
Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Offre Grand Public Cap-Cohérence

Préambule et Champ d'Application:

Charly Jucquin a développé le site Web (www.cap-coherence.fr) destiné à fournir un vaste choix de produits et services en ligne, marchands ou non, en relation avec l'accompagnement des particuliers à la reconversion professionnelle, à l'épanouissement professionnel et personnel, et à l'entrepreneuriat. Ce site web est connu sous le nom de sa marque associée, Cap Cohérence. Il sera dorénavant appelé sous ce nom.

Charly Jucquin est propriétaire du site. Mais ce site est commercialement exploité et opéré par Annabelle Plenier, qui en loue l'usage.

Au-delà du site et de la marque, Cap Cohérence fédère un réseau de professionnels indépendants, piloté par Annabelle Plenier, qui proposent leurs services sur le Site. Ainsi, si vous souhaitez bénéficier des prestations de service proposées sur le site (accompagnement personnalisé en mode coaching ou conseil), vous serez en relation contractuelle et commerciale directement avec l'expert concerné. Ces prestations de services ne peuvent donc pas faire l'objet des présentes Conditions.

Finalement, les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les "**Conditions d'Utilisation**") sont applicables exclusivement à tous les produits en-ligne disponibles sur le site Cap Cohérence (le "**Site**") et commercialisés par Annabelle Plenier.

Sauf disposition expresse contraire, toute amélioration des produits du Site sera soumise aux présentes Conditions d'Utilisation.

Afin d'accéder au Site et de pouvoir en utiliser les Produits, l'utilisateur doit disposer d'un accès Internet (les éventuels frais correspondants demeurant à votre seule charge) et du matériel nécessaire (notamment ordinateur, modem ou tout autre outil de connexion) lui permettant l'utilisation de la plateforme Cap Cohérence.

En accédant au Site et en utilisant les services proposés par Cap Cohérence, l'utilisateur accepte sans réserve les Conditions d'Utilisation. Par cette acceptation, il contracte avec Annabelle Plenier et s'engage à respecter l'ensemble des dispositions des présentes Conditions d'Utilisation.

Si vous avez des questions concernant les Conditions d'Utilisation, nous vous invitons à contacter notre service client : serviceclient@cap-coherence.fr

1. Définitions:

« **Utilisateur** » : désigne la personne ayant rempli un formulaire d'inscription « Utilisateur » lui permettant de disposer d'un compte personnel.

« **Site web** » : désigne la plateforme internet www.cap-coherence.fr

« **Identifiant** » : désigne le mot de passe (password) et le nom d'utilisateur (login) choisis par l'Utilisateur à partir du formulaire d'adhésion sur le site et ayant pour objet de l'identifier au regard des opérations qu'il effectue sur le site. L'Utilisateur est seul responsable de la confidentialité, de la garde et de l'utilisation de l'identifiant.

"**Produit**" : désigne un ou plusieurs des produits en-ligne commercialisés sur le site Cap Cohérence, à savoir :

- Cap-IBO : outil d'e-coaching conçu comme une aide à la décision
- Tout Atelier d'e-learning listé dans la page éponyme du Site
- Pack « Outils » de l'Offre « Un projet, du Sens »
- Kit « Introspection » de l'Offre « Vivre en Cohérence »

2. Politique de Confidentialité, Protection des Données Personnelles et Conformité à la RGPD

Que vous soyez Utilisateur ou Acheteur de nos Produits, nous mettons en œuvre une politique de protection des données personnelles strictes et pleinement en conformité avec la Réglementation Européenne portant sur la Protection des Données Personnelles, la RGPD.

Ainsi, nous allons décrire dans ce paragraphe de manière exhaustive la manière dont nous récoltons, stockons et traitons vos données personnelles, et vous vous engagez en retour, lors de votre navigation ou de tout acte d'achat, à accepter les présentes Conditions. Pour plus de précisions, un Registre Interne de Traitement des Données est mis à disposition sur simple demande par mail à serviceclient@cap-coherence.fr. Pour exercer vos droits de consultation/modification/suppression de vos données personnelles, vous pouvez agir via votre Compte Utilisateur Cap Cohérence, votre accès Mailchimp (décrit ci-dessous), votre compte Disqus (décrit ci-dessous) ou, en dernier recours, en formulant une demande écrite par e-mail à l'adresse suivante : serviceclient@cap-coherence.fr.

a. Cookies et données de navigation

Pour faciliter la navigation sur notre site internet, nous utilisons plusieurs cookies :

- Cookie Google Analytics pour recueillir, de façon anonyme, les informations de trafic et de navigation sur notre site. Ces données sont conservées 36 mois.
- Cookie Vimeo, nécessaire au bon fonctionnement du lecteur vidéo intégré Vimeo
- Cookie Disqus, nécessaire au bon fonctionnement du module de gestion des commentaires Disqus
- Cookie Addthis, permettant le partage des articles et pages de Cap Cohérence sur les réseaux sociaux
- Cookie Cap Cohérence, d'une durée de vie de 7j maximum, permettant de garder une session connectée pour un utilisateur disposant d'un compte utilisateur Cap Cohérence

Tous ces acteurs certifient travailler en conformité avec la RGPD.

b. Newsletter

Vous pouvez à tout moment choisir de vous inscrire à notre Newsletter avec pour seules données votre e-mail et votre nom. Notre Newsletter est gérée avec l'outil Mailchimp, lui aussi conforme à la RGPD. Vous pouvez à tout moment vous désinscrire, accéder à vos données et les modifier en suivant les liens en bas de page de chaque newsletter, envoyée mensuellement. Ces données sont utilisées uniquement par le réseau Cap Cohérence et ne sont ni transmises à des tiers, ni

commercialisées. Vous devrez confirmer votre inscription à notre Newsletter en validant un mail de confirmation. Les données d'un abonné non actif sont supprimées lors de la 2eme année d'inactivité.

c. Formulaire de Contact

Vous pouvez également à tout moment contacter nos équipes en cliquant sur le bouton « Nous contacter » ou « Me contacter » présent sur toutes les pages du site.

Lors d'une prise de contact, nous récoltons de manière obligatoire les données suivantes : prénom, nom, email, numéro de téléphone. Nous récoltons également, à votre bon vouloir, des informations sur votre situation et la problématique professionnelle que vous souhaiteriez traiter avec Cap Cohérence, ainsi que des informations de disponibilité et de mode d'accompagnement préférentiel.

Ces informations sont nécessaires ou importantes pour pouvoir répondre de façon pertinente et personnalisée à la demande formulée. Elles ne sont en aucun cas utilisées à des fins marketing et ne sont jamais transmises à l'extérieur du réseau Cap Cohérence, et donc jamais commercialisées. Lors d'une prise de contact via notre formulaire, nous vous suggérerons de vous inscrire à notre Newsletter, mais vous serez libre d'accepter ou de refuser. Ces données de contact sont supprimées au bout de 2 ans, sauf si vous devenez un client de Cap Cohérence ou d'un membre du réseau, dans quel cas ces données sont conservées 6 ans.

d. Création d'un Compte Utilisateur

Vous pouvez également à tout moment créer un compte utilisateur, notamment pour profiter des ateliers e-learning accessibles gratuitement (voir article 6 des présentes Conditions).

Pour créer votre compte Utilisateur, nous avons besoin des données suivantes : e-mail, prénom, nom, mot de passe. Le mot de passe est sécurisé car stocké de manière cryptée en base. Une fois le compte créé, l'utilisateur pourra renseigner de nouvelles données : téléphone, entreprise, adresse de facturation. Ces informations sont essentielles pour pouvoir bénéficier des services proposés par Cap Cohérence et pour lesquels l'utilisateur a explicitement créé un compte utilisateur. Pour stocker ces données, Cap Cohérence utilise une base de données construite sur les technologies Mysql et MongoDB. Pour sécuriser ces données, toutes les données transitent via un certificat sécurisé SSL et sont stockées sur un VPS dédié et sécurisé par un accès SSH dont l'accès est uniquement réservé au prestataire assurant l'infogérance du site. Ces données ne sont jamais transmises à des tiers, ni commercialisées, ni utilisées à des fins de marketing. En cas de non-utilisation du compte, les données et le compte concernés sont supprimés lors de la 3eme année d'activité.

e. Achat d'un Produit en ligne

Pour acheter un de nos Produits en ligne, vous devrez au préalable créer un Compte Utilisateur, décrit au chapitre précédent. Lors de l'acte d'achat, seront collectés en sus, et par le service de paiement en ligne STRIPE, les coordonnées de Carte Bancaire de l'Utilisateur afin de procéder au paiement : numéro de carte, date d'échéance, cryptogramme.

Une fois le paiement effectué via le service Stripe, dont la politique de confidentialité est accessible sur leur site officiel et conforme à la RGPD, nous enregistrons une facture résumant l'achat au sein de la Base de Données Cap Cohérence : Nom, Prénom, ID utilisateur, entreprise et adresse de facturation, produit acheté, éventuel code de réduction, montant HT et HT TVA NA.

Lors de l'utilisation des produits e-learning, nous enregistrons également en Base de Données la date et l'heure du dernier accès au produit, ainsi que l'avancement de l'utilisateur au sein du produit e-learning concerné. Ceci afin de pouvoir satisfaire aux présentes Conditions et de pouvoir délivrer le service attendu par l'utilisateur.

Les coordonnées de Carte Bancaire ne transitent jamais par nos serveurs et ne sont jamais accessibles par nos équipes ou sous-traitant, tout étant géré par le module sécurisé Stripe. Conformément aux présentes Conditions, les accès au produit e-learning sont en théorie ouverts à vie en cas d'utilisation du produit. En cas de non-inactivité sur le produit acheté, les accès au produit ainsi que les données de facturation afférentes et les données du Compte Utilisateur associé seront supprimées lors de la 6ème année d'inactivité. Les Utilisateurs concernés seront prévenus par e-mail et pourront confirmer ou infirmer cette suppression. Par défaut de réponse, les données seront supprimées et les accès révoqués.

f. Spécificités outil d'auto-coaching Cap-IBO

Cap-IBO est un outil d'auto-coaching conçu et développé par Charly Jucquin et Annabelle Plenier, disponible sur le site Cap Cohérence. C'est un outil payant en ligne (et relevant donc en ce sens du paragraphe précédent) proposant une aide à la décision lorsque l'internaute hésite entre plusieurs projets professionnels. Pour cela, l'outil propose une projection complète dans deux projets professionnels différents, sous forme d'un questionnaire proposant une centaine de questions personnelles pour chacun des deux projets. Un rapport pdf rappelant ces réponses est ensuite généré automatiquement par un algorithme d'intelligence artificielle propriété de Cap Cohérence. Ces données ne sont jamais utilisées à des fins marketing, jamais commercialisées, et ne sont pas non plus accessibles par les membres du réseau Cap Cohérence. Les données récoltées via cap-IBO ne sont donc jamais lues, ni analysées ou interprétées, par un humain, sauf en cas d'incidents techniques ou les équipes techniques du prestataire en charge de l'infogérance du site auront mandat pour intervenir. Ces données sont supprimées, comme pour un compte client lambda, lors de la 6ème année d'inactivité sur le produit.

g. Commentaires

Vous pouvez enfin laisser des commentaires sur la majorité de nos pages et articles du site Cap Cohérence. Pour ce faire, nous utilisons le module de gestion des commentaires DISQUS, lui aussi conforme à la RGPD.

h. Logs techniques

La majorité des activités décrites ci-dessus sont enregistrées sous forme de logs techniques accessibles uniquement par les équipes techniques du prestataire en charge de l'infogérance du site. Ces logs ne sont jamais utilisés des fins statistiques ou marketing, jamais transmises à des tiers et donc jamais commercialisées. Elles sont conservées moins d'un an sur nos serveurs et ne sont consultées qu'en cas de recherche d'incident ou d'intrusion.

3. Commande et Livraison:

En cas d'achat d'un de nos Produits en ligne, et une fois votre commande enregistrée et le paiement validé, par notre plateforme de paiement sécurisée Stripe ou par chèque ou en numéraire ou par virement bancaire, vous recevrez par mail une confirmation d'accès au Produit ainsi qu'un rappel de vos identifiants. Vous aurez alors instantanément accès au Produit, dès votre première connexion au site avec vos identifiants, sauf pour le Pack « Outils » et le Kit « Introspection ». Dans le cas de ces deux dernières offres, vous bénéficiez d'un accès à différentes ressources de diverses natures, ressources qui vous seront délivrées ainsi :

- Si la ressource est un accès à un atelier e-learning, à notre outil d'e-coaching Cap-IBO, ou un autre document immatériel, alors les différents accès vous seront ouverts en collaboration avec votre coach ou avec le Service Client, selon votre plan de développement, au plus tard dans les 2j ouvrés suivant le paiement.
- Si la ressource est un bien matériel (un livre par exemple), le processus d'envoi de ce bien sera enclenché au plus tard dans les 2j ouvrés suivant le paiement. Il faudra alors compter le délai d'acheminement propre aux Services Postaux pour un envoi standard ainsi que les délais d'édition pour les produits concernés.
- Si la ressource est un accès à des prestations en live, en présentiel ou en visio-conférence, les dates des dites prestations seront fixées unilatéralement par Cap Cohérence et communiquées en amont.

4. Accessibilité du site et des services

Le site web www.cap-coherence.fr et les Produits sont normalement accessibles 24h/24, 7j/7 pour l'ensemble des utilisateurs. Annabelle Plenier (ou Charly Jucquin) ne saurait toutefois être tenue pour responsable des discontinuités du site et de ses services, qu'elles soient volontaires ou non.

En effet, l'opérateur ou le propriétaire du site se réservent le droit, sans préavis ni indemnités, de fermer temporairement ou définitivement le site ou l'accès à un ou plusieurs services pour effectuer une mise à jour, des modifications ou changement sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit limitative.

De la même façon, l'opérateur ou le propriétaire se réservent le droit d'apporter au site et aux services qu'il comporte toutes les modifications et améliorations qu'il jugera nécessaires ou utiles dans le cadre du bon fonctionnement du-dit site et des services qui y sont associés.

5. Prix et Paiement

Les prix sont indiqués toutes taxes comprises, hors frais de port. Toutes les commandes sont facturées en euros et payables en euros. Annabelle Plenier se réserve le droit de changer les tarifs de ses services et produits à tout moment. Les factures doivent être réglées de préférence par carte bancaire via notre plateforme de paiement sécurisé Stripe. De façon très exceptionnelle, elles peuvent être réglées par chèque ou en numéraire ou par virement bancaire

Le paiement est exigible immédiatement à la date de la commande. Le paiement par chèque bancaire n'est possible que pour des chèques en euros tirés sur une banque domiciliée en France. Le chèque devra être établi à l'ordre d'Annabelle Plenier et envoyé au Siège Social de sa micro-entreprise.

Le chèque sera encaissé avant l'expédition de la commande.

6. Spécificités Ateliers d'e-learning Gratuits ou à Prix Libre

Sur la plateforme Cap Cohérence, en plus des Ateliers d'e-learning payant rentrant de fait dans la dénomination « Produit » des présentes Conditions, vous pourrez profiter de 2 autres types d'Ateliers d'e-learning.

Les Ateliers Gratuits : comme leur nom l'indique, vous pourrez consulter gratuitement l'ensemble de ces Ateliers. Il sera cependant nécessaire de créer un compte utilisateur et de s'identifier sur la plateforme pour profiter de ce type de produit.

Les Ateliers à Prix Libres ont un fonctionnement un peu particulier. Sous couvert de disposer d'un compte utilisateur et d'être identifié sur le Site, vous pouvez consulter librement (gratuitement) l'ensemble de ces ateliers, sans limitation. Par contre, une fois un tel atelier terminé, nous vous proposerons d'évaluer et de fixer vous-même la valeur ajoutée de cet atelier, montant que nous vous proposerons alors de payer. Une facture sera alors émise automatiquement par le Site selon le montant TTC que vous aurez vous-même fixé. Dans le cas où vous jugeriez que la valeur apportée par cet atelier est nulle, alors vous ne réglez rien, sans justification aucune.

7. Garantie et délai de rétractation

Selon l'article L.121-20 du code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Les frais de retour resteront cependant à la charge du consommateur. Le délai mentionné court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Selon l'article L.121-20-2 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour la fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai de quatorze jours francs, de même que pour la fourniture des biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés, ce qui est le cas de la grande majorité des produits et services Cap Cohérence.

Néanmoins, pour Cap Cohérence, votre satisfaction vis-à-vis de nos services et produits est essentielle. Ainsi, même si ce délai de rétractation ne s'applique pas légalement, nous vous proposons la garantie suivante :

- Après validation de votre paiement, vous pouvez accéder aux Produits choisis, dans les conditions de livraison précisées en article 3 des présentes Conditions.
- Si le Produit choisi est un atelier e-learning ou Cap-IBO :
 - o Vous pouvez tester la première moitié du Produit pendant 7j
 - o Si, lors de ces 7 jours francs d'utilisation, vous n'étiez pas satisfait pour une raison ou pour une autre de notre produit, et si, de plus, votre avancement sur le produit est strictement inférieur à 50% (indicateur disponible via votre espace client), nous vous remboursons intégralement sur simple demande écrite accompagnée d'un feedback complet sur le Produit. Cette garantie exceptionnelle ne s'applique plus si l'indicateur d'avancement du Produit spécifique à l'Utilisateur est supérieur ou égal à

50%, et donc a fortiori, dans le cas de Cap-IBO, si l'utilisateur a demandé la génération de son compte-rendu personnalisé, sans critère de temps, ou si le délai des 7 jours francs est dépassé.

- Si le Produit choisi concerne le Pack « Outils » de l'Offre « Un projet, du Sens » ou le Kit « Introspection » de l'Offre « Vivre en Cohérence » :
 - o Vous pouvez tester la première moitié de chaque atelier e-learning ou de cap-IBO pendant 7j et accéder aux autres ressources immatérielles
 - o Si, lors de ces 7 jours francs d'utilisation, vous n'étiez pas satisfait pour une raison ou pour une autre d'un des éléments de l'Offre, et si, de plus, votre avancement sur chaque élément de l'Offre est strictement inférieur à 50% (indicateur disponible via votre espace client), nous vous remboursons intégralement sur simple demande écrite accompagnée d'un feedback complet sur le Produit. Vous devrez alors nous retourner par voie postale les biens matériels de l'Offre et les frais de retour seront à votre charge. Cette garantie ne s'applique plus si l'indicateur d'avancement d'un des éléments de l'Offre est supérieur ou égal à 50%, ou si le délai de 7j francs est dépassé.

8. Droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes CGVU, ainsi que toutes les opérations d'achats et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit Français, sans conditions.

9. Règles d'usage de l'internet

En tant qu'utilisateur de notre site, vous déclarez accepter les caractéristiques et les limites d'Internet et en particulier, reconnaître :

- a. avoir connaissance de la nature du réseau de l'Internet et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse, pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations ;
- b. que les données circulant sur l'Internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels ;
- c. que la communication par l'utilisateur à des tiers de ses identifiants, et d'une manière générale, de toutes informations jugées par l'utilisateur comme confidentielles, se fait à ses risques et périls ;
- d. qu'il appartient à l'utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus sur le réseau de l'Internet ;
- e. que les données circulant sur l'Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété.

D'une manière générale, l'utilisateur est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur ou depuis l'Internet et de l'usage des services proposés par Cap Cohérence dont la responsabilité ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit.

10. Confidentialité et non-diffusion des produits Cap Cohérence

Par "Informations Confidentielles", on entend, sans que cette liste soit limitative, toutes les informations, de quelque nature que ce soit (et notamment personnelles, techniques, scientifiques, industrielles, commerciales, stratégiques, marketing ou autres) et sous quelque forme que ce soit (écrite, verbale, informatique ou autre), qui seront communiquées entre Cap Cohérence et l'Utilisateur dans le cadre de la prestation régie par les présentes CGVU.

Ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles les informations dont l'une ou l'autre des parties sera en mesure de démontrer : (i) qu'elles étaient du domaine public lors de leur communication ou qu'elles y sont tombées ultérieurement sans faute de sa part ; (ii) qu'elles étaient en sa possession au moment de leur divulgation et qu'elles n'avaient pas été obtenues de l'autre partie directement ou indirectement à titre d'informations confidentielles ; (iii) qu'elle les a reçues d'un tiers au présent Contrat disposant de bonne foi du droit de faire une telle communication sans obligation de confidentialité.

Ceci étant défini, les parties reconnaissent que les Informations Confidentielles, objet des présentes CGVU, sont la propriété exclusive de la partie émettrice et que toute violation des dispositions précisées ici pourrait entraîner un préjudice pour la partie concernée.

Les parties s'engagent également, pour une durée indéterminée, à préserver le secret le plus absolu sur les Informations Confidentielles obtenues dans le cadre de l'utilisation du Produit par l'Utilisateur, et à les traiter avec le même degré de protection qu'elles accordent à leurs propres informations confidentielles de même importance.

Enfin, l'utilisateur s'interdit tout usage du Produit à des fins autres que purement personnelles, de même qu'il s'interdit de publier, diffuser ou vendre, de quelque manière que ce soit, les contenus auxquels il accède. Toute autre utilisation non prévue par le Code de la propriété intellectuelle est soumise à l'autorisation préalable et écrite.

11. Limitation de responsabilité

Vous reconnaissez et acceptez que, dans toute la mesure permise par la réglementation en vigueur, Annabelle Plenier (ou Charly Jucquin) ne pourra pas être tenue pour responsable de tout dommage direct ou indirect en ce qui concerne l'Utilisateur ou un tiers, notamment les pertes de profits, de clientèle, de données ou toute autre perte de biens corporels ou incorporels (et ce même si Annabelle Plenier a été informée de la potentialité de tels dommages) pouvant survenir i) de l'utilisation ou au contraire de l'impossibilité d'utiliser le Produit ii) du fait de l'acquisition de biens ou d'une transaction survenue lors de l'utilisation du Produit iii) suite à un accès non autorisé à l'un des services ou produits par un utilisateur et iv) plus généralement toutes autres questions en rapport avec les services ou le Produit.

Ainsi, l'Utilisateur assume pleinement que l'opérateur du site, Annabelle Plenier, ou son propriétaire, Charly Jucquin, ne peut être tenu responsable des décisions prises suite à l'utilisation du Produit, ni des conséquences de ces décisions. L'Utilisateur garde intacte sa responsabilité de choix et d'action.

12. Acceptation du client

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation ainsi que les tarifs sont expressément agréés et acceptés par le client Utilisateur, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance. Il renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment de ses propres conditions générales d'achat. L'acte d'achat entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

13. Informations légales

Annabelle Plenier exploite le présent site via une microentreprise, enregistrée sous le n° de SIRET 813 890 423 00011 et dont le Siège social est situé à Pommiers (69480), dans le Rhône.

Email : serviceclient@cap-coherence.fr
