

Hapinami

Conférences à impact humain pour structures engagées

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Clients professionnels – Prestations de conférences, ateliers, accompagnements et interventions professionnelles

Version du 29 septembre 2026

Alexia GUILBERT | Entrepreneur individuelle (EI) – Micro-entrepreneur
Nom commercial : Hapinami | SIREN : 823 592 555
4 route du Four à Chaux, 85400 Lairoux | alexia@hapinami.fr | www.hapinami.fr

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par Alexia GUILBERT, entrepreneur individuelle relevant du régime micro-entrepreneur, exerçant sous le nom commercial Hapinami, immatriculée sous le numéro SIREN 823 592 555, dont l'adresse professionnelle est située 4 route du Four à Chaux, 85400 Lairoux, ci-après désignée « la Prestataire ». Elles régissent exclusivement les relations contractuelles entre la Prestataire et tout client professionnel, ci-après désigné « le Client », dans le cadre des prestations de conférences, ateliers, accompagnements, sensibilisations, animations et interventions réalisées en présentiel ou à distance.

Article 1 – Objet

La Prestataire conçoit et réalise des prestations professionnelles de conférence, d'atelier, d'accompagnement, de coaching, d'animation, de sensibilisation et, plus largement, d'intervention sur mesure à destination de structures, entreprises, associations, institutions, collectivités, réseaux, groupes de protection sociale ou autres organismes professionnels.

Les caractéristiques essentielles de la prestation commandée sont précisées dans le devis, la proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre document contractuel accepté par les parties.

Article 2 – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux commandes de prestations conclues avec des clients professionnels, personnes morales de droit privé ou de droit public, ou personnes physiques agissant pour les besoins de leur activité professionnelle, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par la Prestataire.

Elles ne s'appliquent pas aux contrats conclus avec des consommateurs ou non-professionnels, qui relèvent de conditions spécifiques. Elles ne régissent pas davantage les ventes d'ouvrages et de jeux conclues directement entre la Prestataire et les participants, mentionnées à l'article 23.

Toute validation de devis, signature de bon de commande, émission d'un engagement écrit ou début d'exécution de la prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Article 3 – Documents contractuels et ordre de priorité

Les documents contractuels applicables sont, par ordre de priorité décroissant : le devis ou la proposition commerciale acceptée, le cas échéant le bon de commande ou la convention spécifique, puis les présentes CGV.

En cas de contradiction entre ces documents, le document de rang supérieur prévaut.

Article 4 – Devis, commande et validation

Toute prestation donne lieu à un devis ou à une proposition commerciale précisant notamment la nature de l'intervention, son format, sa durée, son prix, ses modalités d'exécution ainsi que, le cas échéant, les frais annexes.

Sauf mention contraire, les devis sont valables trente (30) jours à compter de leur date d'émission.

La commande devient ferme et définitive à réception du devis daté et signé avec la mention « bon pour accord », de toute validation écrite équivalente ou d'un bon de commande, et, lorsqu'il est prévu, du versement de l'acompte.

Article 5 – Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux figurant sur le devis accepté par le Client.

Les prix sont exprimés en euros, nets de taxes. La Prestataire bénéficiant de la franchise en base de TVA, la mention « TVA non applicable, art. 293 B du CGI » figure sur ses devis et factures. Si la Prestataire devient redevable de la TVA, les prix seront majorés de la TVA au taux en vigueur à la date de facturation.

Le prix indiqué dans le devis comprend uniquement les éléments qui y sont expressément mentionnés. Toute demande complémentaire, adaptation importante, réunion supplémentaire, modification du périmètre initial ou préparation spécifique additionnelle pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire après accord du Client.

Article 6 – Acompte

Sauf stipulation contraire figurant au devis, et sous réserve des règles particulières applicables à certains acheteurs publics, un acompte de quarante pour cent (40 %) du montant total est exigé à la commande.

La réservation de la date n'est considérée comme ferme qu'à réception du devis signé et, lorsque cela est prévu, du versement de l'acompte.

Pour certains clients institutionnels, collectivités, établissements publics ou acheteurs soumis à des règles spécifiques de gestion, la commande pourra être validée sans acompte, sur la base d'un bon de commande, d'un engagement écrit ou de tout document contractuel équivalent.

Article 7 – Modalités de paiement

Sauf stipulation contraire figurant au devis, les factures sont payables à trente (30) jours à compter de leur date d'émission, par virement bancaire.

Les coordonnées bancaires de la Prestataire figurent sur les devis et factures.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé, sauf mention contraire expresse.

Article 8 – Retard de paiement

En cas de retard de paiement, et sans qu'un rappel préalable soit nécessaire, des pénalités de retard seront exigibles de plein droit à compter du lendemain de la date de règlement figurant sur la facture.

Le taux applicable est égal au taux de refinancement de la Banque centrale européenne en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet du semestre concerné, majoré de dix (10) points.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros sera également due de plein droit pour chaque facture payée en retard, sans préjudice de toute indemnisation complémentaire sur justificatifs lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs.

Pour les clients relevant de la commande publique, les règles spécifiques applicables aux intérêts moratoires et indemnités légales s'appliquent le cas échéant.

Article 9 – Exécution des prestations

Les prestations sont réalisées aux dates, horaires, modalités et lieux convenus entre les parties, en présentiel ou à distance.

La Prestataire est libre du choix de ses méthodes, supports, outils, déroulés pédagogiques et modalités d'animation, sous réserve du respect de l'objet de la prestation convenu avec le Client.

La Prestataire peut être amenée à adapter à la marge le contenu, le déroulé, le format ou les moyens d'animation lorsque cette adaptation est justifiée par l'intérêt de la prestation, le contexte d'exécution ou la composition du public, sans en dénaturer l'objet.

Pour les prestations à distance, le Client est responsable de la connexion et de l'équipement de ses participants. Une difficulté technique survenant du côté du Client ou des participants ne donne lieu à aucun remboursement ni report gratuit. Une difficulté technique imputable à la Prestataire donne lieu à la reprogrammation de la partie de la prestation non réalisée.

Article 10 – Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir à la Prestataire, dans des délais compatibles avec la bonne préparation de l'intervention, toutes les informations utiles à la réalisation de la prestation.

Le Client s'engage également à mettre à disposition les moyens matériels, techniques et logistiques nécessaires au bon déroulement de l'intervention, tels que précisés dans le devis, la fiche logistique ou les échanges préparatoires : salle adaptée, matériel de projection, sonorisation, connexion internet, accès au site, interlocuteur référent, horaires, conditions d'accueil du public et sécurité du lieu.

En cas de défaillance ou d'insuffisance des conditions de réalisation imputable au Client, la Prestataire ne saurait être tenue responsable des éventuelles perturbations, limitations ou impossibilités d'exécution en résultant.

Article 11 – Déplacements et frais annexes

Les frais de déplacement, d'hébergement, de restauration, de stationnement, de péage ou tout autre frais annexe ne sont inclus que s'ils sont expressément mentionnés dans le devis.

À défaut, ils feront l'objet soit d'une facturation complémentaire, soit d'une prise en charge directe par le Client, selon les modalités convenues entre les parties.

Article 12 – Report, annulation et interruption

Toute demande de report ou d'annulation par le Client doit être formulée par écrit. Les délais ci-dessous s'apprécient à la date de réception de cette demande par la Prestataire.

Plus de quinze (15) jours calendaires avant la date prévue : un report peut être accepté sans frais, une seule fois, sous réserve des disponibilités de la Prestataire et d'une reprogrammation dans un délai raisonnable. En cas d'annulation dans ce même délai, la moitié de l'acompte, soit vingt pour cent (20 %) du montant total de la prestation, reste acquise à la Prestataire.

Entre quinze (15) et huit (8) jours calendaires avant la date prévue : en cas d'annulation ou de report, l'acompte, soit quarante pour cent (40 %) du montant total de la prestation, reste acquis à la Prestataire, à titre d'indemnisation du temps réservé, de la préparation engagée et de la perte de possibilité de revente de la date.

Sept (7) jours calendaires ou moins avant la date prévue : en cas d'annulation ou de report, cent pour cent (100 %) du montant total de la prestation est dû.

Toute nouvelle demande de report portant sur une prestation déjà reportée est assimilée à une annulation et soumise aux conditions ci-dessus, appréciées par rapport à la date reprogrammée.

Lorsqu'aucun acompte n'a été versé, notamment pour les clients mentionnés à l'article 6, les sommes restant acquises à la Prestataire en application du présent article sont facturées au Client.

Si la prestation a déjà donné lieu à un travail préparatoire spécifique, à des réservations, à des déplacements engagés ou à des frais externes, ceux-ci restent dus ou sont refacturés au Client sur justificatifs.

En cas d'interruption anticipée de la prestation du fait du Client ou d'un manquement à ses obligations logistiques, organisationnelles ou techniques, la prestation reste due dans son intégralité.

Article 13 – Accompagnements en plusieurs séances

Lorsque la prestation comprend plusieurs séances (coaching individuel ou collectif, cycle d'ateliers, accompagnement d'équipe), chaque séance peut être reportée sans frais si la demande est formulée par écrit au moins quarante-huit (48) heures avant l'horaire prévu.

Toute séance annulée ou reportée moins de quarante-huit (48) heures à l'avance, ainsi que toute absence non signalée d'un participant, est considérée comme réalisée et reste due, sauf cas de force majeure dûment justifié.

Les conditions de l'article 12 s'appliquent à l'annulation de l'accompagnement dans son ensemble.

Article 14 – Annulation ou empêchement de la Prestataire

En cas d'empêchement majeur de la Prestataire, notamment pour cause de maladie, d'accident, de force majeure ou d'indisponibilité exceptionnelle rendant impossible l'exécution de la prestation à la date convenue, la Prestataire en informe le Client dans les meilleurs délais.

Les parties recherchent alors prioritairement une solution de report. Si aucun report n'est possible dans des conditions raisonnables ou si le Client le refuse pour un motif légitime, les sommes déjà versées au titre de la prestation non réalisée sont remboursées, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Avec l'accord exprès du Client, la prestation pourra également être assurée par un intervenant remplaçant ou être adaptée en distanciel lorsque cela est pertinent.

Article 15 – Nature des prestations

Les prestations proposées par la Prestataire relèvent d'un accompagnement professionnel, de sensibilisation, d'animation, de conférence, de coaching ou d'accompagnement collectif, selon le format prévu au devis.

Elles ont pour objet de favoriser la réflexion, la prise de recul, la mobilisation, l'apprentissage, la mise en mouvement ou la dynamique collective, sans constituer en aucun cas un acte médical, paramédical, psychologique, psychothérapeutique ou une prise en charge de la souffrance psychique.

Article 16 – Obligation de moyens et absence de résultat garanti

La Prestataire est tenue à une obligation de moyens. Elle met en œuvre ses compétences, son expérience, sa méthodologie et les moyens raisonnables adaptés à la bonne réalisation de la prestation, sans garantir l'obtention d'un résultat déterminé.

Aucun résultat précis n'est garanti, notamment en matière de transformation personnelle, de bien-être, de gestion émotionnelle, de confiance en soi, de changement de comportement, de dynamique d'équipe, d'engagement des participants ou d'atteinte d'objectifs individuels ou collectifs.

Le Client reconnaît que les effets d'une conférence, d'un atelier, d'un coaching ou d'un accompagnement dépendent notamment de nombreux facteurs extérieurs à la Prestataire, parmi lesquels l'implication des participants, leur disponibilité, leur situation personnelle, leur contexte professionnel, leur réceptivité et les suites données à l'intervention.

Article 17 – Réactions émotionnelles et orientation vers les professionnels compétents

Le Client reconnaît que certaines prestations peuvent susciter chez certains participants des prises de conscience, questionnements ou réactions émotionnelles, lesquels relèvent de leur vécu personnel.

En conséquence, la responsabilité de la Prestataire ne saurait être engagée du seul fait qu'un participant n'atteigne pas les objectifs qu'il s'était fixés, n'obtienne pas les résultats espérés, vive une expérience émotionnelle difficile ou ne poursuive pas la démarche engagée, dès lors qu'aucune faute prouvée n'est imputable à la Prestataire.

En cas de difficulté personnelle, psychologique ou médicale particulière identifiée chez un participant, il appartient à celui-ci, ou au Client lorsque cela relève de son rôle d'encadrement, de s'orienter vers les professionnels compétents.

Article 18 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus, supports, méthodes, outils, trames, exercices, jeux, documents, présentations, visuels, textes, audios, vidéos et ressources remis, diffusés ou utilisés dans le cadre de la prestation demeurent la propriété exclusive de la Prestataire, sauf mention écrite contraire.

Leur reproduction, diffusion, adaptation, cession, exploitation commerciale, mise à disposition à des tiers ou réutilisation partielle ou totale, sous quelque forme que ce soit, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de la Prestataire.

Les supports éventuellement remis au Client ou aux participants sont destinés à un usage strictement interne, non commercial et limité au cadre convenu.

Article 19 – Enregistrement, captation et diffusion

Toute captation, tout enregistrement audio ou vidéo, toute retransmission, diffusion, reproduction ou mise en ligne de tout ou partie de la prestation est strictement interdit(e) sans l'accord écrit préalable de la Prestataire.

Cette interdiction s'applique également aux photographies de supports projetés, aux enregistrements partiels, aux extraits diffusés sur les réseaux sociaux ou en communication interne, sauf autorisation expresse.

Article 20 – Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver comme strictement confidentielles les informations, documents, échanges et données de nature confidentielle obtenus dans le cadre de la relation contractuelle, pendant toute la durée de la prestation et pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de la prestation.

Ne sont pas couvertes par cet engagement les informations tombées dans le domaine public sans violation de celui-ci, ni celles dont la divulgation est exigée par la loi ou par une autorité compétente.

La Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations transmises par le Client dans le cadre de l'exécution de la prestation.

Article 21 – Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la relation commerciale sont traitées sur la base de l'exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD) et, le cas échéant, de l'intérêt légitime de la Prestataire (art. 6.1.f RGPD), aux fins de gestion des demandes, devis, commandes, factures et suivi de la relation client. Ces données sont conservées pendant une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale, puis archivées conformément aux obligations légales applicables (notamment comptables : dix ans). La Prestataire s'engage à ne pas céder ces données à des tiers non autorisés. Le Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement ou de limitation en contactant : alexia@hapinami.fr. En cas de réclamation, le Client peut saisir la CNIL (www.cnil.fr).

Article 22 – Référence commerciale

Sauf refus exprès du Client formulé par écrit, la Prestataire pourra mentionner le nom, le logo ou la dénomination du Client à titre de référence commerciale, de manière strictement proportionnée, sur ses supports de communication professionnels.

Aucune information confidentielle ni aucun contenu de mission ne sera divulgué à cette occasion.

Article 23 – Présentation et vente des ouvrages et jeux de la Prestataire

Dans le cadre de ses interventions, la Prestataire peut présenter et proposer à la vente, aux participants qui le souhaitent, les ouvrages, jeux de cartes et outils dont elle est l'autrice ou l'éditrice. Cette proposition reste facultative pour les participants et intervient en dehors du temps de la prestation proprement dite : avant l'intervention, pendant une pause ou à son issue.

Dans la mesure du possible, le Client met à disposition de la Prestataire un emplacement de présentation, par exemple une table, sur le lieu de l'intervention.

Ces ventes sont conclues directement entre la Prestataire et chaque acheteur. La Prestataire en assure seule l'encaissement, la facturation et la responsabilité. Elles sont indépendantes de la prestation commandée : elles n'en modifient ni le prix ni le contenu, et ne donnent lieu à aucune commission ni rétrocession au profit du Client.

Si le Client ne souhaite pas que des ventes aient lieu pendant l'événement, notamment en raison de ses règles internes, de son statut public ou de la nature de l'événement, il en informe la Prestataire par écrit au plus tard à la validation du devis. La Prestataire pourra alors simplement indiquer aux participants où se procurer ses ouvrages et jeux.

Le Client peut également commander des ouvrages ou des jeux pour les offrir aux participants. Cette commande fait l'objet d'un devis distinct.

Article 24 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations en cas de survenance d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible rendant impossible l'exécution de la prestation.

Les parties se rapprocheront alors afin de rechercher, dans la mesure du possible, une solution de report, d'adaptation ou de résiliation sans pénalité des obligations devenues impossibles à exécuter.

Article 25 – Responsabilité et assurance

La Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations contractuelles.

La responsabilité de la Prestataire ne saurait être engagée du seul fait de l'absence de résultat attendu, d'une appropriation partielle des contenus, d'un défaut d'implication des participants, ni de réactions émotionnelles survenant au cours ou à l'issue de la prestation, dès lors qu'aucune faute prouvée ne lui est imputable.

En toute hypothèse, et sauf disposition légale d'ordre public contraire, la responsabilité de la Prestataire est limitée au montant effectivement perçu au titre de la prestation concernée et ne pourra porter que sur les dommages directs et prévisibles résultant de l'exécution du contrat.

La Prestataire est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle et responsabilité civile exploitation souscrite auprès de Hiscox SA (contrat n° HSXIN320076921A), couvrant ses activités professionnelles déclarées, pour une couverture géographique monde entier hors États-Unis et Canada. Une attestation d'assurance est communiquée au Client sur simple demande.

Article 26 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable avant toute action contentieuse.

À défaut de résolution amiable dans un délai de trente (30) jours, et dans la mesure permise par la loi, tout litige sera porté devant les juridictions compétentes de La Roche-sur-Yon.