

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Accompagnement en coaching individuel à la séance — Fond'action

Article 1 — Parties au contrat

Prestataire : Anne Henot, coach professionnelle certifiée par Coaching Ways France (Level 2 ICF), titulaire de la certification « Accompagner les individus et les équipes dans les situations de transition » inscrite au Répertoire Spécifique sous le n°5242, en cours de certification RNCP n°39786, exerçant à titre individuel.

Cliente : Toute personne physique procédant à l'achat d'une séance Fond'action via la page de paiement Stripe associée aux présentes conditions.

Article 2 — Objet et description de la prestation

Fond'action est un accompagnement en coaching professionnel individuel à la séance. Il a pour objet d'accompagner la cliente dans l'atteinte d'un objectif formulé en termes positifs, réalistes et observables, sous son contrôle, tenant compte de sa situation actuelle et de ses ressources personnelles.

L'accompagnement se déroule selon la structure suivante :

- Une séance préliminaire (séance 1) : entretien de découverte mutuelle, définition de l'objectif global de coaching et de ses indicateurs de résultat observables, signature du contrat individuel de coaching à la suite de la séance. Durée : 1 heure 30 minutes.
- Des séances de coaching individuelles d'une durée de 1 heure, pouvant être prolongées de 15 minutes maximum selon les besoins, espacées selon l'objectif et les besoins de la cliente et les disponibilités des parties. Un parcours complet comprend généralement 5 à 10 séances, ajustables.
- Une séance de clôture (séance de bouclage) : bilan du parcours, consolidation des acquis, projection.

Toutes les séances se déroulent en visioconférence.

Le coaching proposé est un accompagnement professionnel centré sur les ressources et l'autonomie de la cliente. **Il ne constitue pas une prestation de conseil, de thérapie, de psychothérapie, ni de formation au sens réglementaire.**

Article 3 — Contrat individuel de coaching

À l'issue de la séance préliminaire, un contrat individuel de coaching bipartite est établi entre la coach et la cliente. Ce contrat précise :

- L'objectif global du coaching, formulé par la cliente ;
- Les indicateurs de résultat observables retenus conjointement ;
- Le nombre de séances envisagé et leur rythme ;
- L'autorisation ou le refus d'inscription au registre ICF de la coach (voir article 8).

Ce contrat est distinct des présentes CGV et ne modifie pas les conditions financières ni les modalités d'annulation définies ci-après.

Article 4 — Engagements réciproques

La coach s'engage à :

- Respecter la confidentialité des échanges ;
- Mettre en œuvre ses compétences avec bienveillance, éthique et professionnalisme, dans le respect du code de déontologie de l'ICF ;
- Poursuivre une démarche continue d'amélioration de sa pratique, notamment via des supervisions et des formations ;
- Ne pas imposer de solution, mais favoriser l'autonomie de la cliente.

La cliente s'engage à :

- Participer activement au processus de coaching ;
- S'exprimer avec sincérité et respect ;
- Être actrice de son évolution, pendant et entre les séances ;
- Être ponctuelle aux rendez-vous.

Article 5 — Conditions financières

Prix : 90 € (quatre-vingt-dix euros) TTC par séance, réglés à chaque séance.

TVA : TVA non applicable — art. 293B du CGI.

Modalité de paiement : Paiement par virement bancaire ou par carte bancaire via la plateforme sécurisée Stripe.

Article 6 — Annulation et report

Par la cliente : Toute séance non décommandée au moins 48 heures à l'avance est due, sauf cas de force majeure. En deçà de ce délai, la séance est facturée dans son intégralité.

Par la coach : En cas d'annulation à l'initiative de la coach (hors force majeure), un report est proposé à la cliente. Si aucune date ne convient, la séance n'est pas facturée.

Article 7 — Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, la cliente dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de l'achat.

Toutefois, si la séance est planifiée et réalisée dans ce délai avec l'accord exprès de la cliente, celle-ci renonce à son droit de rétractation conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation. En procédant au paiement et à la réservation d'une date dans ce délai, la cliente reconnaît avoir demandé l'exécution immédiate de la prestation et renonce expressément à ce droit.

Article 8 — Déontologie et confidentialité

Anne Henot exerce dans le respect du code de déontologie de l'ICF (International Coaching Federation). Elle est tenue à la confidentialité de l'ensemble des informations échangées dans le cadre de l'accompagnement, pendant et après la fin du parcours. Aucune information ne sera transmise à un tiers sans accord écrit préalable de la cliente, sauf obligation légale (notamment en cas de danger grave et imminent pour la cliente ou pour autrui).

Dans le cadre de sa démarche d'accréditation ICF, la coach peut être amenée à inscrire dans son registre de clientes le nom de la cliente, le nombre d'heures de coaching réalisées, ainsi que ses coordonnées. L'ICF pourra contacter la cliente afin de confirmer la relation de coaching. Cette autorisation fait l'objet d'une case à cocher distincte dans le contrat individuel signé à l'issue de la séance préliminaire.

Article 9 — Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la commande sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — règlement UE 2016/679) et à la législation française applicable. Elles sont utilisées exclusivement aux fins de la relation contractuelle et de la réalisation des séances. La cliente dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données, exerçable par email à l'adresse de la coach.

Article 10 — Résiliation

Chaque partie peut mettre fin à l'accompagnement à tout moment, en informant l'autre partie par écrit avec un préavis raisonnable. Les séances déjà réalisées restent dues. La coach se réserve le droit de mettre fin à l'accompagnement si les attentes ou les comportements de la cliente ne permettent pas un déroulement adéquat du processus de coaching. Dans ce cas, les séances réalisées sont facturées et les séances futures non dues.

Article 11 — Responsabilité

La coach s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour accompagner la cliente dans l'atteinte de ses objectifs. Son obligation est une obligation de moyens et non de résultats. Les résultats obtenus dépendent de l'implication active de la cliente dans le processus.

Article 12 — Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

Article 13 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L616-1 et R616-1 du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités en cas de litige et à défaut de réponse la satisfaisant, la cliente a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C
49 rue de Ponthieu
75 008 PARIS
Tel : 01 89 47 00 14
Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>
Mail : litiges@cm2c.net

La cliente peut également consulter la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

En procédant au paiement, la cliente reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente.

Version en vigueur au 17 juillet 2026.