommée ci-après « l'entreprise »).

**II. Chartre qualité**

La gérante de l'entreprise, Mme Gaelle CAETANO, est titulaire du **D.E.E.S** diplôme d'Etat d'Educateur spécialisé, d'un **certificat de secouriste en santé mentale, le S.S.T (salariée secouriste du travail)** et du **PSC1**, d'un certificat en lien avec la **MNLE** – *Méthode Naturelle de lecture et d'écriture* et la méthode de lecture **ALPHA**, - Elle est auteure, compositrice, interprète et comédienne. Elle a obtenu la certification **« intégrer le management dans une équipe professionnelle »** par le biais de différents supports : l'ennéagramme, la **C.N.V** *Communication Non Violente* et la **P.N.L** - *programmation neurolinguistique*. Elle s'engage à se former en continu.

Elle est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle contractée auprès de l'organisme MAIF.

**III. Préambule**

Tout personne ou société qui souhaite bénéficier des prestations de services proposées par l'entreprise (dénommé ci-après « client » ou « propriétaire »), est tenu de lire les présentes conditions générales de vente afin de prendre connaissance des modalités de prestations, ainsi que des obligations, droits, engagements et responsabilités de chacun des tiers lors de la signature d'un devis, d'un contrat.

**IV. Mise à disposition et acceptation**

Le présent document sera mis à disposition de tous sur simple demande et envoyé par mail au client qui souscrit à une offre de prestation nécessitant la signature d'un devis

. La signature du devis vaudra pour acception du document présent, en plus des termes du contrat lui-même (voir rubrique « XII. Contrats de prestations »).

**V. Nature et détails des prestations**

Les missions de l'entreprise sont les suivantes :

1. **Médiation culturelle et sociale :**

- ateliers : écriture, lecture à voix haute, expression théâtralisée, randonnée, marche, sortie culturelle, habiletés sociales,..

Gaelle CAETANO, se réserve le droit d'agrémenter ou de retirer des ateliers de cette liste.

**2. Organisation de séjours d'ouverture :**

- **Organisation de séjour d'ouverture :** planification, organisation du séjour d'ouverture comprenant les sorties, les visites, l'organisation du planning du quotidien..

- **Accompagnement à l'organisation de séjours d'ouverture :**
  Accompagnement pour le choix du séjour, pour la gestion du budget, pour réfléchir sur la faisabilité du projet …

- **Organisation et accompagnement lors du séjour d'ouverture :** planification du séjour d'ouverture, accompagnement dans les transports, accompagnement dans la gestion du quotidien, cogestion des repas, accompagnement à la prise du traitement si besoin..

Gaelle CAETANO se réserve le droit de modifier, agrémenter cette liste et de prévenir le « client ».

Une rencontre (physique/ visio) et/ou un entretien téléphonique sera planifié au préalable afin d'échanger et de permettre à Gaelle CAETANO d'avoir les éléments nécessaires au bon déroulement du service proposé. De plus, cela permet au « client » de définir la faisabilité du projet.

Si le client est sous tutelle, il est important que celle-ci signe le devis proposé par LA GAZELA dont la responsable est Gaelle CAETANO.

Si le client vit dans une structure institutionnelle, LA GAZELA demandera les coordonnées d'un.e référent.e.

La rencontre s'effectuera dans un lieu extérieur du siège social de LA GAZELA.

*Les objectifs de certaines médiations sont, en fonction du public :* Enrichissement culturel, lien social, estime de soi, confiance en soi, construction/évolution identitaire, ..

**3. Carte cadeau**

L'entreprise met à disposition de tous, des cartes cadeaux personnalisables pour permettre aux particuliers et/ou aux professionnels d'offrir les services de l'entreprise à un tiers. Toutes les prestations proposées sont accessibles pour la carte cadeau. La carte cadeau a une validité définie sur celle-ci, à compter de la date d'achat.

**4. séances d'écoute et de soutien**

Les prestations proposées par l'entreprise LA GAZELA concernent des séances d'écoute et de soutien à distance via l'outil de visioconférence Google meet ou autre support si besoin. Ces séances ne s'apparentent en aucun cas à un acte médical ou à une consultation psychologique professionnelle.

a/ Tarifs et Modalités de Paiement

- Le tarif d'une séance est de **35 €** pour une durée de 60 minutes. Le tarif est réduit sous certaines conditions. Voir les modalités avec LA GAZELA.
- Le règlement s'effectue exclusivement par virement bancaire (les coordonnées bancaires de l'entreprise LA GAZELA – Gaelle CAETANO vous seront transmises lors de la réservation).
- Validation : La séance n'est définitivement confirmée qu'à la réception du virement sur le compte de LA GAZELA ou sur présentation d'une preuve de virement bancaire officielle (reçu PDF ou capture d'écran de l'application bancaire).

3. Politique d'Annulation et de Report

- Plus de 24 heures à l'avance : Vous pouvez demander le report ou l'annulation de la séance sans frais. En cas d'annulation, le virement vous sera intégralement remboursé ou un avoir sera créé pour une prochaine séance.
- Moins de 24 heures à l'avance ou non-présentation : La séance est considérée comme due. Aucun remboursement ne sera effectué et le montant restera acquis à l'entreprise LA GAZELA.

4. Confidentialité

L'entreprise LA GAZELA s'engage au strict respect de la confidentialité des échanges. Rien de ce qui sera dit au cours de la séance de visio-écoute ne sera divulgué à des tiers.

---

**VI. Lieu d'exercice des prestations**

L'entreprise se déplace au domicile du client ou dans un lieu extérieur défini d'un commun accord avec le client. Elle ne dispose pas de local commercial.

Pour les milieux extérieurs, l'entreprise proposera au client des lieux adaptés à l'exercice de la prestation demandée et en accord avec la situation rencontrée et le travail que l'entreprise jugera nécessaire de mettre en place (milieu rural, urbain, agencement particulier, etc.). Le client pourra proposer des lieux s'il le souhaite mais l'entreprise restera seule juge de la pertinence du lieu en question et pourra le refuser en fonction de la faisabilité de celui-ci (budget, calendrier, espace..).

Les règles et lois appliquées au lieu choisi devront être respectées par tous les tiers du contrat.

**VII. Méthode de travail**

L'entreprise LA GAZELA, représentée par Gaelle CAETANO se réserve le droit de refuser tout acte, matériel ou vente de prestations qu'elle juge contraire à son éthique, à sa méthode de travail, ou à la loi, sans négociation possible. Elle pourra également rompre un contrat, ou annuler une prestation en cours, sans préavis, si ces conditions ne sont pas respectées par le client. Seules les prestations non effectuées et déjà réglées seront remboursées en partie au client. Le montant sera défini en fonction du travail déjà fourni par LA GAZELA.

- Mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels pour répondre à la demande du client. Cependant, en raison de la nature intellectuelle des prestations vendues, de l'aspect aléatoire du travail avec des êtres vivants et du rôle actif de la personne, la gérante de l'entreprise aura une obligation de moyens mais n'aura pas d'obligation de résultats.

- Adopter une démarche de non-jugement et d'accompagnement bienveillant des personnes face aux situations qu'elles traversent et garder confidentiel et discret les échanges et entretiens avec elle, sauf cas définis par la loi.

**VIII. Tarifs et durée des prestations**

Le coût total d'une prestation comprend l'accompagnement en fonction du temps effectué auprès de la personne dans la journée et les différents coûts des différentes prestations demandées, proposées, venant des services extérieurs à LA GAZELA.

**Des frais de débours** – Le client accepte que LA GAZELA effectue le paiement en son nom lorsque cela est nécessaire pour la réalisation des médiations et séjour d'ouverture proposés par LA GAZELA, représentée par Gaelle CAETANO. Ce montant sera ensuite facturée au client sous l'intitulé « frais de débours » -

Tous les tarifs LA GAZELA sont indiqués en euros, l'entreprise est exonérée de TVA en application des articles 151 et 293B du code général des impôts.

**IX. Modalités de paiement**

L'entreprise accepte les paiements par espèces, chèque et virement bancaire. Dans le dernier cas, un RIB sera envoyé au client, sur demande.

Le libellé du chèque est : GAELLE CAETANO

Le client sera libre de régler l'intégralité des prestations demandées en un règlement ou d'effectuer des règlements différents pour chaque prestation ou groupes de prestations.

Le client pourra régler les sommes dues lors du premier rendez-vous ou avant la fin de la période d'inscription. Ces informations seront inscrites sur le devis pour les prestations concernées.

Une facture sera établie en ce sens et envoyée par mail au client, dans un délai de 15 jours après réception de toutes les sommes dues sur le compte bancaire de l'entreprise.

L'entreprise accepte les paiements en plusieurs fois, sans conditions de montant minimum. Le choix des dates de versement se fera d'un commun accord entre le client et l'entreprise. Un échéancier sera établi et il devra être signé par le client pour acceptation le cas échéant.

En cas de retard de paiements et suite à un rappel écrit de la part de la gérante de l'entreprise, le prix dû sera majoré de pénalités de retard correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au moment des faits, calculés sur le montant des sommes dues.

**X. Modalités de contact, achats de prestations et rendez-vous**

Tout renseignement, demande de devis, achat de prestations et prise de rendez-vous se feront par contact direct avec l'entreprise et la personne qui la représente, soit Mme CAETANO Gaelle, via les systèmes de communication suivants : téléphone au 07 82 66 13 29, formulaire de contact sur simple demande, mail à l'adresse « gaelle.lagazela@gmail.com » ou messages privés sur les différents réseaux sociaux :

- Page Facebook « Gaelle Lagazela»
- Lien Messenger « Gaelle Lagazela »
- Compte Linkedin « Gaelle CAETANO Lagazela »
- Compte Instagram « Gaelle Lagazela »
- Compte WhatsApp au 07.82.66.13.29
- Site : LAGAZELA.FR

L'entreprise s'engage à donner réponse à chaque prise de contact dans un délai de 48h, dans la limite de ses horaires d'ouverture.

Les dates de rendez-vous seront décidées d'un commun accord entre l'entreprise et le client et l'entreprise s'engage à envoyer un message au client la veille de chaque rendez-vous pour le lui rappeler ou le lui reconfirmer, si aucun contact n'a eu lieu entre les tiers dans les 7 jours précédant la prestation, dans la limite de ses horaires d'ouverture.

**XI. Horaires d'ouverture**

L'entreprise est ouverte du lundi au vendredi de 12h30 à 13h15 et à partir de 18 h à 20 h 30 pour le standard téléphonique et du vendredi de 15 h 30 à 18 h et le week-end, les jours fériés de 10h30 à 17 h pour les rendez-vous, sauf éventuels congés pris par la gérante de l'entreprise. En fonction des ateliers, les horaires peuvent être modifiés.

**XII. Contrats de prestation**

**1. Etablissement du contrat**

Pour les prestations proposées, un devis sera présenté au client.

Les informations spécifiques qu'il contient seront remplies et envoyées au client et ce dernier pourra en prendre connaissance avant la signature. Une fois le devis signé, les informations rédigées ne pourront être remis en cause et elles auront valeur de preuves pour l'entreprise et le client en cas de litige ou d'accident. Le devis signé fait office de contrat.

Parmi ses informations, il sera notamment renseigné les données concernant l'identité, les coordonnées postales, téléphoniques et mail du client. Ces informations sont obligatoires et soumis à la politique de confidentialité de l'entreprise (Voir rubrique « XIII. Protection des données personnelles »).
Un devis nous engage et doit être respecté selon les termes définis.
En cas de non-respect du contrat, les deux parties pourront interrompre toute collaboration, sans préavis. Les prestations réalisées seront dues tandis que les prestations non effectuées et déjà réglées feront l'objet d'un remboursement au client en fonction du travail effectué jusqu'à la décision.

**2. Droit de rétractation**

En vertu de l'article L121-20 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 14 jours dès la signature du devis ou la commande d'une prestation (sans préavis).
Pour exercer ce droit de rétractation, le client envoie une déclaration à l'adresse : « gaelle.lagazela@gmail.com »
Les prestations seront remboursées en totalité au client dans les 14 jours suivant la prise de connaissance par l'entreprise de la déclaration de rétractation.
En bénéficiant de l'exercice des prestations avant le délai de 14 jours, le client renonce à son droit légal de rétractation.

**4. Annulations et rupture du contrat**

**MEDIATION CULTURELLE ET SOCIALE**

****Médiation culturelle et sociale – atelier artistique**

Pour toute annulation ou report ponctuelle de prestation, sans rupture du contrat, il est convenu pour chaque partie de prévenir l'autre partie au minimum 48 h à l'avance (Sauf cas de force majeur), par demande orale ou écrite, via tous les moyens de communication disponibles avec l'entreprise (voir rubrique « X. Modalités de contact, achats de prestations et rendez-vous »).
Toutes prestations annulées ou reportées par le client dans un délai inférieur à 48 h seront dues.
Toutes prestations annulées par l'entreprise et déjà réglées seront remboursées intégralement au client, dans un délai de 14 jours.
Tout contrat peut être rompu par l'une ou l'autre des parties de façon définitive, à tout moment sur la période, à condition de respecter un préavis. Il est de 48 h pour le client (Sauf cas de force majeur) et de 15 jours pour l'entreprise (sauf cas de force majeur et cas particuliers ci-après). Chaque tiers devra en faire la demande écrite, via tous les moyens de communication disponibles avec l'entreprise (voir rubrique « X. Modalités de contact, achats de prestations et rendez-vous »).

**** Médiation culturelle et sociale – sortie extérieure**

Pour toute annulation d'inscription à une sortie extérieure, il est convenu pour chaque partie de prévenir 15 jours à l'avance – En cas de paiement effectué, la prestation sera remboursée entièrement dans un délai de 1 mois.
En cas de force majeure (maladie, hospitalisation, décès) la prestation sera remboursée à hauteur de 100 % dans un délai de 1 mois –
Si l'annulation n'est pas effectuée 15 jours avant la date de la prestation, le montant sera dû et ne sera pas remboursé si une avance avait été effectuée.

**** Séjour d'Ouverture**

Pour toute annulation d'inscription à un séjour d'ouverture, il est convenu :

- Pour le client de prévenir **2 mois à l'avance** – le remboursement est total si le paiement a été effectué - Remboursement dans un délai de 6 mois – **Si l'annulation est effectuée après les 2 mois évoqués précédemment**, la prestation sera dû à hauteur de 50 % - Si le paiement total a été effectué, un remboursement sera de 50 % sera effectué dans un délai de 6 mois.
- En cas de force majeure (maladie, hospitalisation, décès) la prestation sera remboursée à hauteur de 100 % dans un délai de 6 mois. Un justificatif sera demandé.

**Cas particuliers :**

L'entreprise pourra annuler et interrompre une prestation ou rompre le contrat de façon définitive et sans préavis si une situation est jugée dangereuse pour le client ou les personnes alentours.
L'entreprise se réserve également le droit d'aménager les prestations extérieures en cas de fortes intempéries dans les 24h précédant la prestation (orage, grêle, vent violent, pluie torrentielle, canicule) : lieu couvert ou ombragé, horaires différents, report de rendez-vous, etc.

En cas de force majeur, l'entreprise s'engage à faire intervenir une tierce personne de confiance en remplacement, pour honorer le contrat. L'entreprise sera alors seule responsable des évènements liés à l'activité de cette tierce personne.
En cas de mise en danger pour l'entreprise, cette dernière se laisse libre droit d'aménager les prestations pour sa sécurité, dans le respect de l'intégrité du client.
D'autres cas particuliers s'appliquent dans les rubriques « VII. Méthodes de travail », « XVI. Conditions relatives aux clients » et « XVII. Limites d'intervention ».

**XIII. Protection des données personnelles**

En application des articles 12, 13, 14 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 2016/679 du Parlement européen et du conseil :
Le client est informé et consent que ses données personnelles courantes soient collectées automatiquement par l'entreprise lors des échanges à l'oral ou l'écrit par le biais des moyens de communication mis en place par l'entreprise (voir rubrique « X. Modalités de contact, achats de prestation et rendez-vous »).
Les données personnelles mentionnées sont les suivantes :
Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, nom de compte sur les réseaux sociaux, coordonnées bancaires (pour les remboursements).
Ces informations sont ensuite stockées dans un fichier client informatique et un répertoire téléphonique et utilisées à des fins statistiques, de prospection, commerciales et réglementaires tel que la communication avec le client et l'établissement de contrats de prestation, devis/factures). Les outils susceptibles d'abriter et de traiter les dîtes informations sont les suivants : Excel, Word, répertoire téléphonique, application SMS, Gmail (messagerie), Indyy (logiciel de facturation), REVOLUT/WERO (application bancaire), réseaux sociaux (discussions privés, nom de compte dans les commentaires et publications).
La collecte, le stockage et le traitement des informations seront exclusivement réservés à l'entreprise et à sa gérante, Mme Gaelle CAETANO, et les informations ne sont seront ni communiquées, ni louées, ni vendues à des tiers, sans accord de la personne.
Aucunes données sensibles ou superflues ne seront collectées comme des informations sur la santé, les distinctions physiques et psychiques, les données biométriques, l'orientation sexuelle et religieuse, les opinions politiques et philosophiques, les préférences syndicales, etc.
Ces données seront conservées durant toute la durée du contrat, et après celui-ci jusqu'au terme d'un délai de conservation de 3 ans.
L'entreprise s'engage à prendre les mesures nécessaires pour sécuriser ces données, avec des copies de sauvegarde, des clouds (Google Drive) des mots de passe complexes et les outils nécessaires à la sécurité informatique (antivirus). Elle s'engage également à prévenir ses clients et la CNIL, dans un délai de 72h, en cas de cyber attaque.
Conformément à la loi « Informatiques et Libertés » N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi N°2018-493 du 20 juin 2018, le propriétaire peut accéder à tout moment aux données le concernant, et demander une rectification ou un effacement, en application des dispositions légales et réglementaires. Il dispose également d'un droit d'opposition, de portabilité, et de limitation du traitement des données. Le client reconnait cependant que cela ne remet pas en cause l'utilisation antérieure de ses données.
Pour exercer ses droits, le propriétaire pourra simplement contacter l'entreprise via les moyens de communication mis en place (voir rubrique « X. Modalités de contact, achats de prestation et rendez-vous »).
S'il estime, après avoir contacté cette dernière, que ses droits Informatiques et Libertés ne sont pas respectées, il pourra adresser une réclamation en ligne à la CNIL (www.cnil.fr) ou par courrier postal.

**XIV. Caméra et réseaux sociaux**

L'entreprise s'engage à recueillir l'accord des clients pour prendre des images, sons et vidéos lors des médiations et des séjours, et les diffuser sur ses réseaux sociaux professionnels, son site internet ou ses outils de prospection, de publicités et d'évènements collectifs.
Un autre usage de ces données sera strictement interdit.
Le client lui-même ne pourra pas apparaître sur les images (sauf accord de sa part) et les angles de prise de vue seront limités pour ne pas laisser apparaître trop d'éléments.
Avec l'accord, l'entreprise se laisse libre droit de la forme et du fond des publications sur les réseaux qu'elle effectuera. Elle s'engage cependant à respecter l'intégrité et la réputation du client et à supprimer les publications si ce dernier les désapprouve. Le client peut également revenir sur son accord à tout moment, par simple contact avec

l'entreprise via les canaux de communication disponibles (voir rubrique « X. Modalités de contact, achats de prestation et rendez-vous »).
Également, la Loi N°2004-575 du 21 juin 2004 sur la confiance dans l'économie numérique autorise l'entreprise à modérer, signaler et supprimer les avis internet, les commentaires et contenus litigieux sur ses réseaux sociaux. Le harcèlement, les propos haineux ou irrespectueux ne seront pas tolérés (voir rubrique « XVI. Conditions relatives aux clients »).

**XV. Propriété intellectuelle**
Les documents ou tous autres visuels papiers et numériques, fournis par l'entreprise dans le cadre des prestations proposées sous soumis à la propriété intellectuelle et aux droits d'auteurs. Toute reproduction ou diffusion partielle ou totale est strictement interdite sans l'accord au préalable de l'entreprise, sous peine de poursuites judiciaires.

**XVI. Conditions relatives aux clients**
Le client doit être majeur et disposer de sa pleine capacité juridique. Les représentants légaux devront avoir donné leur autorisation si la prestation/médiation est pour les enfants ou lorsque le client est sous tutelle.
Les enfants peuvent participer sans parents/tuteurs légaux à l'atelier à partir de 8 ans dans un cadre défini par LA GAZELA.
En dessous de 8 ans, la présence d'un adulte est obligatoire.
Le client doit être présent pour les rendez-vous fixés qui nécessitent sa présence et ne pourra faire intervenir un tiers pour le remplacer, sauf référent éducatif, tutelle si nécessaire.
Aucun manque de courtoisie et de respect de la part du client ne sera toléré par l'entreprise, ni aucune violence sur personnes. Les propos racistes, misogynes, sexistes, grossophobes et LGBTphobes ne seront pas non plus admis.
En cas de manquement à ces consignes, l'entreprise se réserve le droit de rompre un contrat, ou d'annuler une prestation en cours, sans préavis, et sans négociation possible. Seules les prestations non effectuées et déjà réglées seront remboursées en partie au client en fonction du travail effectué par LA GAZELA.

**XVII. Responsabilités et engagements**
LA GAZELA et le client s'engagent à être responsables lors des ateliers, des événements ou des séjours.

**XIX. Litiges**
Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. Tout litige pouvant survenir entre l'entreprise et le client lors de l'exécution des prestations fera tout d'abord l'objet d'une tentative de résolution à l'amiable.
L'entreprise met également à disposition du client un service de médiation conventionnelle, auprès de la Commission de la Médiation de la Consommation prévue à l'article L615-1 du Code de la consommation. Il peut les solliciter après une réclamation écrite relatant les faits de litiges à l'entreprise et une tentative de résolution à l'amiable échouée. A défaut, les litiges seront portés à la connaissance des tribunaux compétents de droit commun.

**XX. Rectification**
En cas de discordance entre les informations présentées sur le site internet/réseaux sociaux de l'entreprise et les conditions générales de vente, les informations du présent document priment.
L'entreprise se réserve le droit de modifier les éléments des présentes conditions générales de vente, à condition d'en informer ses clients sous contrat (voir rubrique « XII. Contrats de prestation » « 3. Durée du contrat »).
Dernière mise à jour, le 06/11/2026.