

# Conditions Générales de Vente de prestation de coaching

## 1. DÉSIGNATION

La société AA COACH EI – Adelyne ALBRECHT, abrégée AA COACH EI, désigne une Entreprise Individuelle, dont l'adresse de siège social figure en en-tête de ce document.

AA COACH EI dispense des prestations de coaching individuel ou collectif, en présentiel et en distanciel, et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- organisme prestataire ou prestataire : AA COACH EI – Adelyne ALBRECHT
- intervenant ou coach : la ou les personnes physiques qui dispensent la prestation pour le compte de AA COACH EI
- client ou bénéficiaire : toute personne physique qui reçoit une prestation de coaching par la société AA COACH EI
- commanditaire ou responsable : toute personne physique ou morale qui passe commande pour le compte d'un ou plusieurs bénéficiaires
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.

## 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de coaching effectuées par AA COACH EI pour le compte du commanditaire et auprès du client. Toute commande de prestation de coaching auprès de AA COACH EI implique l'acceptation sans réserve par le client et commanditaire des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du responsable, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

## 3. ORGANISATION DE LA PRESTATION

Pour les coachings individuels, le client peut venir en présentiel au cabinet AA COACH EI situé 155 Impasse des Acacias, 97232 Le Lamentin Martinique, ou autre lieu en accord avec l'intervenant, ou bien en distanciel via une plateforme de visioconférence type Zoom.

Dans le cadre des coachings collectifs, le commanditaire s'engage à mettre à disposition des intervenants, les moyens appropriés pour accomplir leur mission. Il s'agit notamment d'un lieu spécifiquement prévu pour l'accueil de groupes, d'une salle suffisamment spacieuse et équipée de moyens pédagogiques standards si possible (un paperboard, un vidéoprojecteur, un écran). Si le commanditaire ne dispose pas de ces moyens pédagogiques standards, il devra en faire part à AA COACH EI pour que l'intervenant concerné prenne ses dispositions. Les repas sont en sus, organisés et prévus par le commanditaire.

## 4. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

**Toute souscription nécessite dans un premier temps et à minima :**

- un échange téléphonique ET
- une rencontre en présentiel ou à distance avec le responsable. Pour un client particulier, cette rencontre vaut séance et est facturée selon les tarifs mentionnés sur le site internet <https://www.aa-coach.com/coaching-de-vie/>

**Dans un second temps, dans le cas d'une souscription :**

Une proposition financière sous forme de devis ou contrat est transmise et si acceptation validée et visée respectivement par le responsable ou directement par le client particulier.

Une convention ou un contrat de coaching est transmis pour signature.

## 5. ADAPTATION AU HANDICAP

Dans le cas où un client a des besoins particuliers liés à un handicap, que celui-ci soit invisible (trouble dys, maladie invalidante, trouble psychique, autre) ou visible (troubles de la vue, de l'audition, mobilité réduite, autre), le commanditaire en informe AA COACH EI, qui recueille les besoins spécifiques auprès du bénéficiaire concerné et analyse la faisabilité de mise-en-œuvre de l'adaptation et les modalités pratiques d'application. Le cas échéant, les dispositions prises peuvent donner lieu à une prise en compte dans la proposition financière. AA COACH EI se réserve le droit, dûment motivé, de refuser la demande de prestation s'il n'a pas les moyens temporels, humains, techniques et financiers de répondre aux exigences pour la réussite de la prestation de coaching. AA COACH EI communique au client la liste des organismes habilités à l'accompagner dans son projet d'évolution.

## 6. NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES NÉCESSAIRE

Dans le cas où la prestation nécessiterait des connaissances spécifiques préalables, le commanditaire s'assurera directement auprès des bénéficiaires qu'ils possèdent bien les prérequis nécessaires et devra en faire part à AA COACH EI en amont de la prestation. Ce point concerne principalement la capacité à utiliser un outil numérique pour les entretiens à distance le cas échéant, et l'usage de la langue française ou anglaise.

## 7. DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Les prix des prestations pour particuliers, mentionnés sur le site internet, sont indiqués en euros TTC.

Pour les commanditaires professionnels, le prix est défini dans la proposition financière.

Ces tarifs comprennent l'ensemble des rencontres liées à la prestation, la documentation remise aux bénéficiaires. Ils peuvent comprendre les frais de collation ; en revanche ils ne comprennent jamais les frais de restauration, à l'exception de certaines prestations pour lesquelles l'information est précisée en amont dans la proposition financière.

**Les règlements** sont effectués aux conditions suivantes :

- Le règlement est accepté par virement bancaire pour les commanditaires professionnels. Pour les particuliers, le règlement en espèce est accepté, ainsi que le règlement par carte via la plateforme de paiement Stripe.
- Le paiement comptant doit être effectué par le commanditaire professionnel au plus tard, 15 jours à compter de la date d'émission de la facture. Par défaut et sans précision contraire dans la convention, la commande est facturée à l'avancement de la réalisation de la prestation.
- Le client particulier règle les séances selon l'échéancier indiqué sur le site

## 8. RETARD ET DÉFAUT DE PAIEMENT

**En cas de retard de paiement**, AA COACH EI se réserve le droit de suspendre ses prestations et de les reprendre sauf avis contraire, dès régularisation de paiement.

**Tout défaut de paiement**, même partiel, autorise AA COACH EI à prononcer la résiliation du contrat. La notification de la résiliation pourra se faire par toute voie de droit.

## 9. FRAIS D'HÉBERGEMENT ET DE TRANSPORT DE L'INTERVENANT

Dans le cas d'une prestation en présentiel hors de Martinique, ces frais de mission de l'intervenant seront pris en charge par le commanditaire qui sera destinataire d'une facturation globale. Cette notion est indiquée au préalable dans la proposition financière.

## 10. LOCATION DE SALLE

Lorsque la prestation se déroule à l'extérieur des locaux de AA COACH EI ou des locaux du commanditaire, les frais inhérents à la location de la salle sont à la charge du commanditaire.

## 11. FRAIS DE REPROGRAPHIE

Les différents documents diffusés aux bénéficiaires sont remis par l'intervenant et sont compris dans la proposition financière.

## 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Dans le cadre d'une prestation de coaching, tout matériel pédagogique émanant de AA COACH EI (documents, fichiers informatiques ou autres documents) est la propriété exclusive de AA COACH EI.

Toute reproduction d'un quelconque document émanant de AA COACH EI ne pourra être faite qu'avec son assentiment écrit à moins qu'il n'y soit fait mention expresse dans le contrat signé des deux parties.

## 13. REPORT ET CHANGEMENT DE DATES

Les séances de coaching individuel sont définies d'un commun accord à l'avancement de la prestation. Toute séance annulée ou reportée par le client avec un délai inférieur à 48h est due.

Pour les coachings collectifs, le calendrier et les dates sont fixés en commun accord entre AA COACH EI et le commanditaire et arrêtés de façon ferme. Tout changement et report de date(s) à l'initiative du responsable ou du client, effectué à l'issue du contrat signé, devra faire l'objet d'une demande écrite et transmise à AA COACH EI 4 semaines au plus tard avant le début de la formation.

## 14. CONDITIONS D'ANNULATION DES PRESTATIONS ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

### À l'initiative de AA COACH EI :

En cas de force majeure (indisponibilité de l'intervenant, intempéries...), la session sera reportée ou annulée, et dans ce dernier cas, le commanditaire et/ou le client, sera intégralement remboursé des sommes versées.

### À l'initiative du commanditaire :

**Toute modification ou annulation d'inscription doit être formulée par écrit**

**Pour toute annulation de séance de coaching individuel :**

- Au moins 48h avant la séance, celle-ci n'est pas facturée et considérée comme reportée.
- Moins de 48h avant la séance, celle-ci est due et considérée comme une séance réalisée.

**Pour toute annulation ou report de séance de coaching collectif :**

- Au moins 4 semaines avant la date programmée : AA COACH EI facturera 30% du montant de la séance.
- Entre 4 semaines et 2 semaines avant la date programmée, AA COACH EI facturera 70 % du montant de la séance.
- Moins de 2 semaines avant la date programmée, AA COACH EI facturera 100 % du montant de la séance.

En cas d'absence ou d'abandon en cours de prestation, voir Article 15.

La décision d'annuler ou reporter la séance sera décidée par le commanditaire.

### Délai de rétractation pour les particuliers :

À compter de la date de signature du contrat, le bénéficiaire dispose d'un délai de :

- quatorze jours pour se rétracter. L'acompte est payé à l'issue du délai de rétractation.
- quatorze jours pour se rétracter (Article L221-18 du code de la consommation) pour les contrats conclus à distance ou hors établissement. Pour ces contrats, la rétractation est régie par les Articles L121-21 à L121-21-8 du code de la consommation.

Pour une prestation démarrant avant la fin du délai de rétractation légal, les séances réalisées sont facturées.

L'apprenant souhaitant se rétracter en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par le formulaire de rétractation disponible sur la page [mentions légales](#).

## 15. DISPOSITIONS EN CAS D'INEXÉCUTION TOTALE OU PARTIELLE DE LA PRESTATION DE COACHING

Le client bénéficiaire et le coach peuvent à tout moment mettre fin au processus de coaching. En particulier, le coach se réserve le droit d'interrompre la mission en cas de reports de séances trop fréquents de la part du client (trop fréquent : supérieur à une fois sur trois, ou 2 reports consécutifs). La fin anticipée d'accompagnement sera l'objet d'une séance de clôture ou réunion tripartite afin de conclure et clôturer le processus.

Le client s'engage à répondre au questionnaire de retour d'information qui lui sera adressé à l'issue du coaching.

Sauf si mention contraire dans le contrat ou la convention, seules les séances réalisées sont facturées. Les rencontres tripartites de clôture sont facturées même si non-réalisées.

Par défaut, une prestation vendue en pack est non-remboursable sauf si l'interruption advient du fait du coach, auquel cas les séances non-réalisées sont intégralement remboursées. Le client est autorisé à transférer ses séances à un autre bénéficiaire.

## 16. PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS RECUEILLIES

*Le prestataire et le client et le commanditaire s'engagent à respecter les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement général sur la protection des données RGPD).*

**Collecte, traitement de données à caractère personnel auprès des salariés** : Recueil d'informations et données que dans la stricte nécessité de la prestation à réaliser. Interdiction de conservation et d'archivage des données recueillies non justifiées par la bonne réalisation des prestations prévues à la convention ou contrat. Engagement du prestataire à détruire les données recueillies et à s'interdire toute utilisation n'ayant aucun lien avec les besoins du client et du commanditaire.

## 17. ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Obligation de confidentialité et de discrétion, respect du secret professionnel garantis par le prestataire.  
Adhésion au [Code de déontologie de la fédération EMCC](#).

## 18. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Les prospects, clients, commanditaires et les différentes parties prenantes à la prestation de coaching ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation relative aux offres et prestations de l'organisme prestataire.

La procédure de dépôt et traitement de réclamation est consultable à l'adresse suivante :

<https://www.aa-coach.com/mentions-legales/>

Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée à son expéditeur dans les meilleurs délais. Pour les clients particuliers, en cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée par AA COACH EI, les coordonnées du médiateur sont disponibles sur le site <https://www.aa-coach.com/mentions-legales/>

## 19. LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre l'organisme prestataire de la prestation de coaching et le client entreprise, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux de Fort-de-France.

Les particuliers peuvent se référer à la [plateforme de Règlement en Ligne des Litiges](#)

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à la date ci-dessous, et remplacent toutes les versions précédentes.

A Le Lamentin, le 02/09/2022  
Adelyne ALBRECHT - AA COACH EI

