

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## COACHINGSUP ORIENTATION

### ARTICLE 1 — OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société COACHINGSUP ORIENTATION fournit à ses clients des prestations de coaching en orientation scolaire et professionnelle, d'accompagnement stratégique aux candidatures académiques et professionnelles, de formation, de bilans de compétences, ainsi que tout programme pédagogique associé, notamment sous forme présentielle, distancielle ou numérique.

Les prestations proposées constituent des prestations intellectuelles personnalisées reposant sur une obligation de moyens. À ce titre, COACHINGSUP ORIENTATION s'engage à mobiliser les ressources humaines, pédagogiques et méthodologiques nécessaires à l'accompagnement du bénéficiaire, sans toutefois pouvoir garantir un résultat déterminé.

Le client reconnaît expressément que les décisions d'admission, d'évaluation ou de validation académique relèvent exclusivement d'organismes tiers indépendants et ne sauraient engager la responsabilité de COACHINGSUP ORIENTATION.

### ARTICLE 2 — FORMATION DU CONTRAT

Le contrat est réputé formé à compter de la signature électronique du devis ou de toute validation équivalente matérialisant l'acceptation du programme proposé, ou à défaut lors du paiement total ou partiel de la prestation.

Cette acceptation emporte adhésion pleine et entière aux présentes CGV ainsi qu'à leurs annexes éventuelles, le client reconnaissant en avoir pris connaissance préalablement à son engagement.

### ARTICLE 3 — PROGRAMMES ET MODALITÉS D'EXÉCUTION

Chaque programme fait l'objet d'une description précisant notamment ses objectifs pédagogiques, sa durée indicative, ses modalités d'exécution et les outils mobilisés.

Dans un souci d'amélioration continue et afin d'assurer la qualité des prestations, COACHINGSUP ORIENTATION se réserve la faculté d'adapter les contenus pédagogiques, les supports utilisés ou l'organisation des séances, dès lors que ces adaptations ne modifient pas la nature essentielle de la prestation convenue.

Les coaches et formateurs intervenant dans les programmes sont considérés comme interchangeable, le client acceptant que leur remplacement puisse intervenir pour des raisons organisationnelles ou pédagogiques.

### ARTICLE 4 — TARIFS

Les prix sont exprimés en euros nets de taxes conformément au régime applicable.

Le tarif applicable est celui figurant dans le devis accepté par le client.

Lorsque la prestation est exécutée pour un client situé hors du territoire français, les éventuelles taxes locales ou obligations fiscales relevant du pays de résidence du client demeurent exclusivement à sa charge.

### ARTICLE 5 — MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement peut être effectué par prélèvement bancaire, virement ou carte bancaire via une plateforme sécurisée.

En cas de paiement échelonné, le client reconnaît que cet échéancier constitue uniquement une facilité de paiement et non une condition liée à la réalisation progressive des séances.

Tout retard de paiement supérieur à sept (7) jours pourra entraîner, après notification écrite, la suspension temporaire des prestations jusqu'à régularisation complète.

COACHINGSUP ORIENTATION se réserve également le droit d'exiger l'exigibilité immédiate du solde restant dû.

### ARTICLE 6 — DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation.

Toutefois, le client reconnaît expressément renoncer à ce droit lorsque l'exécution du service a commencé avec son accord préalable, notamment en cas de réalisation de tests personnalisés, d'accès à des contenus individualisés sur une plateforme ou de tenue d'une première séance.

### ARTICLE 7 — DISPONIBILITÉ

Les prestations sont proposées sous réserve de disponibilité des intervenants et de compatibilité avec la charte qualité de COACHINGSUP ORIENTATION.

La société se réserve le droit de refuser toute mission dont les exigences seraient incompatibles avec ses standards pédagogiques ou ses valeurs professionnelles.

---

#### **ARTICLE 8 — RÉCLAMATIONS ET NON-CONFORMITÉ**

Toute réclamation relative à une éventuelle non-conformité devra être formulée par écrit dans un délai de huit (8) jours calendaires suivant la prestation concernée. La non-conformité s'entend exclusivement d'une divergence objective entre la prestation exécutée et celle contractuellement prévue, à l'exclusion de toute appréciation subjective liée au ressenti ou au résultat obtenu.

---

#### **ARTICLE 9 — RESPONSABILITÉ**

COACHINGSUP ORIENTATION met en œuvre l'ensemble des moyens raisonnables nécessaires à la bonne exécution du programme.

Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas :

- D'absence d'implication du bénéficiaire,
- D'informations inexactes ou incomplètes transmises par le client,
- Ou de non-application des recommandations formulées.

En tout état de cause, la responsabilité financière totale de COACHINGSUP ORIENTATION, toutes causes confondues, est limitée au montant effectivement payé par le client pour la prestation litigieuse.

---

#### **ARTICLE 10 — CONFIDENTIALITÉ**

Les parties s'engagent à préserver la confidentialité des informations personnelles, pédagogiques, financières ou stratégiques échangées dans le cadre du programme. Cette obligation demeure applicable pendant une durée de cinq (5) ans après la fin de la relation contractuelle.

---

#### **ARTICLE 11 — OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE**

Le bénéficiaire s'engage à participer activement au programme, à respecter les horaires convenus et à maintenir un comportement respectueux envers les intervenants et l'équipe administrative.

Toute séance non annulée au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance sera considérée comme réalisée et restera due.

---

#### **ARTICLE 12 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

L'ensemble des contenus pédagogiques, outils méthodologiques, bases documentaires, Padlets, supports numériques ou modèles transmis demeure la propriété exclusive de COACHINGSUP ORIENTATION.

Toute reproduction, diffusion ou transmission à un tiers, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable, est strictement interdite.

---

#### **ARTICLE 13 — SUSPENSION DES PRESTATIONS**

COACHINGSUP ORIENTATION pourra suspendre temporairement l'exécution du programme en cas de défaut de paiement, d'absence prolongée du bénéficiaire, de documents indispensables non transmis ou de manque manifeste de coopération empêchant l'exécution normale de la mission. Cette suspension n'ouvre droit à aucun remboursement.

---

#### **ARTICLE 14 — RÉSILIATION ANTICIPÉE PAR LE CLIENT**

Toute demande de résiliation devra être formulée par écrit par lettre recommandée AR.

Les prestations déjà réalisées demeurent acquises.

Lorsque le programme a débuté, une indemnité forfaitaire correspondant à trente pour cent (25 %) du solde restant dû sera exigible afin de compenser l'organisation pédagogique mobilisée.

---

#### **ARTICLE 15 — ABANDON DU PROGRAMME**

Une absence de réponse du client supérieure à quinze (15) jours malgré relance écrite pourra être considérée comme un abandon volontaire. Dans ce cas, les sommes versées restent acquises et les échéances restantes demeurent dues.

---

#### **ARTICLE 16 — RÉSILIATION PAR COACHINGSUP ORIENTATION**

COACHINGSUP ORIENTATION pourra mettre fin au contrat notamment en cas de comportement irrespectueux, défaut de paiement, non coopération persistante ou exigences incompatibles avec sa charte qualité.

Les prestations réalisées resteront dues.

---

#### **ARTICLE 17 — EXIGIBILITÉ ANTICIPÉE**

En cas d'abandon, de résiliation imputable au client ou de suspension liée à un défaut de paiement, l'intégralité du solde restant dû deviendra immédiatement exigible.

---

#### **ARTICLE 18 — CONTESTATION BANCAIRE**

Toute procédure de rétro facturation bancaire initiée après exécution du programme sera considérée comme abusive lorsque des prestations personnalisées auront été fournies. COACHINGSUP ORIENTATION pourra suspendre immédiatement l'accès aux contenus et engager toute procédure de recouvrement nécessaire.

---

#### **ARTICLE 19 — NON-SOLLICITATION**

Le client s'interdit pendant la durée du contrat et pendant douze (12) mois après sa cessation de solliciter directement les coachs ou formateurs intervenant pour COACHINGSUP ORIENTATION.

---

#### **ARTICLE 20 — IMAGE ET AVIS PUBLICS**

Le client s'engage à rechercher une solution amiable préalable avant toute publication publique susceptible de porter atteinte à l'image de COACHINGSUP ORIENTATION.

---

#### **ARTICLE 21 — CLIENTS INTERNATIONAUX**

Les prestations réalisées auprès de clients situés hors de France demeurent soumises exclusivement au droit français.

---

#### **ARTICLE 22 — INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

COACHINGSUP ORIENTATION peut utiliser des outils numériques ou d'intelligence artificielle comme assistance pédagogique ou administrative, sans substitution à l'accompagnement humain.

---

#### **ARTICLE 23 — DONNÉES PERSONNELLES**

Les données personnelles sont traitées conformément à la réglementation RGPD.  
Certaines séances pourront être enregistrées à des fins de qualité ou de formation interne après information préalable.

---

#### **ARTICLE 24 — FORCE MAJEURE**

La responsabilité ne pourra être engagée en cas d'événement échappant raisonnablement au contrôle de COACHINGSUP ORIENTATION empêchant l'exécution normale de la prestation.

---

#### **ARTICLE 25 — FRAIS DE RECouvreMENT**

Tout frais engagé pour le recouvrement d'une créance impayée pourra être mis à la charge du client.

---

#### **ARTICLE 26 — MÉDIATION**

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable pendant un délai minimum de trente (30) jours avant toute action judiciaire.

---

#### **ARTICLE 27 — DROIT APPLICABLE**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

---

#### **ARTICLE 28 — CLAUSE DE SURVIE**

Les obligations relatives à la confidentialité, à la propriété intellectuelle, à la responsabilité et à la non-sollicitation demeurent applicables après cessation du contrat.

---

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ANNEXE — CHARTE D'ENGAGEMENT DU BÉNÉFICIAIRE

La présente Charte d'engagement du bénéficiaire constitue une annexe contractuelle indissociable des Conditions Générales de Vente de COACHINGSUP ORIENTATION. Elle vise à préciser les engagements réciproques nécessaires au bon déroulement de l'accompagnement pédagogique et à garantir une collaboration constructive entre les parties.

---

### ARTICLE A1 — NATURE ET LIMITES DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le bénéficiaire reconnaît que les prestations proposées par COACHINGSUP ORIENTATION constituent un accompagnement stratégique, pédagogique et méthodologique personnalisé reposant sur une obligation de moyens.

À ce titre, COACHINGSUP ORIENTATION s'engage à mobiliser son expertise, ses outils et ses ressources humaines afin d'accompagner le bénéficiaire dans la définition et la mise en œuvre de son projet d'orientation.

Le bénéficiaire reconnaît expressément que les décisions d'admission, d'évaluation ou d'attribution de places relèvent exclusivement des établissements d'enseignement ou organismes tiers et demeurent indépendantes de toute intervention de COACHINGSUP ORIENTATION.

Aucun résultat académique, administratif ou professionnel déterminé ne peut dès lors être garanti.

---

### ARTICLE A2 — ENGAGEMENT ACTIF ET IMPLICATION PERSONNELLE

Le bénéficiaire s'engage à participer activement au programme et à collaborer de manière sincère et constructive avec les intervenants.

Il s'engage notamment à :

- Fournir des informations exactes et complètes concernant sa situation scolaire ou professionnelle ;
- Transmettre les documents demandés dans les délais indiqués ;
- Réaliser les travaux ou exercices éventuellement proposés entre les séances.

Le bénéficiaire reconnaît que la qualité et l'efficacité de l'accompagnement dépendent directement de son implication personnelle et de sa capacité à appliquer les recommandations formulées.

---

### ARTICLE A3 — ORGANISATION DES SÉANCES ET RESPECT DU CALENDRIER

Les séances de coaching ou de formation sont organisées selon un calendrier défini conjointement entre les parties.

Le bénéficiaire s'engage à respecter les horaires convenus et à prévenir COACHINGSUP ORIENTATION au minimum vingt-quatre (24) heures à l'avance en cas d'empêchement.

Toute séance non annulée dans ce délai ou toute absence injustifiée sera considérée comme réalisée et ne pourra donner lieu à remboursement ou report.

---

### ARTICLE A4 — COMMUNICATION ET RELATION DE CONFIANCE

Le bénéficiaire s'engage à maintenir une communication respectueuse, constructive et courtoise avec l'ensemble des coaches, formateurs et membres de l'équipe administrative.

Toute attitude abusive, agressive, diffamatoire ou manifestement incompatible avec le bon déroulement de l'accompagnement pourra entraîner, après avertissement, la suspension ou la résiliation du programme dans les conditions prévues par les CGV.

---

### ARTICLE A5 — APPLICATION DES RECOMMANDATIONS PÉDAGOGIQUES

Le bénéficiaire reconnaît que les recommandations formulées dans le cadre du programme reposent sur une analyse individualisée de sa situation. Le refus d'appliquer ces recommandations ou l'adoption d'une stratégie contraire sans en informer COACHINGSUP ORIENTATION relève de la seule responsabilité du bénéficiaire. Dans une telle hypothèse, COACHINGSUP ORIENTATION ne pourra être tenue responsable des conséquences éventuelles sur les résultats obtenus.

---

### ARTICLE A6 — CONFIDENTIALITÉ ET UTILISATION DES CONTENUS

Les outils pédagogiques, supports numériques, Padlets, documents méthodologiques, tests d'orientation, modèles de lettres ou contenus transmis sont strictement personnels et destinés à l'usage exclusif du bénéficiaire. Le bénéficiaire s'interdit toute reproduction, diffusion, partage ou transmission à un tiers, y compris au sein d'un groupe familial ou professionnel, sans autorisation écrite préalable. Toute utilisation commerciale ou concurrentielle est strictement interdite.

---

### ARTICLE A7 — ABSENCE PROLONGÉE ET ABANDON

Le bénéficiaire s'engage à répondre aux sollicitations raisonnables de COACHINGSUP ORIENTATION nécessaires au suivi du programme. Une absence prolongée ou une absence de réponse supérieure à quatorze (14) jours malgré relance écrite pourra être considérée comme un abandon volontaire du programme.

Dans cette situation, les conditions financières prévues aux CGV continueront à s'appliquer.

---

#### **ARTICLE A8 — ATTENTES ET OBJECTIFS DU PROGRAMME**

Le bénéficiaire reconnaît que les procédures d'admission académique sont par nature compétitives et reposent sur des critères propres à chaque établissement. Une décision défavorable prise par un organisme tiers ne saurait constituer une inexécution contractuelle imputable à COACHINGSUP ORIENTATION.

---

#### **ARTICLE A9 — IMAGE ET RÉPUTATION**

Le bénéficiaire s'engage, en cas de difficulté ou d'insatisfaction, à privilégier un échange direct avec COACHINGSUP ORIENTATION afin de rechercher une solution amiable.

Toute publication publique volontairement trompeuse, diffamatoire ou portant atteinte à la réputation de COACHINGSUP ORIENTATION pourra donner lieu aux actions appropriées prévues par la loi.

---

#### **ARTICLE A10 — ACCEPTATION DE LA CHARTE**

Le bénéficiaire reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité de la présente charte et s'engage à en respecter les dispositions pendant toute la durée de l'accompagnement.

---

Fait à : \_\_\_\_\_

Le : \_\_\_\_\_

Nom du bénéficiaire : \_\_\_\_\_

Nom du représentant légal (si mineur) : \_\_\_\_\_

Signature précédée de la mention manuscrite :

« Lu et approuvé - Bon pour engagement »

Signature :