

Conditions Générales de vente –

Médiation (générale)

Dernière mise à jour : janvier 2026

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute prestation de **médiation** réalisée par **Catherine Favre** (entreprise individuelle), quel que soit le contexte (ex. conflits relationnels, familiaux hors cadre spécifique, voisinage, cadre professionnel, séparation, etc.), en présentiel ou à distance.

Toute prise de rendez-vous ou confirmation de médiation implique l'acceptation des présentes conditions.

2. Définition et objectif de la médiation

La médiation est une démarche structurée visant à permettre aux parties :

- d'exprimer leurs besoins et intérêts
- de clarifier la situation et les enjeux
- d'améliorer la communication
- de rechercher des solutions librement consenties
- de formaliser, si souhaité, un accord

La médiation **ne constitue pas une procédure judiciaire** et ne remplace pas un conseil juridique.

3. Rôle de la médiatrice

Catherine Favre intervient en tant que médiatrice :

- **neutre**
- **impartiale**
- **indépendante**
- garante du cadre, du respect mutuel, de l'écoute et du déroulement du processus

La médiatrice n'impose aucune solution et n'agit pas comme arbitre, juge ou avocate.

4. Volontariat et arrêt de la médiation

La médiation repose sur le volontariat : chaque partie peut décider d'y mettre fin à tout moment.

La médiatrice peut également interrompre la médiation si :

- le cadre ne peut pas être maintenu
- la sécurité psychologique ou relationnelle n'est pas suffisante
- une partie agit de manière manifestement abusive ou de mauvaise foi

5. Confidentialité

La médiation est **strictement confidentielle**.

Sauf accord écrit entre les parties, aucun élément (contenu des échanges, documents, propositions) ne peut être communiqué à des tiers.

Des exceptions existent uniquement en cas :

- d'obligation légale,
- de danger grave ou imminent.

6. Organisation des séances (présentiel / visio)

Les séances peuvent avoir lieu :

- en présentiel,
- à distance (visio : Zoom ou équivalent).

Les modalités pratiques sont déterminées d'un commun accord (fréquence, durée, nombre estimé de séances).

Pour les séances à distance, les parties s'engagent à :

- disposer d'une connexion internet stable
- se trouver dans un lieu garantissant la confidentialité

- éviter toute présence non annoncée ou enregistrement (sauf accord explicite de toutes les parties)

7. Tarifs et accord contractuel

Les tarifs sont définis **sur mesure**, en fonction :

- du contexte
- du nombre de parties
- de la complexité
- du format (présentiel / distanciel)
- de l'urgence éventuelle

Un accord écrit (contrat ou confirmation) peut préciser :

- le tarif par séance ou forfait
- la répartition du paiement entre les parties
- le rythme des paiements
- les modalités d'annulation et de report

8. Paiement

Les conditions de paiement sont fixées dans l'accord contractuel.

Sauf indication contraire, les prestations sont facturées en **CHF**.

9. Annulation / report (48h)

Toute annulation ou report doit être communiqué au minimum **48 heures** avant la séance.

- **Annulation ≥ 48h** : pas de frais
- **Annulation < 48h** ou absence : séance due (facturée), sauf cas de force majeure

10. Responsabilité

La médiatrice a une **obligation de moyens**, ce qui signifie qu'elle met en œuvre ses compétences pour :

- installer un cadre

- faciliter l'échange
- soutenir la recherche de solutions

Les décisions et accords éventuels restent sous la responsabilité exclusive des parties.

La médiation ne remplace pas :

- un avis juridique,
- une expertise technique,
- une prise en charge médicale ou psychologique.

Il est recommandé de consulter un·e professionnel·le (avocat·e, notaire, spécialiste) pour la validation ou formalisation de certains accords.

11. Protection des données

Les données personnelles sont traitées conformément à la **Loi fédérale sur la protection des données (nLPD)**.

Les informations liées aux parties et aux séances sont traitées avec confidentialité.

12. Droit applicable et for

Les présentes conditions sont soumises au **droit suisse**.

For juridique : **canton du Valais**, sous réserve des dispositions légales impératives.

13. Contact

Pour toute question :

info@catherinefavre.com