

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation- FR

Date d'entrée en vigueur : 25 octobre 2025

## 1. Définitions

1.1 Dans les présentes Conditions :

- (a) « Je », « moi », « mon/mes » = William Smith El (entrepreneur individuel, SIREN 847789195), le prestataire de services.
- (b) « Vous », « votre/vos » = toute personne accédant au Site Web ou se renseignant sur les Services ou y ayant recours.
- (c) « Client » = toute personne physique ou morale qui a recours aux Services (clients en thérapie, supervisés, mentorés, clients professionnels).
- (d) « Client Consommateur » = un Client utilisant les Services à des fins personnelles, et non dans le cadre d'une activité professionnelle.
- (e) « Client Professionnel » = un Client ayant recours aux Services dans le cadre de son activité professionnelle (par ex., supervisés, employeurs, associations, organismes de formation, programmes d'aide aux employés).
- (f) « Tiers Payeur » = toute personne/organisation (autre que vous) qui accepte de payer vos honoraires.
- (g) « Services » = la thérapie, la supervision, le mentorat, la formation, ainsi que tout produit numérique ou contenu du site web.
- (h) « Site Web » = therapyhub.eu et ses sous-pages.
- (i) « Contrat de Service » = l'accord spécifique pour un Service particulier (honoraires, fréquence, modalités clés).
- (j) « Annexe » = une annexe incorporée aux présentes Conditions ou à un Contrat de Service.

## 2. Mes Services

**Structure du contrat.** Les présentes Conditions régissent tous les Services. Pour la thérapie, la supervision ou le mentorat, un Contrat de Service complète ces Conditions (honoraires, fréquence, modalités clés). En signant (y compris par signature électronique ou confirmation écrite par e-mail/système de réservation), vous acceptez les deux.

**Qui je suis et comment les services sont fournis.** Je suis un Membre Accrédité de la BACP fournissant des services depuis mon établissement professionnel en France à un public international anglophone. Je propose des services de thérapie, supervision, mentorat et formation en ligne. Sauf accord écrit contraire exprès, les Services sont fournis à distance.

**Annexes spécifiques aux services.** Un Contrat de Service peut intégrer une ou plusieurs Annexes. L'Annexe A (Supervision & Mentorat – Clients Professionnels) fait partie intégrante des présentes Conditions. En cas de conflit, l'ordre de priorité de la Section 13 s'applique.

## 3. Avertissements importants et nature du service

**Informations du Site Web.** Le contenu du Site Web est une information d'ordre général uniquement. Il ne constitue pas un conseil thérapeutique, médical ou juridique, et ne remplace pas un

diagnostic/traitemet/avis de votre médecin généraliste ou d'autres professionnels qualifiés. L'accès au Site Web ou le téléchargement de documents ne crée pas de relation client-praticien.

**Entretien initial.** Son but est d'évaluer si une collaboration est adaptée. Un contrat thérapeutique ne commence que si nous convenons tous les deux de poursuivre et qu'un Contrat de Service est signé/confirmé par écrit.

**Processus collaboratif.** Je fournis les services avec la compétence et le soin professionnels requis mais ne garantis pas les résultats.

**Pas de service d'urgence.** Si vous présentez un risque de préjudice pour vous-même ou pour autrui, contactez immédiatement les services d'urgence locaux (par ex., 999 au Royaume-Uni, 112 dans l'UE) et/ou une ligne d'écoute de crise appropriée.

**Champ de pratique.** Je ne pose pas de diagnostic, ne prescris pas de médicaments et ne délivre pas de rapports médico-légaux. Je peux vous orienter vers un soutien médical/spécialisé le cas échéant.

#### **4. Honoraires, paiement et annulation (général)**

**Honoraires et paiement.** Les honoraires sont indiqués sur le Site Web et/ou confirmés lors de la réservation dans votre Contrat de Service. Sauf indication contraire, les honoraires sont payés à l'avance par virement bancaire. Les honoraires sont en GBP, sauf indication contraire. Le prix total et toutes taxes/charges sont indiqués avant votre confirmation. D'autres devises/méthodes seront précisées dans votre Contrat de Service ou votre facture. Un reçu ou une facture peut être fourni.

**Délai d'annulation / report.** Un préavis minimum de 72 heures est requis pour annuler ou reporter un rendez-vous. En cas de préavis de moins de 72 heures ou de non-présentation, la totalité des honoraires est due. Cela n'affecte pas les droits de rétractation légaux (voir 4.8). Pour annuler/reporter, envoyez-moi un e-mail ou utilisez le système de réservation convenu ; votre préavis prend effet au moment de son envoi.

**Retard et non-présentation.** J'attends 10 minutes à partir de l'heure de début prévue (ou 5 minutes pour les entretiens initiaux). Si vous ne vous êtes pas connecté ou ne m'avez pas contacté dans ce délai, la séance est considérée comme une non-présentation et facturée conformément à l'article 4.2. Si vous arrivez en retard, nous terminons tout de même à l'heure prévue ; aucun remboursement pour le temps non utilisé. Si je suis en retard, je rattraperai le temps dans la mesure du possible ou reporterai la séance sans frais.

#### **Contact en dehors des séances.**

(a) Clients en thérapie — pas de messagerie d'urgence. Les e-mails/messages sont réservés aux questions administratives (programmation, factures). Ne comptez pas sur ce moyen pour des besoins urgents. En cas de crise, contactez les services d'urgence et/ou les lignes d'écoute de crise appropriées.

(b) Supervisés/mentorés — échanges professionnels limités. Pour des questions de pratique urgentes (par ex., questions immédiates de signalement), vous pouvez m'envoyer un e-mail ou utiliser le canal convenu pour un bref échange. Aucune réponse immédiate n'est garantie ; je réponds dès que raisonnablement possible pendant les heures de bureau. Les brefs échanges ne sont pas facturés ; si l'échange nécessite une contribution substantielle ou un temps prolongé, je peux le facturer à votre tarif de supervision (voir Annexe A, A2.5). Dans la mesure du possible, je signalerai quand une conversation devient facturable.

**Remboursements et avoirs.** Si vous annulez une séance prépayée en respectant le préavis requis, vous pouvez bénéficier d'un avoir pour une séance future. Si vous demandez un remboursement, je peux déduire les frais bancaires directs que j'engage pour le traiter. (Non applicable aux remboursements au titre de la rétractation légale en 4.8).

**Produits numériques.** Lorsque vous achetez du contenu numérique, je vous demanderai votre consentement préalable exprès pour commencer le téléchargement/l'accès et la confirmation que vous renoncez à votre droit de rétractation pour ce contenu. Je le confirmerai sur un support durable (par exemple, par e-mail).

**Forfait continuation.** Pour les clients réguliers, je peux proposer un bloc prépayé de 4 ou 6 séances à votre tarif de séance actuel. Valable 9 mois à compter de l'achat. La politique des 72 heures s'applique. Un accord séparé sera émis.

#### **Droit de rétractation (Clients Consommateurs) {#withdrawal}**

(a) Délai de réflexion de 14 jours. Vous disposez de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour vous rétracter sans donner de motif.

(b) Début des services pendant ces 14 jours (votre demande expresse). Si vous me demandez de commencer pendant le délai de 14 jours, vous acceptez que je puisse commencer alors. Si le service est entièrement exécuté au cours de ces 14 jours après votre demande expresse et votre reconnaissance, vous n'aurez plus le droit de vous rétracter une fois la prestation achevée.

(c) Si vous vous rétractez après que nous avons commencé. Vous ne payez que pour les services déjà fournis avant que vous ne m'informiez de votre rétractation (par exemple, une séance effectivement tenue). Tous les services non encore fournis à ce moment-là sont annulés et non facturés en vertu des règles de rétractation.

(d) Non-présentations réservées pendant le délai de 14 jours. Si vous avez réservé une séance mais ne vous êtes pas présenté, puis que vous vous rétractez valablement dans les 14 jours, aucun honoraire n'est dû pour cette séance manquée.

(e) Distinct de la politique des 72 heures. En dehors du contexte de la rétractation légale (par exemple, après 14 jours, ou si vous choisissez de ne pas vous rétracter), ma politique d'annulation/non-présentation de 72 heures de l'article 4.2 s'applique pleinement.

(f) Comment se rétracter. Envoyez un e-mail à [email@therapyhub.eu](mailto:email@therapyhub.eu) ou envoyez le Formulaire de Rétraction Type en Annexe 1 (l'utilisation du formulaire est facultative). Je rembourse tout solde dû dans les 14 jours, en utilisant si possible le même moyen de paiement, moins tout montant dû en vertu de 4.8(c).

#### **Révision annuelle des honoraires.**

(a) Les honoraires des séances sont révisés une fois par an.

(b) Tout ajustement prend effet le 1er janvier.

(c) Je vous informe par écrit de tout changement d'honoraires avec un préavis d'au moins un mois.

(d) Poursuivre les séances après cette date signifie que vous acceptez le nouveau tarif.

**Spécificités clients professionnels.** Pour la supervision/le mentorat à titre professionnel, l'Annexe A s'applique en plus de cette Section 4 et prévaut en cas de conflit (paiement, facturation, annulations/non-présentations en ce qu'elles affectent le paiement, suivi des créances, suspension).

## **5. Obligations de l'utilisateur**

**Obligations générales (tous utilisateurs et clients).** Vous confirmez avoir 18 ans et plus. Vous vous engagez à :

- (a) fournir des informations vraies, exactes et complètes ;
- (b) assurer une connexion internet privée, calme, fiable et un appareil adapté pour les séances en ligne ;
- (c) garder confidentiels les liens/identifiants/mots de passe d'accès et ne pas les partager ;
- (d) ne pas enregistrer ou diffuser les séances sans accord écrit préalable et ne pas reproduire/distribuer le matériel de séance sauf autorisation. Des ajustements raisonnables en matière d'accessibilité peuvent être convenus (par exemple, sous-titres/transcriptions). Lorsque l'enregistrement est inévitable, je vais : (i) préférer les fonctionnalités de la plateforme qui créent des sous-titres/transcriptions en direct sans conserver d'enregistrement ; (ii) si l'enregistrement est inévitable, obtenir votre consentement explicite au préalable, limiter l'enregistrement au nécessaire, le stocker de manière sécurisée, le conserver uniquement le temps nécessaire à l'ajustement, puis le supprimer ; et (iii) mettre toute transcription/sous-titres à votre disposition pour votre usage personnel uniquement — ne les partagez pas et ne les redistribuez pas. Le traitement des enregistrements/transcriptions est conforme à ma Politique de Confidentialité.
- (e) ne pas participer aux séances en conduisant ou en faisant quoi que ce soit qui compromette la sécurité ou la confidentialité.

#### **Éligibilité spécifique pour les Clients en Thérapie.**

- (a) Vous devez être physiquement situé en dehors des États-Unis et du Canada pendant toutes les séances. Si vous vous y rendez, prévenez-moi à l'avance ; les séances de thérapie sont suspendues jusqu'à ce que vous soyez en dehors de ces juridictions.
- (b) Être inscrit auprès d'un médecin généraliste (ou équivalent) dans votre pays de résidence.
- (c) Fournir les coordonnées de votre médecin généraliste et d'un contact d'urgence avant notre première séance et les maintenir à jour. Elles ne sont utilisées que comme indiqué dans la Politique de Confidentialité et/ou lorsque cela est nécessaire pour protéger des intérêts vitaux.
- (d) Reconnaître que mes services ne sont pas adaptés aux personnes en crise active ou nécessitant une intervention d'urgence immédiate (voir 3.4).
- (e) Révéler si vous suivez actuellement une thérapie avec un autre professionnel. Une thérapie simultanée doit être discutée et explicitement convenue avant que nous ne commençons.

## **6. Confidentialité et protection des données**

**Confidentialité et ses limites.** Je maintiens la confidentialité conformément au Cadre Éthique de la BACP et aux bonnes pratiques. Des limites s'appliquent. Je peux divulguer des informations uniquement lorsque cela est nécessaire et proportionné : (a) pour prévenir/réduire un risque grave de préjudice ou pour protéger un enfant/adulte vulnérable ; (b) lorsque la loi ou un tribunal/une autorité compétente l'exige ; (c) à mon assureur professionnel ou conseiller juridique pour avis (strictement confidentiel et limité au besoin) ; (d) en supervision pour une pratique sûre/efficace (les clients ne sont pas identifiables ; les superviseurs sont tenus à la confidentialité) ; (e) pour me conformer aux obligations de signalement ou professionnelles ; ou (f) lorsque vous donnez votre consentement explicite.

**Responsable du traitement et finalités.** Pour le RGPD UE/UK, je suis le Responsable du Traitement. Je traite les données personnelles (y compris, le cas échéant, des catégories particulières de données telles que les informations de santé) pour fournir/gérer les Services, les réservations et paiements, les dossiers, les obligations légales/éthiques et les communications. Les bases légales incluent le

contrat, les intérêts légitimes, l'obligation légale, les intérêts vitaux (rare), et, pour les catégories particulières de données, une condition appropriée de l'Article 9 (par exemple, à des fins de soins de santé ou votre consentement explicite). Tous les détails se trouvent dans ma [Politique de Confidentialité](#).

**Transferts internationaux.** Vos données peuvent être traitées dans, ou transférées vers, des pays en dehors de l'EEE/Royaume-Uni où se trouvent des prestataires de services.

**Sous-traitants et services utilisés.** J'utilise des fournisseurs réputés (par exemple, pour la visioconférence, l'e-mail, la planification, la facturation, le stockage de documents).

**Communications et sécurité.** Les communications en ligne ne sont jamais 100% sécurisées. Je prends des mesures raisonnables pour protéger vos informations. Si vous me contactez par e-mail ou messagerie, vous acceptez les risques inhérents. Il est préférable de discuter des questions sensibles en séance.

**Vos droits sur les données.** Vous avez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité et de retrait de votre consentement le cas échéant. Ces droits sont soumis à des limites légales (par exemple, lorsque des dossiers doivent être conservés). Pour exercer vos droits, envoyez un e-mail à [email@therapyhub.eu](mailto:email@therapyhub.eu).

**Plaintes relatives à la protection des données.** Veuillez d'abord me contacter. Vous pouvez également porter plainte auprès de votre autorité nationale de protection des données (par exemple, la CNIL en France ; l'ICO au Royaume-Uni). Voir la Politique de Confidentialité pour plus de détails.

## 7. Propriété intellectuelle

**PI de tiers et du domaine public.** Le Site Web peut inclure des matériaux sous licence ou du domaine public. Je ne revendique pas la propriété de la PI préexistante. Lorsqu'une licence/attribution de tiers s'applique, cette exigence prévaut pour cet élément.

**Mes matériaux propriétaires.** Tout le contenu original, les cadres de travail, les fiches d'exercices, les documents, les diapositives de formation, les textes et autres matériaux que je crée et fournis (mes « Matériaux Propriétaires ») restent ma propriété intellectuelle (y compris les droits moraux).

**Votre licence d'utilisation.** Lorsque vous payez pour des Services ou du contenu numérique, je vous accorde une licence limitée, non exclusive et non transférable pour utiliser mes Matériaux Propriétaires pour votre usage personnel et non commercial (Clients Consommateurs) ou pour votre usage professionnel interne par l'organisation et les participants désignés (Clients Professionnels), uniquement dans le cadre de notre travail ensemble.

**Ce que vous ne devez pas faire.** Sauf accord écrit, vous ne devez pas : (a) partager/publier/vendre/sous-licencier mes Matériaux Propriétaires ; (b) les copier ou les adapter au-delà de ce qui est raisonnablement nécessaire ; (c) retirer mon nom/logos/avis de droit d'auteur/attributions ; ou (d) les utiliser pour créer des matériaux/services concurrents. Ceci ne limite pas les droits qui ne peuvent être exclus par la loi.

**Enregistrements.** L'enregistrement n'est pas autorisé sauf accord écrit (voir 5.1(d)). Si un enregistrement ou une transcription est convenu pour des raisons d'accessibilité, votre utilisation est limitée à votre usage personnel/interne et ne doit pas être partagé.

**Vos matériaux.** Si vous fournissez du contenu à utiliser dans le cadre des Services, vous garantissez que vous avez le droit de l'utiliser/le partager avec moi et vous m'accordez une licence limitée pour l'utiliser uniquement afin de fournir les Services.

**Commentaires.** Je peux utiliser les commentaires/suggestions sans obligation, à condition de ne pas divulguer vos informations confidentielles.

## 8. Responsabilité et autonomie du client

**Consommateurs.** Je fournirai les Services avec une compétence et un soin raisonnables. Si je ne le fais pas ou si je viole ces Conditions, je suis responsable des pertes/dommages que vous subissez et qui en sont un résultat prévisible. Rien n'exclut/ne limite la responsabilité là où il serait illégal de le faire (y compris le décès/les dommages corporels causés par une négligence, une fraude/une déclaration frauduleuse, une faute lourde). Je ne suis pas responsable : (a) des pertes non prévisibles ; (b) des pertes dues à votre manquement à suivre des instructions raisonnables ou à des informations inexactes/incomplètes fournies par vous ; (c) des pertes causées par votre équipement/appareils/logiciels/connexion internet ; (d) des pannes/défaillances de services tiers que je ne contrôle pas (par ex., fournisseur d'e-mail, plateformes vidéo, services de paiement) ; (e) des décisions que vous choisissez de prendre (ou de ne pas prendre) ; (f) des pertes commerciales (profit, activité, opportunité) ; ou (g) des événements échappant à un contrôle raisonnable (voir 12.6), à condition que des mesures raisonnables soient prises pour minimiser les effets.

**Clients Professionnels.** Dans la mesure maximale autorisée par la loi (sauf en cas de décès/dommage corporel, fraude, faute intentionnelle ou faute lourde), ma responsabilité globale envers les Clients Professionnels est limitée au total des honoraires que vous avez payés au cours des 12 mois précédent immédiatement l'événement. Je ne suis pas responsable des pertes indirectes ou consécutives (y compris la perte de profit, de revenus, d'activité, d'économies anticipées, de données, d'opportunité). Cette limitation ne s'applique pas si elle prive le contrat de son obligation essentielle.

**Limites professionnelles et autonomie du client.** Notre travail est un soutien et une collaboration, non directif. Je suis responsable de fournir un service professionnel et éthique ; vous conservez une autonomie totale et restez responsable de vos choix et actions dans votre vie.

## 9. Durée et résiliation

**Début et durée.** La date de début et la durée initiale sont confirmées dans votre Contrat de Service. Sauf si une durée déterminée est spécifiée, les Services sont continus.

**Résiliation par vous.** Vous pouvez mettre fin à notre accord à tout moment. Veuillez donner un préavis suffisant pour que nous puissions conclure de manière appropriée (par exemple, une séance de clôture). Vous restez redevable des honoraires pour toutes les séances prévues dans le délai de 72 heures (voir 4.2). Pour les séances prépayées non effectuées, vous pouvez demander un avoir/remboursement au pro-rata (sujet aux frais de virement bancaire directs selon 4.5). Les droits de rétractation légaux ne sont pas affectés (4.8).

**Résiliation par moi.** Je peux mettre fin ou refuser de continuer lorsque, selon mon jugement professionnel ou pour des raisons légales/éthiques, cela est approprié, y compris si : (a) le travail n'est plus cliniquement adapté/dans mon champ de compétence ; (b) en cas de risque grave ou de

problème de protection ; (c) violation de ces Conditions (par ex., annulations tardives/absences répétées, comportement abusif, enregistrement sans accord, non-paiement, participation depuis un lieu public sans solution possible — voir 4.2, 4.3 et 5.1(b),(d)) ; (d) conflit d'intérêts ; (e) restrictions légales/réglementaires/d'assurance/juridictionnelles (par ex., client aux USA/Canada contrairement à 5.2(a)) ; ou (f) la poursuite serait illégale/contraire à l'éthique. Lorsque cela est possible et approprié, je donnerai un préavis raisonnable et pourrai vous orienter vers d'autres services. Si je résilie pour des raisons autres que votre manquement/non-paiement, je rembourserai les séances prépayées et non effectuées.

**Suspension.** Je peux suspendre temporairement les Services (par exemple, maladie, congés prévus, pannes techniques, problèmes de paiement). Je vous préviendrai dans la mesure du possible et proposerai de reporter. Pour les Clients Professionnels, voir l'Annexe A.

**Effet de la résiliation.** À la résiliation : (a) aucune nouvelle séance n'a lieu ; (b) les sommes déjà dues restent payables (y compris les honoraires en vertu de 4.2) ; (c) la confidentialité perdure (Section 6) ; (d) votre licence d'utilisation des matériaux ne continue que dans les limites autorisées par la Section 7 ; et (e) je conserve les dossiers conformément à la Politique de Confidentialité et aux obligations légales/d'assurance.

## 10. Résolution des litiges, droit applicable et juridiction

**Résolution initiale.** Veuillez d'abord consulter ma [Politique de Réclamation](#) et me contacter comme indiqué. Je accuserai réception de votre réclamation et chercherai à la résoudre rapidement.

### Voies de recours indépendantes.

(a) Conduite professionnelle et éthique (BACP). En tant que membre de la BACP, je suis soumis à sa Procédure de Conduite Professionnelle. Vous pouvez à tout moment soulever une préoccupation auprès de la BACP.

(b) Médiation de la consommation (France/UE — Clients Consommateurs). Si un litige avec un Client Consommateur ne peut être résolu directement, vous avez le droit de recourir gratuitement à la médiation de la consommation. Vous devez d'abord me contacter par écrit. Si le litige n'est pas résolu après ma réponse, ou après deux mois à compter de votre réclamation écrite, vous pouvez saisir le médiateur désigné dans un délai d'un an à compter de votre réclamation.

**Droit applicable.** Les présentes Conditions sont régies et interprétées conformément au droit français.

**Droits des consommateurs (protections impératives).** Si vous êtes un Client Consommateur, ce choix de loi ne vous prive pas des protections impératives des consommateurs de votre résidence habituelle.

**Juridiction.** Les procédures doivent, en première instance, être portées devant les tribunaux compétents de Vannes, France. Les consommateurs peuvent être en droit d'intenter une action devant les tribunaux de leur pays de résidence.

**Clients Professionnels.** Pour les contrats interprofessionnels (supervision, mentorat, formation), les articles 10.2(b), 10.4, et l'option pour les consommateurs de l'article 10.5 ne s'appliquent pas. Les tribunaux de Vannes, France, ont compétence exclusive, sans préjudice des règles impératives auxquelles il ne peut être dérogé.

## **11. Normes professionnelles**

Je suis un Membre Accrédité de la BACP et je travaille conformément au Cadre Éthique de la BACP. Je participe régulièrement à une supervision professionnelle et à de la formation continue (CPD). En supervision, les clients ne sont pas identifiables et les superviseurs sont tenus à la confidentialité.

**Assurance responsabilité professionnelle.** Je maintiens une assurance de responsabilité civile professionnelle pour tous les Services fournis depuis mon établissement en France. Sur demande, je fournirai le nom de l'assureur, le numéro de police, la portée territoriale et la période de couverture. La portée territoriale exclut les États-Unis/Canada, conformément à l'article 5.2(a).

**Champ de pratique.** Je ne pose pas de diagnostic, ne prescris pas de médicaments et ne délivre pas de rapports médico-légaux. Le cas échéant, je peux recommander un soutien médical/spécialisé en complément ou à la place de mes Services.

## **12. Dispositions générales**

### **Modifications de ces Conditions.**

- (a) Utilisateurs du Site Web uniquement : les modifications prennent effet dès leur publication.
- (b) Clients avec un Contrat de Service actif : si une modification affecte matériellement vos droits ou obligations (et n'est pas requise par la loi/un régulateur), je vous préviendrai au moins 30 jours à l'avance par e-mail ou autre support durable. Vous pouvez mettre fin aux Services avant la date d'entrée en vigueur sans pénalité ; sinon, continuer après cette date signifie que vous acceptez la modification. Cela ne limite pas vos droits légaux.

**Notifications.** Les notifications peuvent être données par e-mail. Mon adresse de contact est [email@therapyhub.eu](mailto:email@therapyhub.eu) (ou toute adresse mise à jour indiquée sur le Site Web). Votre notification est effective lorsqu'elle est envoyée, sauf si vous recevez un message d'échec de livraison ; si elle est envoyée en dehors des heures de bureau normales (09:00–17:00, Europe/Londres, du lundi au vendredi), elle est considérée comme reçue le jour ouvrable suivant. Maintenez vos coordonnées à jour.

**Intégralité de l'accord.** Ces Conditions, ainsi que tout Contrat de Service et toutes Annexes incorporées, constituent l'intégralité de l'accord. Nous nous appuyons chacun sur ces documents comme étant l'énoncé complet de notre accord. Rien ne limite la responsabilité pour fraude ou déclaration frauduleuse, ni les droits impératifs des consommateurs.

**Absence de renonciation.** Le fait de ne pas exercer ou de tarder à exercer un droit ou un recours ne constitue pas une renonciation à celui-ci ; un exercice unique ou partiel n'empêche pas un exercice ultérieur.

**Divisibilité.** Si une disposition est invalide ou inapplicable, le reste demeure en vigueur. Lorsque la loi le permet, la disposition invalide sera remplacée par une disposition valide qui reflète le plus fidèlement notre intention.

**Force majeure.** Aucune des parties n'est responsable d'un retard/d'une défaillance causé par un événement de force majeure tel que défini par le droit français (imprévisible, irrésistible, extérieur, y compris mais sans s'y limiter les pannes généralisées d'internet/d'électricité, les actes du gouvernement, les catastrophes naturelles, les épidémies, les pannes majeures de plateformes). La partie affectée notifiera l'autre, prendra des mesures raisonnables pour atténuer les effets, et reprendra ses obligations lorsque l'événement prendra fin. Si la force majeure se poursuit pendant

plus de 30 jours, l'une ou l'autre partie peut résilier par notification écrite ; je rembourserai les sessions prépayées et non effectuées.

**Langue (consommateurs).** Cet accord est rédigé en anglais, que vous confirmez comprendre. Lorsque le droit français de la consommation l'exige, les informations précontractuelles clés/les avis légaux sont disponibles en français. Toute traduction est fournie pour des raisons de commodité ; en cas de divergence, la version anglaise prévaut, sauf lorsque le droit français de la consommation exige le contraire.

**Sous-traitance et cession.** Je peux faire appel à des sous-traitants soigneusement sélectionnés (par exemple, pour l'informatique, la planification, la facturation). Je peux céder/transférer cet accord à un successeur (par exemple, lors d'un transfert d'entreprise). Je vous en informerai. Si vous êtes un Client Consommateur et que le transfert vous désavantage matériellement, vous pouvez mettre fin à l'accord.

**Droits des tiers.** Cet accord est entre vous et moi. Personne d'autre n'a le droit de le faire exécuter (y compris en vertu de la loi britannique Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999), sauf accord écrit exprès de notre part.

**Relation.** Nous sommes des parties contractantes indépendantes ; ces Conditions ne créent pas de partenariat, de coentreprise ou de relation d'emploi.

**Interprétation.** Les titres sont fournis pour des raisons de commodité uniquement. « Y compris » signifie « y compris sans limitation ».

**Survie.** Les clauses qui, par leur nature, doivent continuer après la résiliation, le font, y compris les Sections 4, 6, 7, 8, 10 et 12.

### **13. Ordre de priorité**

**Ordre.** Du plus élevé au plus bas :

- (a) le Contrat de Service signé/confirmé pour un Service spécifique (y compris tout document incorporé) ;
- (b) la ou les Annexe(s) Spécifique(s) au Service identifiée(s) dans le Contrat de Service (par exemple, l'Annexe A) ;
- (c) les présentes Conditions (corps principal) ;
- (d) les Annexes (à titre d'information et de commodité uniquement ; elles ne prévalent pas sur les documents ci-dessus).

Au sein de tout ensemble de documents, les termes spécifiques prévalent sur les termes généraux, et un document daté ultérieurement prévaut sur un document antérieur, sauf indication contraire.

Les conditions externes (par exemple, bons de commande/conditions du payeur) ne s'appliquent pas et ne modifient pas notre accord, sauf si nous en convenons expressément par écrit et déclarons qu'elles prévalent.

### **Annexe A - Supervision & Mentorat (Clients Professionnels)**

Cette Annexe s'applique lorsque vous recevez une supervision et/ou un mentorat à titre professionnel. Elle complète et, en cas de conflit sur les sujets traités ci-dessous, prévaut sur les Sections 4 et 12 des Conditions principales.

#### A1. Champ d'application

La relation de supervision/mentorat est entre vous et moi. Je ne partagerai le contenu de la supervision avec aucun tiers. Je peux partager des informations administratives et de facturation uniquement comme décrit en A3 et A4.

**Contact en dehors des séances.** Pour les questions de pratique urgentes (par exemple, des questions immédiates de signalement ou un bref débriefing après une séance difficile), vous pouvez me contacter par e-mail ou via le canal convenu pour un bref échange. Pas de service d'urgence ; pas de réponse immédiate garantie. Les conseils de fond/discussions de cas en dehors des séances programmées peuvent être facturables conformément à votre Contrat de Service ou à cette Annexe.

#### A2. Honoraires, facturation et tiers payeurs

Si vous payez personnellement, les honoraires sont dus avant chaque séance. Les séances peuvent être refusées ou suspendues jusqu'à réception des fonds.

Lorsqu'un **Tiers Payeur** sera facturé :

- (a) Fournissez les détails du payeur et, le cas échéant, un bon de commande ou une autorisation écrite avant la première séance. À défaut, les séances peuvent être reportées, sauf si vous prépayez.
- (b) **Facturation mensuelle à l'avance.** J'émetts une facture consolidée au début de chaque mois civil couvrant les séances prévues pour ce mois (conformément au Contrat de Service/aux registres de réservation). Les écarts (séances supplémentaires, prolongations, annulations tardives/non-présentations) sont rapprochés sur la facture du mois suivant ou par une note de crédit.
- (c) **Conditions de paiement.** Factures payables dans les 30 jours calendaires (« Net 30 ») sauf accord contraire.
- (d) Vous restez **solidairement responsable** avec le payeur de tous les honoraires, y compris les annulations tardives/non-présentations. Si le payeur refuse ou ne paie pas, vous devez régler le solde sur demande.
- (e) Pour la facturation/le suivi des créances, je peux partager des détails administratifs limités avec le payeur (dates/heures des séances, statut de présence/non-présentation, statut/montants des factures/paiements). Aucun contenu clinique/de cas/de supervision n'est partagé.
- (f) Si une facture reste impayée après l'échéance (ou plus tôt si le payeur refuse sa responsabilité), je peux vous facturer directement et/ou suspendre les services jusqu'à ce que le compte soit réglé.
- (g) **Bons de commande et autres conditions.** Les conditions du payeur sont uniquement à des fins administratives et ne font pas partie de notre accord, sauf accord écrit exprès. Cette Annexe prévaut sur les conditions contradictoires du payeur.

**Devise et frais.** Sauf indication contraire, le paiement s'effectue par virement bancaire en GBP. Vous (ou le payeur) êtes responsable des frais bancaires/de transfert. Si une autre devise est convenue, le montant dû est l'honoraire en GBP converti à un taux de change raisonnable indiqué sur la facture.

**Retard de paiement (Clients Professionnels).** Des pénalités de retard s'appliquent automatiquement à partir du jour suivant la date d'échéance, sans rappel. Le régime dépend du payeur/de la facture :  
(a) **UE/France** : intérêts au taux de refinancement de la BCE (au 1er janv/1er juil) majoré de 10 points de pourcentage, plus une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € ; des frais de recouvrement supplémentaires justifiés peuvent être facturés (Code de commerce L441-10).

(b) **Payeurs britanniques** ou factures payables à une adresse de facturation au Royaume-Uni : intérêts légaux de 8 % au-dessus du taux de base de la Banque d'Angleterre (fixé pour la période de 6 mois où la dette est devenue exigible), plus la somme forfaitaire en vertu du Late Payment of Commercial Debts (Interest) Act 1998 (40 £/70 £/100 £), plus les frais de recouvrement raisonnables au-delà de la somme forfaitaire.

Ces recours s'appliquent uniquement aux Clients Professionnels.

**Contact professionnel en dehors des séances (discréditionnaire).** Les brefs messages administratifs/accusés de réception rapides ne sont pas facturés. Lorsque le contact en dehors des séances nécessite une contribution de fond (par exemple, réflexion sur un cas, conseil en matière de signalement, examen de documents) ou dépasse une brève réponse, je peux facturer le temps passé à votre tarif de supervision, mesuré aux cinq minutes les plus proches sans frais minimum. Je signale normalement lorsqu'une conversation devient facturable ; le temps enregistré apparaîtra sur votre facture en tant qu'éléments de rapprochement sur la facture du mois suivant, sauf accord contraire.

#### A3. Annulations et non-présentations (responsabilité du financement)

La politique des 72 heures de l'article 4.2 s'applique à tous les financeurs. Si un payeur ne couvre pas une annulation tardive ou une non-présentation, les honoraires sont à votre charge.

#### A4. Protection des données et partage d'informations avec les payeurs

Je traite les données administratives à des fins de facturation/suivi des créances, y compris le partage des détails administratifs limités en vertu de A2.2(e). Base légale : intérêts légitimes et/ou contrat, comme expliqué dans ma Politique de Confidentialité. Aucun contenu clinique/de cas n'est partagé sans votre consentement explicite ou une obligation légale.

#### A5. Votre responsabilité professionnelle

- Vous détenez la **responsabilité professionnelle ultime** de votre propre travail avec les clients, y compris toutes les décisions, actions et représentations.
- Vous vous engagez à respecter les normes éthiques de votre organisme professionnel (ou équivalent) et à faire preuve d'honnêteté, d'intégrité et de transparence.
- Vous travaillez dans les limites de vos compétences, de votre formation et de votre champ d'action, et vous assumez la responsabilité de rechercher une supervision, une formation complémentaire ou une orientation le cas échéant.
- Vous vous assurez que les supports publics (profils/marketing) reflètent fidèlement vos qualifications et votre expérience. Dans le cadre d'une pratique sûre et éthique, je peux examiner et discuter des informations publiquement disponibles sur votre travail dans le cadre de la supervision.
- Vous confirmez disposer d'une **assurance de responsabilité professionnelle** valide pour votre pratique (police personnelle ou couverture de l'employeur/de l'hôte) qui s'étend expressément à votre rôle/contexte ; vous maintenez cette couverture et m'informez de toute expiration/modification substantielle.
- Lorsque vous pratiquez sous l'autorité ou pour le compte d'un tiers (par exemple, employeur, organisation hôte, commanditaire, financeur), vous m'informerez des politiques, procédures, conditions contractuelles, exigences de signalement/protection, attentes en matière de

confidentialité/tenue de dossiers et limites d'autorité pertinentes qui affectent votre travail ou le champ de la supervision, et vous me tiendrez informé de tout changement.

#### **A6. Notifications (Annexe A)**

Les notifications en vertu de cette Annexe peuvent être données par e-mail et sont réputées reçues comme indiqué à l'article 12.2.

#### **A7. Suspension et résiliation pour non-paiement**

Sans limiter l'article 9.3, je peux suspendre ou résilier la supervision/le mentorat si les honoraires sont en souffrance, si un payeur décline sa responsabilité ou si des préoccupations raisonnables en matière de suivi des créances surviennent. La suspension ne constitue pas une renonciation au droit de recouvrer les sommes dues.

#### **A8. Priorité de cette Annexe**

Pour les Clients Professionnels, cette Annexe prévaut sur les dispositions contradictoires des Conditions principales dans la mesure où elles concernent le paiement, la facturation, les annulations/non-présentations en ce qu'elles affectent le paiement, le suivi des créances, les conditions des bons de commande et la suspension. Toutes les autres dispositions des Conditions continuent de s'appliquer.

### **Annexe 1 — Formulaire de Rétractation Type (Clients Consommateurs)**

(N'utilisez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat dans le délai légal de 14 jours. Vous pouvez envoyer le formulaire complété par e-mail ou les mêmes informations dans vos propres mots.)

**A :** William Smith EI

**E-mail :** [email@therapyhub.eu](mailto:email@therapyhub.eu)

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la prestation des services décrits ci-dessous :

- **Service(s) :**
- **Référence de la commande/réservation (si applicable) :**
- **Commandé/Réservé le (date) :**
- **Date(s) de service prévue(s) (si applicable) :**

**Coordonnées du consommateur :**

- **Nom du/des consommateur(s) :**
- **Adresse du/des consommateur(s) :**
- **E-mail utilisé pour la réservation :**
- **Téléphone (facultatif) :**

**Date :**

**Signature** (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier) :

(\*) Rayer la mention inutile.