

Conditions générales de vente

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent la vente de prestations de coaching proposées par le prestataire à son client. Le coaching est un accompagnement personnalisé orienté vers l'atteinte d'objectifs professionnels ou personnels.

Article 2 : Champ d'application

Ces CGV s'appliquent à toute commande de services de coaching passée auprès du prestataire. Par analogie, ces CGV s'appliquent également aux autres services qui seraient prestés par le prestataire.

Le fait de réserver une séance implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces CGV.

Le prestataire se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Pour un cycle de coaching, les CGV applicables au moment de la première séance restent applicables durant tout le cycle de coaching correspondant.

Article 3 : Modalités applicables aux clients personnes privées (B2C)

3.1 Prise de contact initiale et conclusion du contrat

Un cycle de coaching démarre par un appel de 20 minutes afin de permettre au coaché d'exposer sa problématique ou son objectif, et au coach, d'évaluer sa capacité de répondre à cette demande et présenter sa façon de travailler, ses tarifs et les autres éléments pertinents du cadre de ses prestations.

La prise du premier RV vaut acceptation des présentes conditions générales. Les modalités complémentaires (tarif etc) sont confirmées par écrit dans un document remis au plus tard lors de la première séance de coaching.

3.2 Modalité des séances et rendez-vous

Les séances se déroulent en présentiel ou à distance selon l'accord convenu entre les parties.

La durée d'une séance est fixée lors de la réservation (généralement entre 1h et 1h30).

Le client s'engage à être ponctuel au rendez-vous convenu. En cas de retard du client, la séance ne pourra pas être prolongée.

3.3 Tarifs et modalités de paiement

Le tarif des séances est fixé avant le démarrage des prestations de coaching. Les prix sont indiqués en euros et incluent toutes les taxes applicables (TVA ou régime de franchise de

taxe). Les tarifs sont mis à jour une fois par an. Dans ce cas, les clients sont informés par écrit en janvier et la mise à jour du tarif s'applique à partir du 1^{er} avril.

Le paiement s'effectue à la fin de chaque séance par virement ou QR code.

Tout retard de paiement entraîne l'application de frais de rappel (1^{er} rappel gratuit, 2^e rappel par email et SMS facturé 20€ puis mise en demeure avec majoration de 50€). et d'intérêts de retard légaux en vigueur en Belgique. En outre, les séances suivantes seront suspendues jusqu'au paiement de la séance impayée. Ces dispositions s'appliquent aussi en cas d'annulation tardive d'une séance.

3.4 Annulation et report

Toute annulation d'une séance doit être signalée au moins **24 heures ouvrables à l'avance**.

Si l'annulation intervient moins de 24 heures ouvrables avant, la séance est intégralement due et ne pourra pas être remboursée ou déplacée.

Si le coach doit annuler une séance pour un motif valable, il prévient le client au plus vite et propose une nouvelle date.

3.5 Droit de rétractation

Conformément à la législation belge, pour un achat en ligne ou à distance, le client dispose d'un délai de **14 jours** calendrier pour se rétracter sans justification, sauf si la prestation a déjà été pleinement exécutée avec son accord préalable.

Pour exercer ce droit, le client doit envoyer une déclaration claire par écrit (e-mail, whatsapp ou messenger) avant la fin du délai de 14 jours.

Article 4 : Modalités applicables aux clients professionnels (B2C)

4.1 Prise de contact initiale

Les clients professionnels adressent une demande écrite au prestataire pour décrire succinctement le type de prestation attendue.

4.2 Conclusion du contrat

Le prestataire établit une offre écrite sur base de la demande du client. Les présentes CGV font partie intégrante de cette offre, éventuellement complétées par des conditions spécifiques applicables à la prestation.

Ces conditions spécifiques préciseront en tout cas le prix et les éventuels défraiements, la nature, l'ampleur et le lieu de prestation des services, les modalités de facturation et de paiement des prestations.

Les prestations ne pourront pas démarrer tant que le contrat n'est pas signé par les 2 parties.

4.3 Contrats tripartites

Si le contrat porte sur le coaching de personnes liées par un lien de subordination avec le client, les normes éthiques du coaching imposent que la totale confidentialité du contenu des séances de coaching reste garantie à l'égard du coaché indépendamment du fait que l'employeur finance le coaching.

La preuve des prestations de coaching pourra être apportée par exemple par la signature d'une feuille de présence ou tout autre moyen convenu contractuellement, mais en aucun cas dévoiler quelque élément que ce soit du contenu des séances.

Si le contrat porte sur un coaching/animation de groupe ou d'équipe, la confidentialité est partagée entre les membres de l'équipe ou du groupe et le coach.

Article 5 : Responsabilité et confidentialité

Le coach s'engage à une obligation de moyens et non de résultat. Le client reste seul responsable de ses choix et de ses actions.

Le coach est tenu au secret professionnel : toutes les informations échangées lors des séances restent strictement confidentielles.

Le coach se réserve le droit de suspendre ou mettre fin à l'accompagnement lorsque la problématique soumise par le client sort du cadre de l'activité de coaching.

Article 6 : Données personnelles (RGPD)

Les données collectées sont nécessaires pour la gestion des rendez-vous et la facturation.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données conformément au règlement européen (RGPD).

A l'issue d'un cycle de coaching, à des fins de supervision ou de certification, le coach peut demander au coaché de compléter un formulaire de satisfaction qui sera rendu anonyme en cas de partage avec des tiers. Le coaché peut refuser que ce formulaire soit partagé avec des tiers.

Article 7 : Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au **droit belge**.

En cas de litige, une solution à l'amiable sera recherchée en priorité. À défaut, soit les parties s'accordent pour faire appel à un médiateur ou à un arbitre, soit les parties choisissent de saisir les tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles sur base de leur compétence territoriale.