Les présentes conditions générales sont à jour au 15 mai 2025.

1. PREAMBULE

1.1. Les présentes conditions générales de vente de prestations de services de coaching professionnel (ci-après « les CGV ») sont proposées par Mme Annabelle JOCQUEL, entrepreneure individuelle exerçant sous le nom commercial AJ+ COACHING, inscrite au répertoire SIRENE sous le numéro 979 677 739 et domiciliée 99 boulevard de la Reine, à Versailles (78000), TVA intracommunautaire FR62979677739, téléphone : +33 7 85 71 49 33, courriel : aj.coaching@orange.fr (ci-après « la Coach »).

La Coach est titulaire d'une certification RNCP niveau 6 reconnue par l'Etat (inscrite sous le numéro 38005) lui permettant d'intervenir de manière systémique dans tous les domaines du coaching individuel, du coaching d'équipe et du coaching d'organisation.

Elle propose tout type de missions de coaching professionnel à destination de personnes physiques ou morales dans le respect des repères éthiques et déontologiques liés à l'exercice de sa profession (ci-après « la ou les Mission(s) »).

1.2. Le client (ci-après « le Client ») tel que désigné au devis (ci-après « le Devis ») est une personne physique ou morale, souhaitant confier à la Coach une ou plusieurs Mission(s) en lien avec les demandes initiales déclarées par la Personne coachée.

Le Client personne physique pourra bénéficier de la qualité de consommateur s'il agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

1.3. La Coach et le Client sont ensemble dénommés « les Parties ».

1.4. La personne physique bénéficiant de la prestation de coaching est appelée « la Personne coachée ». Il peut s'agir ou bien du Client lui-même ou bien de l'un de ses préposés tel que mentionné au Devis.

2. APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CGV

2.1. Les présentes CGV ont pour objet de définir l'ensemble des conditions dans lesquelles la Coach exécute la ou les Mission(s) de coaching individuel proposées au Client dans le Devis.

Les éventuelles missions de coaching d'équipe ou d'organisation devront faire l'objet de conditions particulières et/ou de contrats spécifiques.

2.2. Le Devis est établi par la Coach après prise de contact et recueil des besoins et attentes de la Personne coachée, de telle sorte que les Parties aient été dûment informées des informations déterminantes de leur consentement au sens de l'article 1112-1 du code civil.

2.3. Les CGV sont remises en mains propres ou adressées par courriel au Client en même temps que le Devis. La signature ou l'acceptation du Devis par le Client formalise la commande (ci-après « la Commande »). Les CGV et le Devis accepté, en ce compris ses annexes éventuelles constituent un contrat (ci-après le « Contrat ») annulant et remplaçant toutes autres offres, devis ou stipulations antérieures et constituant l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties en lien avec la ou les Mission(s) confiée(s) à la Coach.

2.4. En conséquence, le fait de passer Commande par la signature ou l'acceptation non équivoque du Devis implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV, à l'exclusion de tous autres documents en sa possession tels que prospectus, catalogues ou plaquettes publicitaires émis par la Coach, lesquels n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle, de même que de toutes éventuelles conditions générales d'achats du Client, lesquelles sont expressément écartées.

2.5. En cas de contradiction entre des stipulations du Devis, en ce compris ses annexes éventuelles, et celles des CGV, les stipulations concernées du Devis prévaudront sur celles des CGV.

2.6. Toute réserve concernant les CGV avancée par le Client sera donc inopposable à la Coach à défaut d'acceptation expresse par cette dernière, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

2.7. Toutes dispositions dérogeant aux présentes CGV devront résulter d'un accord exprès des Parties, matérialisé dans des conditions particulières intégrées au Devis par la Coach ou dans tout autre document faisant foi de l'accord des deux Parties. Une fois conclu, le Contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant.

2.8. Le fait que la Coach ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque stipulation des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de quelconque desdites stipulations.

3. DESCRIPTION DE LA MISSION (COACHING INDIVIDUEL)

3.1. La Coach propose des Missions de coaching individuel matérialisées par un programme de séances d'accompagnement individuel visant à aider la Personne coachée à atteindre des Objectifs déterminés entre les Parties sur la base des demandes initialement déclarées (ci-après « les Objectifs »).

3.2. L'ensemble des séances est appelé le « Processus de coaching ».

Le Processus de coaching individuel comprend généralement de 6 à 10 séances d'une heure environ espacées chacune de 7 à 14 jours (hors périodes de congés), avec la possibilité, si le Client le demande en cours de Contrat, d'ajouter une ou plusieurs séances supplémentaires dans un plafond de 12 séances.

3.3. Les demandes initiales de la Personne coachée sont indiquées sur le Devis.

Sur cette base, un ou plusieurs Objectifs sont déterminés durant le Processus de coaching. Ils peuvent être amenés à évoluer d'un commun accord des Parties.

3.4. Les séances sont effectuées en présentiel et/ou à distance (téléphone, visioconférence…), en fonction des disponibilités et contraintes des Parties.

L'heure, la date ainsi que les autres modalités de chaque séance sont fixées d'un commun accord des Parties lors de la séance précédente, dans le respect de l'objectif de 14 jours maximum entre deux séances afin de conserver le bénéfice du Processus de coaching.

3.5. La Personne coachée pourra échanger avec la Coach de façon ponctuelle par téléphone, SMS ou courriel en dehors des séances programmées, uniquement du lundi au vendredi, de 9h à 19h.

Pour le cas où la durée cumulée de ces échanges pendant le Processus de coaching serait égale ou supérieure à 1 heure, la Coach pourra les facturer sur la base de son tarif horaire habituel indiqué à l'article 6.

3.6. Le Contrat peut intégrer d'autres Missions optionnelles qui seront alors détaillées au Devis et/ou dans des conditions particulières.

4. ENGAGEMENTS DES PARTIES

4.1 – Engagements de la Personne coachée

Le succès des Missions dépend en grande partie de la bonne implication de la Personne coachée dans l'exécution des différentes actions convenues ou recommandées tout au long du Processus du Coaching.

Dans ce cadre, la Personne coachée doit s'engager à collaborer et travailler activement avec la Coach, tant au cours des séances de coaching qu'entre chacune de ces séances, dans le but d'affiner puis d'atteindre l'objectif fixé communément.

Il doit s'engager à respecter chacun des rendez-vous fixés auprès de la Coach.

4.2 – Engagements de la Coach

La Coach s'engage vis-à-vis de la Personne coachée, au cours des séances de coaching, à faire preuve d'un comportement responsable, bienveillant et neutre en ce sens qu'elle n'entreprendra rien dans sa conduite qui puisse nuire à la Personne coachée ou à son entourage familial.

La Coach s'engage vis-à-vis de la Personne coachée, de par sa libre adhésion aux valeurs et principes éthiques du coaching (charte éthique en annexe), au respect de ces principes au bénéfice exclusif de la Personne coachée.

Elle est tenue à la plus stricte confidentialité, au respect du droit des personnes, à la qualité scientifique de ses méthodologies, à la responsabilité vis-à-vis du Client et à l'intégrité qui préserve les clients des mésusages et abus d'influence.

Elle s'engage à souscrire une assurance professionnelle (MAIF Contrat n°4677350R).

5. DURÉE DU CONTRAT ET CALENDRIER D'EXECUTION

5.1 – Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de l'acceptation du Devis par le Client et restera en vigueur jusqu'à l'achèvement du Processus de coaching et/ou l'exécution des éventuelles autres Missions commandées, sauf résiliation anticipée dans les conditions de 7 des CGV.

5.2 – Calendrier d'exécution

Le calendrier d'exécution ainsi que les éventuels autres délais sont indiqués au Devis et/ou fixés d'un commun accord des Parties dans les conditions des articles 3.2 et 3.4 des présentes CGV.

5.3 – Annulation de séances

En cas d'impossibilité d'assister à une des séances convenues, le Client s'engage à notifier au Coach son absence (ou l'absence de son préposé) par tout moyen à sa convenance dans un délai de 24 h avant le début de la séance en cause. En cas de manquement à cette obligation de notification, et sauf cas de force majeure, la séance sera réputée avoir été effectuée et sera due en intégralité.

En cas d'incapacité de la Coach d'assurer la Mission, notamment par suite de maladie ou d'accident, la Coach se réserve de modifier le calendrier convenu. La Coach avertira le Client et/ou la Personne coachée dans un délai raisonnable et, dans la mesure du possible, lui communiquera la durée de cette incapacité afin que les Parties puissent convenir d'un nouveau calendrier. En cas d'incapacité pour la Coach d'honorer un rendez-vous de manière imprévue (moins de 24h avant), la séance suivante sera offerte au Client, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1. Le montant de la rémunération due à la Coach pour l'exécution de la Mission de coaching individuel est détaillé au Devis de façon forfaitaire, en fonction du nombre de séances prévues pour le Processus de coaching.

Le prix est payable comptant préalablement à chaque séance pour les Clients consommateurs.

Il est payable d'avance en totalité à la signature du Devis pour les autres Clients.

6.2. Sauf accord des Parties, les éventuelles autres Missions (en ce compris les échanges avec la Coach entre les séances d'une durée égale ou supérieure à une heure) feront l'objet d'une facturation au temps passé, sur la base du taux horaire habituel de la Coach de quatre-vingts euros hors taxes.

6.3. Lorsqu'elle est applicable, le prix de la Coach est augmenté de la TVA au taux en vigueur.

6.4. Dans tous les cas, le prix comprend les frais directement liés à la Mission (frais de déplacement, de reproduction, etc.), à l'exclusion des déplacements hors Ile-de-France qui seront refacturés sur justificatifs.

Par ailleurs, les Parties conservent à leur charge leurs propres frais de restauration en cas de séance effectuée dans un lieu accueillant du public (café, restaurant, etc.).

6.5. Le Client s'engage à verser les sommes dues à la Coach pour l'exercice de sa Mission préalablement à chaque séance pour les Clients consommateurs ou dès la signature du Devis pour les autres Clients et, en tout état de cause, dès réception d'une quelconque facture de la Coach.

Le règlement s'effectue par carte bancaire ou par virement bancaire aux coordonnées suivantes :

IBAN FR76 1870 7000 5232 2218 4841 206- EI ANNABELLE JOCQUEL
BIC CCBPFRPPVER

La Coach se réserve l'acceptation d'éventuels autres moyens de paiement.

6.6. Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client non-consommateur d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

- Le paiement de pénalités de retard qui seront calculées, depuis la date d'échéance figurant sur la facture jusqu'au jour du paiement effectif, à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage ;
- Conformément à l'article D. 441-5 du code de commerce, le paiement de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à un minimum de 40 euros, sans préjudice d'indemnisation complémentaire sur justification ;

Le défaut de paiement par le Client consommateur d'une facture à son échéance entraine de plein droit des intérêts moratoires au taux légal, sans mise en demeure préalable.

6.7. Aucun escompte ne sera pratiqué par la Coach pour paiement avant la date figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné au Devis.

6.8. Les Parties excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du code civil pour l'application du Contrat.

6.9. En cas de non-respect des présentes conditions financières, la Coach se réserve le droit de suspendre (mise en œuvre de l'exception d'inexécution) ou d'annuler (mise en œuvre de la résiliation) la ou les Mission(s) commandée(s) par le Client, sans indemnité pour le Client. Conformément aux dispositions des articles 1219, 1220 et 1224 à 1230 du code civil, la mise en œuvre de l'exception d'inexécution sera notifiée au Client par LRAR dans les meilleurs délais.

7. RESILIATION

7.1. En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie trente (30) jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet.

La lettre de mise en demeure devra indiquer la ou les défaillances constatées.

Seront notamment considérées comme des défaillances ouvrant droit à résiliation :

- Le défaut de paiement du prix ;
- Le défaut de participation au Processus de coaching.

7.2. Compte tenu de l'intuitu personæ attaché à une Mission de coaching individuel, chacune des Parties disposera également de la possibilité de

résilier le Contrat sans faute de la part de l'autre Partie, par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou tout autre moyen permettant de s'assurer de la réception de l'envoi, indiquant clairement cette intention.
En cas de résiliation à l'initiative du Client, celui-ci s'engagera à honorer l'intégralité des sommes restant dues à la date de la résiliation, en ce compris les éventuelles pénalités ou intérêts moratoires prévus à l'article 6.6 des CGV.

En cas de résiliation à l'initiative de la Coach, celle-ci s'engagera à rembourser l'intégralité des sommes éventuellement payées d'avance par le Client et non dues à la date de la résiliation (par exemple en cas de règlement de l'intégralité de la Mission à la signature du Devis).

8. RESPONSABILITÉS

8.1. D'un commun accord et compte tenu de la nature des engagements, les Parties conviennent que la Coach n'est tenue qu'à une simple obligation de moyens lors des séances de coaching et dans l'atteinte des Objectifs déterminés.

Elle ne saurait par ailleurs être tenue pour responsable, directement ou indirectement, des agissements du Client, de la Personne coachée et/ou de ses proches, durant le Processus de coaching et/ou au-delà de la cessation du Contrat.

En tout état de cause, hormis les dommages corporels ou décès, et sauf en cas de négligence grossière ou de faute intentionnelle causant un dommage direct prouvé ou en cas de manquement à une obligation essentielle du Contrat la vidant de sa substance, la responsabilité de la Coach sera limitée aux seuls dommages directs prouvés et résultant de la violation du Contrat et dans la limite de 50% du montant payé par le Client au titre de la Commande litigieuse, et ce, quels que soient le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Si la responsabilité de la Coach se trouvait engagée, elle ne pourrait en aucun cas accepter d'indemniser le Client pour des dommages indirects ou dont l'existence et/ou le quantum ne serait pas établi par des preuves.

8.2. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fera des outils, documents, supports et méthodes éventuellement fournis par la Coach pour son usage personnel uniquement.

Le Client sera par conséquent seul responsable de tous les dommages qu'il se causerait ou causerait à un tiers à l'occasion de l'utilisation des outils, documents, supports et méthodes fournis par la Coach.

Le Client garantit la Coach contre toute action en responsabilité civile d'un tiers motivé par le fait qu'il aurait subi un dommage du fait de l'utilisation par le Client des outils, documents, supports et méthodes fournis par la Coach.

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sauf indication contraire figurant au Devis, la Coach reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les livrables éventuellement réalisés (tels que outils, documents, supports ou méthodes), même à la demande du Client, en vue de l'exécution de la Mission.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits livrables sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de la Coach qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

10. CONFIDENTIALITE

10.1. Il est expressément convenu que toute information communiquée entre les Parties ou avec la Personne coachée dans le cadre du présent Contrat est considérée comme confidentielle par les Parties et ne pourra être communiqué à tout tiers, hors les cas rendus strictement nécessaires à apprécier ponctuellement et en concertation mutuelle.

10.2. Chacune des Parties signataires s'engage à n'utiliser les informations confidentielles qu'elle recevra que pour les besoins du présent acte et de ses suites. Chacune des Parties s'interdit d'exploiter pour son compte directement ou indirectement des informations confidentielles reçues de l'autre Partie sans accord commun.

10.3. Les données personnelles ci-dessus ainsi que le contenu des séances sont strictement confidentiels et seront utilisés dans le cadre strict du coaching. Elles ne pourront à aucun moment et pour aucun motif, être divulguées à des tiers, y compris les membres de la famille de la Personne coachée ou même au Client si celui-ci est distinct de la Personne coachée.

Néanmoins, elles pourront être utilisées dans le cadre des actions de formation de la Coach sous réserve d'anonymisation préalable.

11. REGLEMENTATON RELATIVE AUX DONNEES PERSONNELLES

11.1. Dans le cadre de l'exécution du Contrat, chaque Partie s'engage (i) à se conformer à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, le « RGPD ») et (ii) à imposer des obligations identiques à son personnel ainsi qu'à tous tiers sous son contrôle (y compris ses sociétés affiliées et ses sous-traitants, s'il en existe).

11.2. Chaque partie consent à ce que l'autre Partie, dans le cadre ou à l'occasion de la mise en œuvre du Contrat, collecte, traite, stocke, communique ou archive des données personnelles (au sens du RGPD) le concernant ou concernant ses préposés (noms, adresse, adresses e-mail, numéros de téléphone, informations professionnelles nécessaires au Processus de coaching), mais seulement dans la mesure où cette collecte, ce traitement, ce stockage, cette communication ou cet archivage seront nécessaires pour exécuter le Contrat.

11.3. Les Parties garantissent que toutes les données personnelles qu'elles pourront détenir et se communiquer l'une à l'autre, ou auxquelles elles pourront avoir accès dans le cadre ou à l'occasion de la mise en œuvre du Contrat, ont été obtenues et sont utilisées de manière à garantir une sécurité et une confidentialité appropriées, y compris en ce qui concerne la prévention de tout accès non autorisé à ces données.

11.4. Ainsi, chaque Partie s'engage à (i) mettre en œuvre les dispositions techniques et organisationnelles permettant de garantir la protection des données personnelles détenues par la Partie concernée contre tout accès non autorisé ainsi que contre toute violation, perte, divulgation non autorisée ou destruction fortuite, et à (ii) alerter l'autre Partie si l'une de ces hypothèses se réalise, afin que celle-ci puisse alerter les personnes physiques concernées, dont notamment les Personnes coachées.

11.5. En qualité de responsable de traitement au sens du RGPD des données personnelles collectées auprès du Client, la Coach garantit être en pleine conformité avec les dispositions applicables à tout traitement de données personnelles réalisé dans le cadre du Contrat et garantit aux personnes physiques concernées par le traitement de données personnelles, dont notamment les Personnes coachées, le droit d'être d'informées et d'accéder aux données personnelles les concernant, le droit de rectification et d'effacement, le droit de limitation et d'opposition au traitement, le droit de ne pas faire l'objet d'un traitement automatisé de données destiné à définir leur profil ou à évaluer certains aspects de leur personnalité, ainsi que le droit à la portabilité, lequel devra s'entendre strictement des données personnelles collectées directement auprès des personnes physiques concernées. Afin d'exercer ces droits, les personnes physiques concernées pourront contacter la Coach à l'adresse email suivante : aj.coaching@orange.fr.

11.6. Nonobstant ce qui précède, le droit d'opposition ne s'appliquera pas en cas de traitement requis au titre d'une obligation légale.

12. DROIT APPLICABLE

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

13. COMPETENCE JUDICIAIRE

Tout différend relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou la résiliation du Contrat qui ne pourrait être résolu de façon amiable sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du ressort de la cour d'appel de Versailles nonobstant toute pluralité de défendeurs, demande incidente, appel en garantie, procédure d'urgence, par référé ou par requête, mais sans préjudice des dispositions applicables au Client consommateur.

Conformément aux dispositions de l'article L. 152-1 et suivants du code de la consommation, les consommateurs recourant aux services d'un professionnel peuvent solliciter gratuitement un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui pourrait l'opposer à ce professionnel ; le Client peut à cet égard s'adresser au Médiateur : La Société Médiation Professionnelle, Alteritae, 5 rue Salvaing-12000 RODEZ

14. ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution du Contrat ainsi que ses suites, les Parties font élection de domicile en leurs siège sociaux ou domiciles indiqués en tête des présentes et au Devis.
Toute modification du siège social ou du domicile de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit (8) jours après lui avoir été dûment notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

15. CONVENTION DE PREUVE

La Coach et le Client conviennent que tous les écrits, notamment l'écrit électronique, échangés entre eux ainsi que toutes données, notamment techniques, font foi et prouvent valablement la teneur de leurs échanges et de leurs engagements.

Le cas échéant, la signature dématérialisée du Devis, même par simple numérisation d'une signature manuscrite, vaut original entre les Parties.

16. DROIT DE RETRACTATION

16.1. Si le Contrat a été conclu « hors établissement », c'est-à-dire 1) dans un lieu qui n'est pas celui des locaux de la Coach ou 2) dans les locaux de la Coach dès lors que la proposition de Contrat a été faite dans un lieu différent de ces locaux ou 3) à distance dès lors que la proposition de Contrat a été faite dans un lieu différent des locaux de la Coach, le Client non-consommateur dispose d'un droit de rétractation sans avoir à donner de motif dans un délai de quatorze jours.

16.2. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du Contrat.

16.3. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à la Coach sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Il peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation annexé au Devis mais ce n'est pas obligatoire.
Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

16.4. En cas de rétractation de la part du Client du Contrat, la Coach lui remboursera tous les paiements éventuellement reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par la Coach) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où la Coach a été informé de la décision de rétractation du Contrat. La Coach procèdera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si les Parties conviennent expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

16.5. La Coach peut se réserver le droit de ne commencer la Mission qu'après l'expiration du délai de rétractation.

Si le Client lui a expressément demandé de commencer la Mission pendant le délai de rétractation, le Client devra payer à la Coach un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il l'a informé de sa rétractation du Contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat.

CGV AJ+ COACHING
Version 1.1
Établies le 15 MAI 2025