



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Coaching individuel – Cabinet A2O

CGV.V1.09/26

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des prestations de coaching individuel réalisées par le Cabinet A2O, représenté par Mme Émilie GILLET, coach professionnelle certifiée ICF Level 2 (International Coaching Federation).

Le fait de signer la convention de prestation ou le contrat d'accompagnement implique l'adhésion entière et sans réserve du/de la Client(e) aux présentes CGV. Toute condition contraire opposée par le/la Client(e) ne peut – sauf acceptation écrite – prévaloir sur les présentes CGV. Les présentes CGV peuvent être amenées à évoluer.

2. DÉONTOLOGIE

Le Cabinet A2O, représenté par Mme Émilie GILLET, s'engage à exercer dans le strict respect du code de déontologie de l'International Coaching Federation (ICF) : confidentialité, respect de l'autonomie et des choix du/de la Client(e), absence de jugement, et orientation vers un professionnel compétent lorsque la situation l'exige. Le coaching constitue une obligation de moyens et non de résultat.

3. COMMANDE

Toute commande de prestation de coaching suppose que le/la Client(e) accepte le programme défini dans le contrat d'accompagnement. La signature du contrat implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées à tout moment sans préavis, sans que cette modification n'ouvre droit à indemnité au profit du/de la Client(e).

4. PÉRIMÈTRE DU COACHING - CE QUE LE COACHING N'EST PAS

Le coaching est un accompagnement professionnel orienté vers l'action, le développement du potentiel et l'atteinte d'objectifs. Il s'adresse à des personnes en bonne santé psychologique, capables d'engagement actif dans un processus de réflexion et de changement.

Le coaching ne se substitue pas et ne constitue pas :

- une psychothérapie ou un soin psychologique : il ne traite pas les pathologies mentales, les traumatismes, la dépression ou tout autre trouble relevant de la santé mentale. Si le/la Client(e) présente ce type de difficultés, la Coach peut l'orienter vers un professionnel de santé compétent et se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accompagnement ;
- du conseil ou de l'expertise directifs : la Coach ne prescrit pas de solutions ni ne délivre de recommandations dans les domaines juridique, financier, médical ou autre ;
- du mentorat : la Coach n'oriente pas le/la Client(e) sur la base de son propre parcours ou de son expertise métier ;
- de la formation : le coaching ne délivre pas de compétences techniques formalisées ni de certification professionnelle.

Le/la Client(e) est seul(e) décisionnaire et responsable de ses choix et de leur mise en œuvre.

5. PRESTATIONS DE SERVICES

Le Cabinet A2O réalise des prestations de coaching individuel en entretien, en présentiel ou en distanciel.

Pour les entretiens en présentiel, ceux-ci peuvent avoir lieu dans des locaux adaptés ou au lieu convenu entre les parties. Pour les entretiens en distanciel, le/la Client(e) se connecte via l'outil défini conjointement (Teams, Zoom ou autre) ; le matériel nécessaire (ordinateur, connexion internet) est à sa charge.

Pour les besoins de l'accompagnement, le Cabinet A2O peut être amené à utiliser des outils numériques ou des questionnaires d'évaluation. Le/la Client(e) bénéficie d'un accès à ces outils dans le cadre de la prestation uniquement.

6. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix sont établis en euros TTC.

Le forfait d'accompagnement standard comprend **5 séances** (séance préliminaire, 3 séances de coaching, 1 séance bilan) pour un montant de **450 € TTC**. Des formats sur mesure peuvent être proposés sur demande ; les conditions financières sont alors définies dans le contrat d'accompagnement.

Sauf accord particulier écrit entre les parties, le règlement s'effectue en totalité à la signature du contrat. Sur demande et accord mutuel, un échéancier peut être mis en place ; les modalités sont définies par écrit.

La facture est adressée au/à la Client(e) à la signature du contrat d'accompagnement. En cas de non-règlement quelle qu'en soit la cause, la facture devient exigible dans son intégralité.

7. CONVENTION DE PRESTATION

Les prestations du Cabinet A2O sont réalisées sous contrat d'accompagnement en coaching, conclu avec le/la Client(e). Ce contrat définit notamment l'objectif de l'accompagnement, le nombre et la nature des séances, les modalités pratiques et financières.

8. DÉLAIS DE RÉTRACTATION

Le/la Client(e) (particulier et professionnel relevant de l'art. L.121-16-1 du Code de la Consommation) dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de signature du contrat, conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation. Le droit de rétractation doit être exercé par écrit, adressé à la Coach (courrier recommandé ou e-mail avec accusé de réception).

Si – à la demande expresse du/de la Client(e) – la prestation a commencé durant le délai de rétractation, le/la Client(e) verse au Cabinet A2O le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter (art. L.221-25 du Code de la Consommation).

9. ANNULATION, ABSENCE ET REPORT DE SÉANCE

Annulation ou report d'une séance :

- Séance annulée ou reportée avec un préavis d'au moins 48 heures : sans frais, report possible à une date convenue entre les parties.
- Séance annulée avec moins de 48 heures de préavis : séance considérée comme effectuée et due dans son intégralité, sauf accord exceptionnel de la Coach.
- Absence sans notification préalable : séance considérée comme effectuée, non reportable et non remboursable.

- Retard de plus de 15 minutes non signalé : la séance est considérée comme annulée sans possibilité de report.

Résiliation du forfait complet :

En cas de résiliation du contrat à l'initiative du/de la Client(e) (préavis de 7 jours), les séances déjà réalisées restent intégralement dues. Les séances non encore réalisées sont remboursées au prorata du forfait.

Annulation à l'initiative du Cabinet A2O :

Le Cabinet A2O se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter une séance en cas de problème technique ou de force majeure. Le/la Client(e) en est prévenu(e) dans les meilleurs délais et une nouvelle date lui est proposée, sans frais supplémentaires.

10. RÈGLEMENT

Le règlement des factures peut s'effectuer par chèque ou par virement bancaire. Les factures sont payables au plus tard dans un délai de 30 jours francs à compter de la date de la facture, net et sans escompte, sauf autre échéance indiquée sur la facture.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit :

- des intérêts de retard au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal ;
- l'exigibilité immédiate des factures non échues.

Par ailleurs, conformément à l'article L.441-6 du Code du Commerce, tout règlement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais exposés sont supérieurs.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le/la Client(e) s'interdit d'utiliser les contenus, outils, méthodes ou supports transmis dans le cadre de l'accompagnement à des fins autres que personnelles. Il/elle engage sa responsabilité sur le fondement des articles L.122-4 et L.335-2 du Code de la Propriété Intellectuelle en cas de cession, reproduction ou communication non autorisée.

Toute reproduction, représentation, modification, publication ou transmission, totale ou partielle, des contenus des prestations de coaching du Cabinet A2O est strictement interdite, quel que soit le procédé ou le support utilisé.

12. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Cabinet A2O ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique, défaillance humaine ou toute autre cause étrangère au Cabinet A2O. Quel que soit le type de prestation, la responsabilité du Cabinet A2O est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le/la Client(e), plafonnée au montant de 50 % du prix payé pour la prestation concernée.

En aucun cas la responsabilité du Cabinet A2O ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

13. FORCE MAJEURE

Le Cabinet A2O ne pourra être tenu responsable à l'égard du/de la Client(e) en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : la maladie ou l'accident du Consultant, les grèves ou conflits sociaux, les désastres naturels, les épidémies, les incendies, l'interruption des communications ou des transports, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du Cabinet A2O.

14. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la réalisation des prestations de coaching, le/la Client(e) est informé(e) que :

- des données à caractère personnel le/la concernant sont collectées et traitées par le Cabinet A2O aux seules fins de réalisation et de suivi de l'accompagnement ;
- conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le/la Client(e) dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le/la concernant.

Le Cabinet A2O s'engage à :

- respecter les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) ;
- considérer comme confidentielles toutes les informations et données échangées dans le cadre de la prestation et à ne pas les utiliser à des fins autres que celles prévues au contrat ;
- s'interdire toute forme de conservation ou d'archivage de toute donnée à caractère personnel non justifiée par la nature des tâches accomplies.

Les séances peuvent faire l'objet d'un enregistrement audio avec le consentement exprès du/de la Client(e), recueilli avant chaque séance, aux seules fins de rédaction de comptes-rendus et/ou de supervision professionnelle de la Coach. Ces enregistrements sont conservés de manière sécurisée et détruits dès que leur utilisation est accomplie.

15. LITIGE - MÉDIATION - TRIBUNAL DE COMPÉTENCE

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le/la Client(e) et le Cabinet A2O à l'occasion de l'exécution du contrat, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le/la Client(e) adressera une réclamation écrite auprès du Cabinet A2O, par courrier ou par mail aux coordonnées mentionnées en pied de page).

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du Cabinet A2O dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le/la Client(e) consommateur(trice) a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur compétent inscrit sur la liste établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, en application de l'article L.615-1 du Code de la consommation, à savoir :

Société Médiation Professionnelle – Alteritae

5, rue Salvaing – 12000 Rodez

www.mediateur-consommation-smp.fr

Enfin, à défaut de réussite de la médiation, le règlement du litige sera du ressort du Tribunal de Commerce de Limoges.

Le fait de passer commande auprès du Cabinet A2O entraîne l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Bon pour acceptation des présentes Conditions Générales de Vente :

Le/La Client(e) : (date et signature)	Le/La bénéficiaire, si différent(e) du/de la Client(e) : (date et signature)
---	--