

## Conditions générales de vente et d'exécution (CG)

*Le présent contrat décrit vos droits et obligations liées aux prestations proposées par le Cabinet de psychologie PsYkids. En commandant une prestation effectuée par le Cabinet de psychologie PsYkids, vous vous engagez à respecter ce présent contrat.*

### Article I : Introduction

Ce contrat règle les conditions de vente et d'exécution des prestations entre d'une part le Cabinet de psychologie PsYkids (dénommé « Cabinet » ci-après), section de l'entreprise CICB Center of Intercultural Competence SA, dont le siège social est situé à la Rue Georges Jordil 6 - 1700 Fribourg et qui est immatriculée au registre du commerce sous le numéro CH-217.3.544.862-5, et d'autre part toute personne physique ou morale (dénommée « Client » ci-après) qui commande une prestation auprès du Cabinet de psychologie PsYkids. Le terme « Patient » désigne le destinataire des prestations lorsqu'il ne s'agit pas du Client (p. ex. un enfant ou un adolescent comme patient, les parents comme clients). Le terme « Site » se réfère au site internet <http://psykids.ch>. Les conditions générales de vente détaillées ci-dessous fixent les dispositions contractuelles entre le Cabinet et le Client, ainsi que les conditions qui s'appliquent à toute commande et exécution de prestation. Vous vous engagez à accepter entièrement et sans réserve la globalité des présentes conditions générales de vente et d'exécution en commandant une prestation effectuée par le Cabinet.

### Article II : Prestations proposées

Le Cabinet offre des prestations dans le domaine de la psychologie et dans le domaine du soutien en mathématiques. Dans le domaine de la psychologie, les prestations sont les bilans, conseils psychologiques, accompagnements et coachings pour les enfants, adolescents et familles. Dans le domaine du soutien en mathématiques, des cours de soutien en mathématiques sont proposées aux enfants et adolescents. Les prestations se trouvent décrites sur le Site, les descriptions du Site ne sont pas contractuelles mais servent de base à la réalisation d'une prestation sur mesure pour chaque Client. D'autres prestations ayant trait à la psychologie ou au domaine scolaire peuvent être proposées, selon la demande du Client et après accord du Cabinet. Le Cabinet n'effectue pas de traitement psychothérapeutique de maladies psychiques. En cas de maladie psychique, le Cabinet peut toutefois effectuer un bilan, conseiller, orienter ou apporter un soutien complémentaire, selon la demande du Client et son évaluation par le Cabinet. Le Cabinet se trouve à la Rue Georges Jordil 6 à 1700 Fribourg, où l'ensemble des prestations sont proposées, mais certaines des prestations peuvent également être proposées à d'autres lieux comme par exemple Lausanne, Berne ou Zurich, selon accord entre le Client et le Cabinet.

### Article III : Commande de prestation

Le Cabinet intervient sur demande du Client et les prestations peuvent être commandées par téléphone, e-mail ou au cours

d'un échange en tête-à-tête. Le Client doit avoir l'autorité parentale sur l'enfant ou l'adolescent qu'il adresse au Cabinet. L'acceptation de la demande est toujours dépendante des disponibilités du Cabinet.

### Article IV : Prix des prestations, annulation

Les tarifs des prestations sont indiqués en francs suisses et toutes taxes comprises, à l'exception des frais s'ajoutant pour le paiement par carte de crédit (voir Article V). Les séances de psychologie au Cabinet sont facturées au tarif de base de 160 CHF pour 50 min. Un forfait minimal de 40 minutes s'applique, et aucun supplément n'est facturé sur la période entre 50 et 60 minutes. Si une séance dure plus de 60 minutes, le temps après 60 minutes est facturé au pro rata sur la base de 160 CHF pour 50 minutes. Les travaux effectués en dehors des séances tels que la préparation usuelle des séances, la correction et l'analyse d'éventuels tests et questionnaires, les courts échanges par email et téléphoniques concernant les aspects organisationnels tels que la prise de rendez-vous, sont inclus dans le prix des séances. La lecture ou l'étude d'emails ou d'autres documents spécifiquement transmis par le Client et qui s'ajoutent à la préparation usuelle des séances, les échanges par email ou téléphoniques sur des aspects non organisationnels, les rapports écrits ou autres documents écrits, ainsi que les échanges avec d'autres spécialistes réalisés à la demande du Client, sont facturés selon le temps de travail sur la base de 160 CHF pour 50 min. A titre informatif, il faut en général compter 20 à 30 minutes de travail pour des attestations courtes, 1h30 de travail pour le rapport écrit d'un bilan intellectuel ou émotionnel seul, 2h pour celui d'un bilan intellectuel et émotionnel, 2h30 pour celui d'un bilan intellectuel, émotionnel et d'attention; de légères variations dans un sens ou dans l'autre sont possibles selon le degré de complexité de la situation. Les séances de soutien en mathématiques sont facturées à la moitié du tarif de base, soit CHF 80 pour 50 min, selon les mêmes autres conditions et modalités que celles décrites pour les séances en psychologie. Certaines assurances complémentaires ou prestataires participent aux coûts de séances en psychologie effectuées par un Psychologue FSP et il est du ressort du Client de se renseigner par rapport aux possibilités le concernant. Toute séance à laquelle le Client ou Patient est venu est due selon les conditions tarifaires décrites dans cet article, et cela concerne aussi le premier entretien. L'annulation d'une séance de la part du Client doit être faite au moins 24h à l'avance pour une séance à Fribourg, et au moins 3 jours (72h) à l'avance pour les autres lieux, et dans le cas d'absence à une séance sans annulation dans le délai imparti, le Cabinet se réserve le droit de facturer la séance. Pour un rapport ou autre document écrit qui a été commandé, une rétraction de la part du Client n'est plus possible dès lors que la

rédaction du document a déjà commencé, et il n'y a pas de droit de retour pour le document délivré. Si la psychologue est en retard à une séance, la durée effective de la séance sera facturée au prorata du tarif s'appliquant, en revanche un retard de la psychologue à la séance ne peut justifier son annulation. Si le Client ou Patient est en retard, au maximum 10 minutes peuvent être déduites et elles sont déduites des minutes habituellement non facturées entre 50 et 60 minutes (exemples : si le Client ou Patient est en retard de 20 minutes et que la séance dure 40 minutes, 50 minutes lui seront facturées au tarif de base, soit 160 CHF / si le Client ou Patient est en retard de 10 minutes et que la séance dure 50 minutes, 50 minutes lui seront facturées au tarif de base, soit 160 CHF / si le Client ou Patient a 20 minutes de retard et que la séance dure 70 minutes, 80 minutes lui sont facturées au tarif de base, soit 256 CHF / si le Client ou Patient est à l'heure, il bénéficie des 10 minutes offertes sur la période entre 50 et 60 minutes, donc les premières 60 minutes sont facturées 160 CHF et les suivantes selon le tarif de base, soit p.ex.  $160 + 96 = 256$  CHF pour une séance de 90 minutes). En cas de retards répétés, le Cabinet se réserve le droit d'appliquer d'autres conditions après information du Client.

#### **Article V : Modalités de paiement, pénalités de retard**

La note d'honoraires est en général rédigée toutes les deux séances. Les prestations sont payées sur place à la fin de chaque deuxième séance par carte de débit Maestro, Postcard ou V-Pay (sans frais supplémentaires), par carte de crédit (Visa, MasterCard ou American Express, avec un supplément de 2 % du montant de la note d'honoraires), Twint ou cash (le Cabinet ne rend pas la monnaie, un éventuel surplus payé est déduit de la prochaine facture). Les prestations peuvent également être payées par versement bancaire, dans ce cas généralement à l'avance, par exemple lorsque des adolescents viennent seuls aux séances ou bien pour des documents écrits. Le délai de paiement par versement bancaire est de 10 jours, ou bien 2 jours ouvrables avant la date de la prochaine séance figurant sur la note d'honoraires lorsque cela fait moins de 10 jours. Avant un dernier entretien ou entretien de restitution, ainsi qu'avant la rédaction d'un rapport écrit, il est généralement demandé au Client d'avoir réglé toutes les notes d'honoraires encore ouvertes ou prestations qui ont déjà eu lieu. Les prestations sont suspendues en cas de non-paiement des notes d'honoraires. Toute note d'honoraires non acquittée dans le délai imparti fera l'objet d'un premier rappel avec attribution d'un nouveau délai de 5 jours. Au-delà de cette échéance, tout rappel suivant sera associé à des frais supplémentaires à la charge du Client, s'élevant à 30 CHF de frais administratifs ainsi que les éventuels frais d'envoi du rappel. Des intérêts moratoires seront dus de plein droit et sans mise en demeure préalable à un taux de 8 %. En cas de poursuite, 60 CHF de frais administratifs et les frais engendrés auprès de l'office des poursuites sont facturés, p. ex. frais pour demande d'extrait du registre, frais de poursuite, frais postaux pour les communications avec l'office des poursuites. Dans le cas de parents séparés ou divorcés, le Cabinet peut également faire une demande d'acquiescement de la facture à l'autre parent de l'enfant ou de l'adolescent.

#### **Article VI : Obligations de la part du Client**

Le Client a l'obligation d'informer le Cabinet de façon véridique sur les points suivants : détention de l'autorité parentale.

Lorsque qu'un parent n'est pas Client mais détient également l'autorité parentale, le parent Client est informé que l'accord de l'autre parent est nécessaire pour que des séances aient lieu avec l'enfant ou adolescent. Lorsque les relations entre les deux parents permettent une communication correcte, le parent qui est le Client informe l'autre parent et demande son accord pour la réalisation des prestations demandées. Si l'autre parent refuse ou s'oppose aux prestations demandées, le parent qui est le Client a l'obligation d'en informer le Cabinet et la prestation ne peut être effectuée. Dans le cas de relations difficiles ou conflictuelles entre les parents, ne permettant pas une communication correcte entre les deux parents, le parent qui est le Client se doit d'en informer le Cabinet, afin que l'information de l'autre parent et la demande de son accord soit effectuée par le Cabinet directement.

#### **Article VII : Obligations de la part du Cabinet de psychologie PsYkids**

Le Cabinet s'engage à travailler de façon professionnelle et au respect du code de déontologie qui régit de façon détaillée l'éthique de la profession de psychologue. À ce titre, le Cabinet fait de son mieux pour répondre à la demande du Client et pour l'informer sur les prestations possibles puis sur le travail effectué. Le Cabinet n'accepte que les demandes qui entrent dans son champ de compétences.

#### **Article VIII : Limite des responsabilités**

Le Cabinet dégage toute responsabilité face à des informations inexacts fournies par le Client, qu'elles concernent l'autorité parentale, le statut marital ou d'autres informations. Le Cabinet dégage également toute responsabilité vis-à-vis de la prise en charge des prestations par les assurances ou autres partenaires. Le Cabinet dégage aussi toute responsabilité sur ce qui pourrait arriver au Patient ou Client pendant le trajet pour venir et partir des séances, notamment dans le cas d'un enfant ou adolescent qui vient seul aux séances. D'autre part, le Cabinet dégage toute responsabilité face aux éventuels risques inhérents à toute consultation en psychologie. Veuillez signaler dans les plus brefs délais tout changement inhabituel survenant chez votre enfant, adolescent ou dans votre famille au cours ou après les séances au Cabinet et qui pourrait être en lien avec les séances. Aucun préjudice financier ou moral d'aucune sorte, direct ou indirect, ne peut être retenu contre le Cabinet pour quelque raison que ce soit, dans la mesure où les prestations respectent les principes éthiques qui régissent la profession de psychologue.

#### **Article IX : Clause de sauvegarde**

Si l'une des clauses de ces conditions générales devait s'avérer ou devenir invalide, la validité et l'applicabilité des autres clauses de ces conditions générales ne s'en trouveront en rien affectées.

#### **Article X : Droit applicable et for juridique**

Le droit suisse régit les présentes conditions générales de vente et d'exécution. Le for juridique est établi à Fribourg, Suisse.