CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

COACHINGSUP ORIENTATION

CGV en date du 15 novembre 2026

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.

Chaque programme constitue un ensemble indivisible de prestations conçu pour être exécuté dans sa totalité. Le client reconnaît que la valeur ajoutée du programme réside dans la cohérence et la progressivité de l'accompagnement sur l'ensemble de sa durée, et non dans la somme de séances individuelles isolées.

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.

COACHINGSUP ORIENTATION édite et commercialise en outre, sur son site internet, des guides d'orientation fournis sous forme de fichiers numériques. La vente de ces guides constitue une offre distincte des programmes d'accompagnement et est régie par le titre II des présentes CGV.

ARTICLE 1 BIS : CLIENT, BÉNÉFICIAIRE ET REPRÉSENTANTS LÉGAUX

Pour l'application des présentes CGV, il convient de distinguer :

- le « client » : la personne physique ou morale qui accepte le devis, souscrit le programme et en supporte le coût. Il s'agit le plus souvent d'un parent ou du représentant légal du bénéficiaire ;
- le « bénéficiaire » : la personne physique, élève, étudiant ou candidat, qui suit effectivement le programme d'accompagnement et à laquelle les prestations sont personnellement destinées.

Ces deux qualités peuvent être réunies en une même personne lorsque le bénéficiaire est majeur et souscrit lui-même le programme. Lorsqu'elles sont distinctes, le client demeure tenu de l'intégralité des obligations financières prévues aux présentes CGV, indépendamment de la participation effective du bénéficiaire.

Le programme de coaching, de formation ou d'accompagnement est exclusivement consacré au bénéficiaire. Les prestations, livrables, outils et temps d'accompagnement sont conçus et exécutés au bénéfice de ce seul bénéficiaire.

En conséquence, le programme n'emporte au profit des parents ou représentants légaux aucun droit à une prestation distincte, et notamment aucun accompagnement personnel, coaching parental, conseil individualisé, séance dédiée ou temps d'échange autonome. Les échanges avec les parents ou représentants légaux relèvent du suivi administratif et informatif de la relation contractuelle et ne constituent pas des prestations de coaching ou de formation.

La présence d'un parent, d'un représentant légal ou de tout autre tiers lors d'une séance n'est pas un droit. Elle est admise au cas par cas, sur appréciation discrétionnaire du coach ou du formateur intervenant, qui demeure seul juge de son opportunité au regard de la qualité pédagogique de l'accompagnement, de la libre expression du bénéficiaire et du bon déroulement de la séance. Cette autorisation, lorsqu'elle est accordée, est révocable à tout moment et peut être limitée à une partie seulement de la séance.

COACHINGSUP ORIENTATION peut tenir les parents ou représentants légaux informés de l'avancement général du programme, dans le respect des obligations de confidentialité prévues à l'article 10. Lorsque le bénéficiaire est majeur, la communication d'informations relatives au contenu des séances est subordonnée à son accord préalable.

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.

En acceptant le devis, le client reconnaît expressément ce qui suit :

- Il a été pleinement informé de la nature, du contenu, de la durée et du coût total du programme ;
- Son engagement porte sur l'intégralité du programme tel que décrit au devis et revêt un caractère ferme, définitif et irrévocable, tant sur le plan de la participation que sur le plan financier ;
- Le contrat ne comporte aucune faculté de résiliation anticipée à son initiative, quel qu'en soit le motif, et que l'intégralité du prix est due indépendamment de sa participation effective aux séances ;
- Le prix du programme reflète un accompagnement global et indivisible et ne peut être décomposé en un tarif unitaire par séance ;
- Il a pris connaissance de la politique de non-remboursement détaillée à l'article 20 et du caractère irrévocable de son engagement financier.

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

Le programme doit être réalisé dans un délai maximum de douze (12) mois à compter de la date de signature du devis, sauf accord écrit contraire. Passé ce délai, les séances non réalisées du fait du client seront considérées comme consommées et ne donneront lieu à aucun remboursement ni report.

ARTICLE 3 BIS : NOMBRE DE SÉANCES ET VOLUME HORAIRE, DEUX NOTIONS COMPLÉMENTAIRES

Le devis accepté par le client mentionne, pour chaque programme, un nombre de séances ainsi qu'un volume horaire global d'accompagnement. Ces deux notions sont complémentaires et indissociables : elles décrivent conjointement

l'étendue du programme et ne constituent, prises isolément, ni une unité de facturation, ni une mesure autonome de l'engagement de COACHINGSUP ORIENTATION.

Le nombre de séances et le volume horaire peuvent être ajustés conjointement au cours du programme afin de s'adapter aux besoins réels du bénéficiaire, à l'évolution de son projet et au calendrier des procédures d'admission. Une même durée globale d'accompagnement peut ainsi être répartie en séances plus longues et moins nombreuses, ou en séances plus courtes et plus fréquentes.

Ces ajustements sont déterminés par le coach ou le formateur, en concertation avec le bénéficiaire, dans le respect de la cohérence pédagogique du programme. Ils ne modifient ni le prix forfaitaire convenu, ni la nature essentielle de la prestation, et ne peuvent être assimilés à une modification du contrat.

Le programme est réputé pleinement exécuté dès lors que l'accompagnement a été délivré conformément à ses objectifs pédagogiques et à l'économie générale du devis. Aucun écart entre le nombre de séances prévisionnel et le nombre de séances effectivement tenues, ou entre le volume horaire prévisionnel et le volume horaire effectivement mobilisé, ne saurait fonder une demande de remboursement, d'avoir, de séance supplémentaire gratuite ou de réduction de prix.

ARTICLE 3 TER : TRAVAIL HORS SÉANCE ET VALORISATION DU TEMPS CONSACRÉ AU DOSSIER

Le client et le bénéficiaire reconnaissent expressément que l'accompagnement ne se limite pas au temps passé en séance. Le travail du coach ou du formateur se poursuit entre les séances et constitue une composante essentielle de la prestation.

Ce travail hors séance comprend notamment, sans que cette liste soit limitative :

- l'analyse du dossier scolaire, universitaire ou professionnel du bénéficiaire et l'exploitation des tests réalisés ;
- les recherches relatives aux établissements, formations, procédures d'admission, calendriers et critères de sélection ;
- la relecture, la correction et l'annotation des lettres de motivation, CV, projets de formation motivés, essais et dossiers de candidature ;
- la préparation des séances, la conception et l'adaptation de supports, contenus et outils personnalisés ;
- la préparation des simulations d'entretien et le retour écrit qui en découle ;
- les échanges écrits ou téléphoniques intervenant entre les séances, ainsi que la coordination interne entre intervenants ;
- la veille documentaire et réglementaire nécessaire au suivi du dossier.

Ce temps consacré au dossier du bénéficiaire fait l'objet d'une valorisation intégrée au prix forfaitaire du programme. Il est compris dans le forfait et ne vient en déduction ni du nombre de séances, ni du volume horaire de séances prévus au devis, lesquels demeurent dus dans les conditions de l'article 3 bis.

En conséquence, le client et le bénéficiaire reconnaissent que le prix du programme rémunère l'ensemble des diligences accomplies, en séance comme hors séance, et qu'il ne saurait être rapporté au seul temps passé en présence du bénéficiaire ni divisé par le nombre de séances tenues.

COACHINGSUP ORIENTATION tient à la disposition du client, sur demande écrite, un relevé indicatif du temps consacré au dossier du bénéficiaire, notamment en cas de contestation portant sur l'exécution du programme.

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. Ce tarif correspond à un forfait global couvrant l'ensemble du programme d'accompagnement et non à un prix unitaire par séance.

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.

Le prix du programme est dû dans sa totalité dès la formation du contrat. En cas de paiement échelonné, le client reconnaît expressément ce qui suit :

- Cet échéancier constitue uniquement une facilité de paiement accordée à titre gracieux et non une condition liée à la réalisation progressive des séances ;
- Chaque échéance est due à sa date d'exigibilité indépendamment de l'avancement du programme ;
- Le bénéfice de l'échéancier pourra être révoqué de plein droit en cas de défaut de paiement d'une seule échéance, rendant immédiatement exigible l'intégralité du solde restant dû.

Tout retard de paiement supérieur à sept (7) jours pourra entraîner, après notification écrite, la suspension temporaire des prestations jusqu'à régularisation complète, sans que cette suspension puisse être invoquée comme motif de résiliation ou de demande de remboursement.

COACHINGSUP ORIENTATION se réserve également le droit d'exiger le paiement immédiat du solde restant dû, majoré d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement conformément à l'article D. 441-5 du Code de commerce, ainsi que des intérêts de retard au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

ARTICLE 6 : DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Toutefois, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le client reconnaît expressément renoncer à son droit de rétractation lorsque l'exécution du service a pleinement commencé avant la fin du délai de rétractation avec son accord préalable exprès. Sont notamment considérés comme marquant le début d'exécution :

- La réalisation de tests de personnalité, d'orientation ou de compétences personnalisés ;
- L'accès à des contenus individualisés sur une plateforme numérique (Padlet, espace personnel, etc.) ;
- La tenue d'une première séance de coaching ou de formation, y compris à distance ;
- L'envoi de documents pédagogiques personnalisés au bénéficiaire ;
- Toute analyse préalable du dossier du bénéficiaire ayant donné lieu à la production de livrables.

Le client reconnaît avoir été informé que cette renonciation sera formalisée par une mention expresse sur le devis ou le formulaire d'inscription, et qu'elle prendra effet dès le premier acte d'exécution ci-dessus mentionné.

En cas d'exercice valide du droit de rétractation avant tout début d'exécution, le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception de la demande.

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.

L'absence de réclamation écrite dans le délai précité vaut acceptation définitive et sans réserve de la prestation réalisée. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être invoquée comme motif de résiliation ou de demande de remboursement pour les prestations concernées.

En cas de réclamation fondée, COACHINGSUP ORIENTATION proposera en priorité la reprise ou l'adaptation de la prestation concernée, à l'exclusion de tout remboursement, sauf impossibilité manifeste d'y remédier.

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 ;
- de non-application des recommandations formulées ;
- de résultat insatisfaisant aux yeux du client ne résultant pas d'un manquement de COACHINGSUP ORIENTATION à ses obligations contractuelles ;
- de décision défavorable d'un organisme tiers (établissement d'enseignement, jury, employeur, etc.).

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. Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

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.

Le bénéficiaire s'engage en outre à :

- Répondre aux sollicitations de COACHINGSUP ORIENTATION dans un délai raisonnable n'excédant pas sept (7) jours ouvrés ;
- Transmettre les documents et informations nécessaires dans les délais convenus ;
- Ne pas reporter plus de deux (2) séances consécutives, sauf cas de force majeure dûment justifié ;
- Respecter le calendrier prévisionnel défini conjointement en début de programme.

Le non-respect de ces obligations pourra être considéré comme un manquement contractuel du bénéficiaire susceptible de justifier la suspension du programme sans droit à remboursement.

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 et ne suspend pas l'exigibilité des échéances de paiement. La durée de suspension sera décomptée de la durée totale du programme.

ARTICLE 14 : POINTS D'ÉTAPE ET VALIDATION PROGRESSIVE

Afin de garantir la qualité de l'accompagnement et la satisfaction du bénéficiaire, des points d'étape pourront être organisés à intervalles réguliers au cours du programme (a minima à mi-parcours).

À l'issue de chaque point d'étape, le bénéficiaire sera invité à confirmer sa satisfaction quant aux prestations réalisées. L'absence de réserve écrite formulée dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant le point d'étape vaudra validation sans réserve des prestations déjà exécutées.

Les prestations ainsi validées, expressément ou tacitement, ne pourront en aucun cas donner lieu à une demande de remboursement ou constituer un motif de résiliation.

ARTICLE 15 : ENGAGEMENT FERME ET IRRÉVOCABLE DU CLIENT

Le client reconnaît que son engagement contractuel est ferme, définitif et irrévocable dès la formation du contrat telle que définie à l'article 2, sous la seule réserve du droit de rétractation prévu à l'article 6.

Aucune faculté de résiliation anticipée n'est accordée au client, quel que soit le motif invoqué et quel que soit le stade d'avancement du programme. Cette absence de faculté de résiliation s'applique notamment, sans que cette liste soit limitative, dans les cas suivants :

- Changement de projet personnel, scolaire ou professionnel du bénéficiaire ;
- Insatisfaction subjective quant au contenu ou aux résultats du programme ;
- Obtention anticipée d'une admission, d'un emploi ou de tout autre résultat rendant le bénéficiaire désireux de ne pas poursuivre ;

- Difficultés personnelles, familiales ou financières survenues postérieurement à la signature du contrat ;
- Conflit d'emploi du temps, manque de disponibilité ou déménagement ;
- Décision défavorable d'un organisme tiers ;
- Désaccord avec les recommandations pédagogiques formulées.

En conséquence, l'intégralité du prix du programme demeure due par le client dans tous les cas, indépendamment de sa participation effective aux séances et indépendamment du nombre de séances effectivement réalisées.

Le client reconnaît avoir été expressément et clairement informé de ce caractère irrévocable préalablement à la signature du contrat, l'avoir accepté en toute connaissance de cause, et reconnaît que cette stipulation est justifiée par :

- Le caractère personnalisé et indivisible du programme d'accompagnement ;
- Les investissements en temps, en ressources humaines et en préparation pédagogique engagés par COACHINGSUP ORIENTATION dès la formation du contrat ;
- L'impossibilité de réaffecter à d'autres clients les créneaux réservés et les ressources mobilisées ;
- Le fait que la méthodologie et l'expertise sont déployées de manière continue et globale, et non séance par séance.

Toute demande de résiliation, de suspension ou de cessation anticipée formulée par le client sera sans effet sur ses obligations de paiement. Les sommes versées resteront définitivement acquises à COACHINGSUP ORIENTATION et les échéances restantes demeureront intégralement dues à leurs dates d'exigibilité respectives.

ARTICLE 16 : ABANDON DU PROGRAMME

Sera considéré comme un abandon volontaire du programme :

- Toute absence de réponse du client supérieure à dix (10) jours ouvrés malgré deux relances écrites successives (par courriel et/ou lettre recommandée) ;
- Le report non justifié de plus de trois (3) séances consécutives ;
- Tout comportement manifestant de manière non équivoque la volonté du client de ne plus poursuivre le programme.

L'abandon volontaire ne libère en aucun cas le client de ses obligations financières. L'intégralité des sommes versées reste définitivement acquise à COACHINGSUP ORIENTATION et les échéances restantes demeurent intégralement et immédiatement exigibles. Aucun remboursement, même partiel, ne sera accordé.

L'abandon volontaire sera constaté par COACHINGSUP ORIENTATION par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au client, valant mise en demeure de reprendre le programme dans un délai de huit (8) jours. À défaut de reprise dans ce délai, l'abandon sera définitivement acté.

ARTICLE 17 : RÉSILIATION PAR COACHINGSUP ORIENTATION

COACHINGSUP ORIENTATION pourra mettre fin au contrat de plein droit, sans indemnité au profit du client, après mise en demeure restée infructueuse pendant huit (8) jours, notamment en cas de :

- comportement irrespectueux, agressif ou diffamatoire à l'encontre des intervenants ou de l'équipe ;
- défaut de paiement d'une ou plusieurs échéances ;
- non-coopération persistante empêchant le bon déroulement du programme ;
- exigences incompatibles avec la charte qualité de COACHINGSUP ORIENTATION ;
- fourniture d'informations volontairement erronées.

Les prestations réalisées resteront dues dans leur intégralité.

ARTICLE 18 : EXIGIBILITÉ ANTICIPÉE

En cas d'abandon constaté au sens de l'article 16, de cessation unilatérale par le client en violation de l'article 15, de résiliation prononcée par COACHINGSUP ORIENTATION au titre de l'article 17, ou de suspension liée à un défaut de paiement, l'intégralité du solde restant dû deviendra immédiatement exigible de plein droit, sans mise en demeure préalable. Le client ne pourra en aucun cas invoquer sa propre décision de ne plus participer au programme pour se soustraire à ses obligations de paiement.

ARTICLE 19 : CONTESTATION BANCAIRE ET RÉTROFACTURATION

Toute procédure de rétrofacturation (chargeback) ou d'opposition bancaire initiée après l'exécution totale ou partielle du programme sera considérée comme abusive lorsque des prestations personnalisées auront été fournies.

En cas de rétrofacturation abusive, COACHINGSUP ORIENTATION pourra :

- Suspendre immédiatement et sans préavis l'accès à l'ensemble des contenus et services ;
- Engager toute procédure de recouvrement nécessaire, les frais afférents étant intégralement à la charge du client ;
- Facturer une indemnité forfaitaire de cent cinquante (150) euros au titre des frais administratifs de traitement de la contestation ;
- Signaler le comportement abusif aux organismes compétents.

Le client est informé que les plateformes de paiement conservent un historique détaillé des transactions et que COACHINGSUP ORIENTATION est en mesure de fournir les preuves d'exécution des prestations en cas de contestation.

ARTICLE 20 : POLITIQUE DE NON-REMBOURSEMENT

Conformément au caractère ferme et irrévocable de l'engagement du client (article 15), aucun remboursement, total ou partiel, ne sera accordé, quel que soit le motif et quel que soit le stade d'avancement du programme.

Les seuls cas ouvrant droit à remboursement sont limitativement les suivants :

- Exercice valide du droit de rétractation dans les conditions et délais stricts de l'article 6, avant tout début d'exécution
- Inexécution totale et avérée imputable exclusivement à COACHINGSUP ORIENTATION, dûment constatée ;
- Annulation du programme décidée unilatéralement par COACHINGSUP ORIENTATION avant tout début d'exécution.

En dehors de ces cas, aucune circonstance ne peut justifier un remboursement. Sont notamment et expressément exclus de tout droit à remboursement :

- L'insatisfaction subjective quant au contenu, à la méthode ou aux résultats obtenus ;
- Un changement de projet personnel, scolaire ou professionnel du bénéficiaire ;
- L'obtention anticipée d'une admission, d'un emploi ou de tout résultat rendant le bénéficiaire désireux de ne pas poursuivre ;
- Un conflit d'emploi du temps, un manque de disponibilité ou un déménagement ;
- Des difficultés personnelles, familiales ou financières du client ;
- Une décision défavorable d'un organisme tiers (refus d'admission, résultat d'examen, etc.) ;
- La volonté du client de ne plus participer au programme, pour quelque raison que ce soit ;
- Le fait que le client n'ait pas assisté à l'ensemble ou à une partie des séances prévues.

Le client déclare avoir été clairement informé de cette politique de non-remboursement préalablement à la signature du contrat et l'accepter sans réserve.

ARTICLE 21 : 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 22 : 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 23 : CLIENTS INTERNATIONAUX

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

ARTICLE 24 : 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 25 : DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles sont traitées conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Certaines séances pourront être enregistrées à des fins de qualité ou de formation interne après information préalable.

ARTICLE 26 : 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. En cas de force majeure, les obligations de COACHINGSUP ORIENTATION seront suspendues pour la durée de l'événement sans que le client puisse prétendre à un remboursement ou à une indemnité.

ARTICLE 27 : FRAIS DE RECOUVREMENT

Tous les frais engagés pour le recouvrement d'une créance impayée (frais de relance, honoraires d'avocat, frais d'huissier, frais de société de recouvrement) seront intégralement mis à la charge du client, en sus de l'indemnité forfaitaire légale de quarante (40) euros.

ARTICLE 28 : MÉDIATION

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable pendant un délai minimum de trente (30) jours avant toute action judiciaire. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement au service de médiation désigné par COACHINGSUP ORIENTATION.

ARTICLE 29 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et à défaut de résolution amiable, compétence est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social de COACHINGSUP ORIENTATION, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, sauf dispositions d'ordre public contraires.

ARTICLE 30 : CLAUSE DE SURVIE

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

ARTICLE 31 : DIVISIBILITÉ

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV venait à être déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeureront en vigueur. La clause annulée sera remplacée par une clause valide se rapprochant le plus possible de l'intention initiale des parties.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

TITRE II : VENTE DE GUIDES NUMÉRIQUES

Le présent titre régit exclusivement la vente des guides numériques édités par COACHINGSUP ORIENTATION. Les articles 1 à 31 et la charte annexée demeurent applicables aux seuls programmes de coaching, de formation, de bilan de compétences et d'accompagnement, sous réserve des stipulations communes désignées à l'article G9.

ARTICLE G1 : OBJET ET NATURE DES GUIDES

COACHINGSUP ORIENTATION édite des guides d'orientation scolaire et d'aide à la candidature, fournis sous forme de fichiers numériques au format PDF, à l'exclusion de tout support matériel.

Chaque guide fait l'objet d'une fiche produit en ligne précisant son intitulé, l'édition ou la session de référence, son nombre de pages indicatif et son prix.

La personne qui procède à l'achat d'un guide est désignée « acheteur ». Elle n'acquiert pas la qualité de client ni celle de bénéficiaire au sens du titre premier.

L'achat d'un guide ne comprend aucune prestation d'accompagnement. Il n'ouvre droit, sauf mention contraire expresse figurant sur la fiche produit, à aucune séance de coaching ou de formation, à aucune analyse du dossier de l'acheteur, à aucun échange individualisé et à aucun suivi.

ARTICLE G2 : PRIX, COMMANDE ET PAIEMENT

Les prix sont indiqués sur chaque fiche produit, en euros, nets de taxes conformément au régime fiscal applicable à COACHINGSUP ORIENTATION. Le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande.

Lorsqu'un prix de référence barré est affiché à côté du prix de vente, il correspond au prix antérieurement pratiqué par COACHINGSUP ORIENTATION pour le même guide, conformément aux dispositions applicables à l'annonce de réduction de prix. COACHINGSUP ORIENTATION peut modifier ses prix et ses offres promotionnelles à tout moment, sans effet sur les commandes déjà validées.

La commande est passée en ligne sur le site de COACHINGSUP ORIENTATION. Le paiement est effectué par carte bancaire au moyen de la plateforme de paiement sécurisée Stripe. COACHINGSUP ORIENTATION n'a accès à aucune donnée bancaire de l'acheteur et n'en conserve aucune.

La vente est réputée conclue à l'encaissement effectif du paiement. Une confirmation de commande est adressée à l'adresse électronique renseignée par l'acheteur.

L'acheteur est seul responsable de l'exactitude des informations qu'il communique lors de sa commande, et notamment de son adresse électronique.

ARTICLE G3 : LIVRAISON DU FICHIER ET DÉFAUT DE RÉCEPTION

Le guide est transmis sous forme de fichier PDF à l'adresse électronique renseignée lors de la commande, dans les meilleurs délais suivant l'encaissement du paiement et au plus tard dans un délai de vingt-quatre (24) heures. La livraison est réputée effectuée dès l'envoi du fichier à cette adresse.

En cas de non-réception, l'acheteur vérifie ses dossiers de courriers indésirables, puis en informe COACHINGSUP ORIENTATION à l'adresse info@coachingsup.fr. Le fichier lui est alors réexpédié sans frais.

Toute réclamation relative à un défaut de réception doit être formulée dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la commande.

Il appartient à l'acheteur de disposer des moyens techniques nécessaires à la réception d'un courrier électronique et à la lecture d'un fichier PDF. L'impossibilité d'ouvrir le fichier résultant de l'équipement, de la configuration ou de la messagerie de l'acheteur ne constitue pas un défaut de livraison.

ARTICLE G4 : DROIT DE RÉTRACTATION ET RENONCIATION EXPRESSE

Les guides constituent un contenu numérique fourni sur un support immatériel au sens de l'article L. 221-28 13° du Code de la consommation.

Conformément à cette disposition, l'acheteur consommateur reconnaît expressément, avant la validation de sa commande et en cochant une case prévue à cet effet, qu'il demande la fourniture immédiate du guide et qu'il renonce de ce fait à son droit de rétractation de quatorze (14) jours.

Cette renonciation prend effet dès l'envoi du fichier à l'adresse électronique indiquée. Aucune demande de rétractation ne peut alors être accueillie.

À défaut de recueil de cette demande expresse et de cette reconnaissance, l'acheteur consommateur conserve son droit de rétractation de quatorze (14) jours dans les conditions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

ARTICLE G5 : LICENCE D'UTILISATION PERSONNELLE ET FAMILIALE

L'achat d'un guide n'opère aucun transfert de propriété sur son contenu. Il confère à l'acheteur une licence d'utilisation personnelle, non exclusive et non cessible.

Cette licence autorise l'utilisation du guide dans le cadre familial, pour les besoins propres de l'élève, de l'étudiant ou du candidat concerné, ainsi que son impression sur support papier pour ce seul usage.

Sont strictement interdits, sans que cette liste soit limitative :

- toute diffusion, communication, mise à disposition ou transmission du guide, en tout ou partie, à une personne extérieure au foyer de l'acheteur ;
- tout dépôt ou partage sur un espace de stockage partagé, un réseau social, une plateforme d'échange de fichiers, une messagerie de groupe, un forum ou un site internet ;
- toute revente, location, cession, mise aux enchères ou utilisation à titre onéreux ;
- toute utilisation collective, pédagogique, institutionnelle ou commerciale, notamment au sein d'un établissement scolaire, d'un service d'orientation, d'une association, d'un organisme de formation ou d'un cabinet de conseil ;
- toute reproduction du contenu, totale ou partielle, dans un autre document ou support, y compris sous une forme reformulée, traduite ou résumée.

Toute utilisation professionnelle, institutionnelle ou collective est subordonnée à la conclusion préalable d'une licence spécifique auprès de COACHINGSUP ORIENTATION.

ARTICLE G6 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET TRAÇABILITÉ DES FICHIERS

Les guides, leur contenu, leur structure, leurs tableaux, fiches pratiques, méthodologies, illustrations et éléments graphiques sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et demeurent la propriété exclusive de COACHINGSUP ORIENTATION ou de ses ayants droit.

COACHINGSUP ORIENTATION se réserve la faculté d'intégrer dans les fichiers transmis des éléments de personnalisation ou de marquage permettant d'en identifier l'acquéreur, aux seules fins de preuve en cas de diffusion non autorisée.

Tout manquement aux stipulations de l'article G5 est susceptible de constituer une atteinte aux droits de propriété intellectuelle au sens des articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle et expose son auteur aux actions correspondantes.

ARTICLE G7 : ÉDITION, ACTUALITÉ DES INFORMATIONS ET ABSENCE DE CONSEIL PERSONNALISÉ

Chaque guide est édité pour une session ou une année de référence, mentionnée sur le document. Les informations qu'il contient, et notamment les calendriers, critères de sélection, intitulés de formations, attendus et procédures d'admission, sont celles connues à la date de son édition.

Ces informations sont susceptibles d'évoluer du fait de décisions d'établissements d'enseignement, d'autorités académiques ou de pouvoirs publics, indépendamment de toute intervention de COACHINGSUP ORIENTATION. Il appartient à l'acheteur de vérifier auprès des sources officielles les informations déterminantes pour son projet, et notamment les dates et modalités des procédures en vigueur.

L'achat d'un guide n'ouvre droit à aucune mise à jour, à aucune nouvelle édition ni à aucun complément. La publication ultérieure d'une édition actualisée ne donne lieu à aucun remboursement, avoir ou remise au bénéfice des acheteurs des éditions antérieures.

Le guide constitue une ressource documentaire et méthodologique de portée générale. Il ne constitue ni un conseil en orientation personnalisé, ni une prestation d'accompagnement, ni une garantie d'admission ou de résultat. Les décisions d'admission, d'évaluation et d'attribution de places relèvent exclusivement des établissements et organismes tiers.

ARTICLE G8 : GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ DU CONTENU NUMÉRIQUE

L'acheteur consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité des contenus numériques prévue aux articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Cette garantie porte sur la conformité du fichier livré à la description figurant sur la fiche produit, et notamment sur son caractère complet, lisible et exploitable. Elle ne porte ni sur l'appréciation subjective du contenu, ni sur son niveau de détail, ni sur les résultats que l'acheteur espère en retirer.

En cas de défaut de conformité, l'acheteur en informe COACHINGSUP ORIENTATION, qui procède sans frais à la mise en conformité dans un délai raisonnable, notamment par la fourniture d'un fichier corrigé ou complété. À défaut de mise en conformité, l'acheteur peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat dans les conditions prévues par la loi.

ARTICLE G9 : REMBOURSEMENT, RÉCLAMATIONS ET STIPULATIONS COMMUNES

Sous réserve de l'exercice valable du droit de rétractation lorsqu'il subsiste et de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, la vente d'un guide ne donne lieu à aucun remboursement.

Ne constituent notamment pas un motif de remboursement :

- le fait que le guide acquis ne corresponde pas au besoin réel de l'acheteur ou à ses attentes ;
- l'évolution du projet scolaire ou professionnel de l'élève ou du candidat ;
- l'obtention d'une admission rendant le guide sans objet ;
- la disponibilité d'informations comparables auprès d'autres sources ;
- une décision défavorable prise par un établissement ou un organisme tiers.

Les articles 10, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 et 31 des présentes CGV, relatifs respectivement à la confidentialité, à la non-sollicitation, à l'image et aux avis publics, aux clients internationaux, à l'intelligence artificielle, aux données personnelles, à la force majeure, aux frais de recouvrement, à la médiation, au droit applicable et à la juridiction compétente, à la clause de survie et à la divisibilité, s'appliquent à la vente de guides numériques.

Les autres stipulations du titre premier, propres aux programmes d'accompagnement, ne sont pas applicables à la vente de guides numériques.

L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance du présent titre II avant la validation de sa commande et l'accepter sans réserve.

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 ;
- Se rendre disponible pour les séances selon le calendrier convenu.

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. Un défaut d'implication ne saurait constituer un motif de remboursement ou de résiliation aux torts de COACHINGSUP ORIENTATION.

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.

Le bénéficiaire dispose d'un maximum de deux (2) reports de séance sur l'ensemble du programme, sous réserve d'un préavis de quarante-huit (48) heures. Au-delà, toute séance reportée sera considérée comme consommée.

ARTICLE A3 BIS : CARACTÈRE PERSONNEL DES SÉANCES ET PRÉSENCE DE TIERS

Le bénéficiaire reconnaît que les séances lui sont personnellement destinées et qu'elles constituent un espace d'expression libre, indispensable à la qualité de l'accompagnement et à la construction de son projet d'orientation.

La présence d'un parent, d'un représentant légal ou de tout autre tiers lors d'une séance est subordonnée à l'accord préalable du coach ou du formateur intervenant, qui apprécie librement son opportunité et peut y mettre fin à tout moment, y compris en cours de séance, dans les conditions prévues à l'article 1 bis des CGV.

Les échanges que les parents ou représentants légaux peuvent avoir avec COACHINGSUP ORIENTATION en dehors des séances relèvent du suivi de la relation contractuelle et ne constituent ni des séances, ni des prestations distinctes susceptibles d'être décomptées ou facturées séparément.

Toute captation, enregistrement audio ou vidéo, ou retransmission d'une séance par le bénéficiaire ou par un tiers est interdite sans autorisation écrite préalable de COACHINGSUP ORIENTATION.

ARTICLE A4 : COMMUNICATION ET RELATION DE CONFIANCE

Le bénéficiaire s'engage à maintenir une communication respectueuse, constructive et courtoise avec l'ensemble des coachs, 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, sans droit à remboursement.

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, et le bénéficiaire ne pourra se prévaloir de résultats insatisfaisants pour solliciter un remboursement.

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 dix (10) jours ouvrés malgré deux relances écrites successives pourra être considérée comme un abandon volontaire du programme.

Dans cette situation, conformément au caractère irrévocable de l'engagement (article 15 des CGV), l'intégralité du prix du programme restera due et les conditions financières prévues aux articles 16 et 18 des CGV s'appliqueront intégralement.

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, ni un motif de demande de remboursement.

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 : RECONNAISSANCE DU CARACTÈRE IRRÉVOCABLE DE L'ENGAGEMENT

Le bénéficiaire reconnaît et accepte expressément ce qui suit :

- Son engagement est ferme, définitif et irrévocable conformément à l'article 15 des CGV ;
- Aucune faculté de résiliation anticipée ne lui est accordée, quel que soit le motif ;
- L'intégralité du prix du programme est due indépendamment de sa participation effective aux séances ;
- Dès le début du programme, COACHINGSUP ORIENTATION engage des ressources significatives (analyse de dossier, préparation de contenus personnalisés, mobilisation d'intervenants, réservation de créneaux) qui constituent une valeur réelle et immédiate ;
- Toute demande de remboursement est exclue en dehors des cas limitativement prévus à l'article 20 des CGV.

Le bénéficiaire déclare avoir été informé de manière claire et non équivoque de ces conditions avant la signature du contrat et les accepter librement et sans réserve.

ARTICLE A11 : 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 le bénéficiaire est mineur) : _____

Signature précédée de la mention manuscrite :

« Lu et approuvé ; Bon pour engagement ferme et irrévocable ; Je reconnais avoir été informé(e) que le contrat ne comporte aucune faculté de résiliation anticipée à mon initiative et que l'intégralité du prix du programme est due indépendamment de ma participation effective aux séances ; Je reconnais avoir pris connaissance de la politique de non-remboursement et l'accepter sans réserve »

Signature :