

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICE

1. Identité et coordonnées

E'Claire Coaching est une entreprise individuelle immatriculée sous le numéro de SIRET 948 118 849 00025 et dont l'activité est domiciliée 2 avenue Georges Pompidou, 29200 Brest.

2. Définitions

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans les présentes Conditions Générales de Prestations de Services, la signification suivante :

- « **Client** » ; désigne toute personne physique, professionnelle ou non professionnelle, qui adhère aux présentes CGPS.
- « **Conditions Générales de Prestations de Services** » ou « **CGPS** » ; désigne le présent document.
- « **Données personnelles** » ; désigne toute information se rapportant, directement ou indirectement, à une personne physique identifiée ou identifiable.
- « **Parties** » ; désigne communément le Client et le Prestataire E'Claire Coaching El.
- « **Prestataire** » ; désigne l'entreprise E'Claire Coaching, immatriculée sous le numéro de SIRET 948 118 849 00025 et dont l'activité est domiciliée 2 avenue Georges Pompidou, 29200 Brest.
- « **Services** » ou « **Prestations** » ; désigne l'ensemble des prestations de services proposés par le Prestataire E'Claire Coaching et qui constitue l'objet des présentes conditions.
- « **Site Web** » ; désigne le site Internet du prestataire accessible par le client depuis l'adresse <http://eclaire-coaching.fr>

3. Objet

Les Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) établies par le prestataire E'Claire Coaching El ont pour objet de fournir les informations précontractuelles requises (conformément aux articles L 111-1 et L 111-2 du Code de la consommation/ L441-1 et suivants du Code de commerce) dans le contexte des prestations proposées par E'Claire Coaching El.

4. Opposabilité

Le Client s'engage à examiner attentivement les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) et est encouragé à les imprimer, les télécharger et à en conserver une copie. Le recours aux services proposés implique l'acceptation explicite des présentes CGPS. Par conséquent, le Client reconnaît avoir été pleinement informé de la nature des prestations proposées par E'Claire Coaching EI et reconnaît que ce dernier était à sa disposition pour le renseigner sur tous les éléments essentiels avant la conclusion d'une prestation.

5. Caractéristiques essentielles du ou des service(s) proposé(s)

E'Claire Coaching EI est une entreprise spécialisée dans l'orientation scolaire et l'insertion professionnelle.

Le prestataire E'Claire Coaching EI propose 4 types de prestations :

1. Le bilan d'orientation : le bilan d'orientation est un ensemble de plusieurs entretiens individuels d'une durée d'1h30 chacun. Les entretiens peuvent se dérouler en présentiel au local du prestataire ou en extérieur, ainsi qu'à distance à l'aide d'un logiciel de visio-conférence. Pour en savoir plus sur le bilan d'orientation proposés par le prestataire E'Claire Coaching EI, les personnes sont invitées à consulter la page dédiée sur le site web.
2. Les séances de coaching individuel : les séances de coaching individuel proposées s'apparentent à une série d'entretiens individuels d'une durée comprise entre 1h et 1h30. Les entretiens peuvent se dérouler en présentiel au local du prestataire ou en extérieur, ainsi qu'à distance à l'aide d'un logiciel de visio-conférence. Pour en savoir plus sur les séances de coaching individuel proposées par le prestataire E'Claire Coaching EI, les personnes sont invitées à consulter la page dédiée sur le site web.
3. Les ateliers et stages : les ateliers et stages proposés s'apparentent à un travail à la fois individuel et collectif sur un thème défini au préalable. La durée des ateliers peut aller d'une demie journée à plusieurs jours. Afin de participer aux ateliers, les clients devront en amont s'inscrire via le formulaire d'inscription dédié. Les ateliers et les stages peuvent se dérouler en présentiel au local du prestataire ou en extérieur, ainsi qu'à distance à l'aide d'un logiciel de visio-conférence. Pour en savoir plus sur les ateliers et stages proposés par le prestataire E'Claire Coaching EI, les personnes sont invitées à consulter la page dédiée sur le site web.
4. Les conférences : les conférences proposées s'apparentent à un discours public sur un thème défini au préalable. La durée des conférences peut aller d'une à trois heures. Afin de participer aux conférences, les clients devront en amont s'inscrire via le formulaire d'inscription dédié. Les conférences peuvent se dérouler en présentiel au local du prestataire ou en extérieur, ainsi qu'à distance à l'aide d'un logiciel de visio-

conférence. Pour en savoir plus sur les conférences proposées par le prestataire E'Claire Coaching EI, les personnes sont invitées à consulter la page dédiée sur le site web.

Le prestataire E'Claire Coaching EI est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation des prestations. Il ne saurait être tenu pour responsable de la non-atteinte des objectifs fixés ou de toute décision du Client.

E'Claire Coaching EI s'efforce de maintenir une approche flexible tout en garantissant la qualité des prestations. E'Claire Coaching EI reconnaît la nécessité d'ajuster ses prestations pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client. A ce titre, les clients peuvent contacter E'Claire Coaching EI afin de faire part de leurs besoins spécifiques pour procéder éventuellement à certains ajustements.

6. Délai de livraison du service vendu

Conformément à la réglementation en vigueur, le prestataire E'Claire Coaching EI s'engage à communiquer au client un délai de réalisation du service avant la conclusion de la transaction. A ce titre, le prestataire s'engage auprès du client dans le respect dudit délai. Le client est informé que tout retard dans la réalisation du service ne peut être imputé au prestataire s'il résulte d'une cause indépendante de sa volonté et constituant un cas de force majeure (Cf article 11 force majeure).

7. Coopération du Client

Le Client s'engage à collaborer de manière active avec E'Claire Coaching EI et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

De son côté, le Prestataire s'engage à apporter toute la diligence et tout le soin nécessaire à la bonne exécution des Prestations et à tenir informé le Client des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des Prestations.

8. Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, pour tout contrat conclu à distance, le client dispose d'un droit de rétractation d'une durée de 14 jours pour se rétracter avant l'exécution de la prestation.

Le client peut exercer son droit de rétractation en le notifiant au prestataire par mail ou par courrier postale. Un courrier type de rétractation tel que prévu par l'article R221-1 du Code de la consommation est mis à sa disposition.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai spécifié, le client sera remboursé de tous les paiements éventuels effectués, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter de la réception de la notification de rétractation. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de celui-ci pour un moyen différent. Il est à noter conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, que le client ne peut se prévaloir du droit de rétractation lorsque la prestation de service a été entièrement exécutée avant la fin dudit délai, avec la reconnaissance et l'accord préalable exprès de ce dernier qu'il perdra son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

9. Tarifs et modalités de paiement du ou des service(s)

Les prix en vigueur des services proposés sont librement fixés par E'Claire Coaching EI. Ils sont de plein droit applicables depuis le 01/09/2024 et sont valables pendant toute la durée de la prestation, sauf accord contraire des parties qui s'entendent pour une révision des prix.

Les tarifs et conditions de paiement varient selon la nature de la prestation. Ils sont toujours communiqués au client avant toute confirmation de commande ou séance.

9.1. Prestations avec devis personnalisé

Pour les prestations de bilan d'orientation personnalisé, un devis sera établi préalablement à la réalisation de la prestation.

Le devis précise la nature de la prestation, sa durée, le tarif applicable, ainsi que les modalités de paiement.

Le devis accepté et signé par le client vaut validation de commande et engagement de paiement.

9.2. Prestations à tarif fixe

Pour les prestations de forfait bilan d'orientation, coaching individuel, ateliers, stages et conférences, le tarif est communiqué sur la page dédiée du site internet, sur le support de communication, ainsi que lors de la réservation. Le tarif applicable est le tarif en vigueur au moment de la réservation de la prestation.

La réservation de la prestation vaut acceptation des conditions tarifaires et engagement de paiement.

9.3. Modalités de paiement

Le paiement peut s'effectuer :

- Par virement bancaire
- En espèces, dans la limite du montant maximum autorisé par la loi

Le paiement intervient selon les modalités précisées sur le devis, la facture ou convenues avec le client. Toute séance commencée est due en totalité.

Les informations nécessaires pour les virements bancaires et les paiements par chèques seront communiqués au Client en amont.

Sauf accord contraire des parties, les factures émises par le prestataire devront être réglées dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture. En cas de paiement échelonné, ces dernières interviendront à échéances régulières et seront clairement définies en amont de la prestation.

En cas de manquement partiel ou total du Client à ses obligations de paiement, E'Claire Coaching EI se réserve le droit d'exiger le paiement immédiat de l'ensemble des sommes à devoir, conformément à l'article 1344 du Code civil. Celles-ci devenant immédiatement exigibles quelle que soit leur échéance initialement prévue.

En cas de mise en demeure restée sans effet au bout de 30 jours, le prestataire se réserve expressément le droit de suspendre ou d'annuler le ou les services en cours.

9.4. Non collecte de la TVA

Tous les prix indiqués sont par principe exprimés hors taxe car exonérés de TVA (article 293 B du CGI et frais). Lorsque les taxes et/ou frais s'appliquent, le prestataire les communique au Client.

10. Confidentialité

Pendant la période de fourniture des Services, chaque partie peut être amenée à accéder à des informations, documents et/ou données confidentiels concernant l'autre partie. En conséquence, chaque partie s'engage à maintenir la confidentialité stricte de toutes les informations, documents et/ou données confidentiels liés à l'activité de l'autre partie, ainsi que toute information obtenue dans le cadre de l'exécution des services.

11. Force majeure

Les parties reconnaissent que des circonstances indépendantes de leur volonté peuvent entraver l'exécution des présentes conditions. Afin de protéger les deux parties, cette clause vise à définir les conséquences en cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont considérées comme des cas de force majeure toutes circonstances imprévisibles et indépendantes de la volonté des parties, telles qu'elles sont définies par la jurisprudence des cours et des tribunaux (mais sans s'y limiter).

En cas d'événement lié à un cas de force majeure, la partie affectée s'engage à informer rapidement l'autre partie par tous moyens des circonstances et de l'impact prévu sur l'exécution de la prestation. En outre, cette dernière devra prouver qu'il existe un rapport direct entre le cas de force majeur et le non-accomplissement des conditions.

En cas de force majeure avérée, la partie affectée ne pourra voir sa responsabilité engagée en raison de la non-exécution des conditions, et ne sera tenu responsable des dommages ou pertes découlant de cette non-exécution.

L'exécution des conditions reprendra son cours normal dès que l'événement constitutif de force majeure aura cessé.

Cependant, en cas de persistance de l'événement au-delà d'un délai d'un mois (1) à compter de sa date de survenance, l'exécution des conditions est résolue de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

12. Activités pluridisciplinaires et partenariats

Le prestataire informe le client de la possibilité d'engager des activités pluridisciplinaires dans le cadre de la prestation de services.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de cette possibilité et accepte que ces activités pluridisciplinaires soient mises en œuvre dans la mesure où elles contribuent à l'amélioration globale de la prestation.

Le prestataire peut établir des partenariats avec d'autres entités professionnelles ou organisations pour compléter et enrichir les services fournis. Ces partenariats peuvent être conclus avec des tiers spécialisés dans des domaines connexes. Le client est informé que ces partenariats visent à renforcer la qualité et la diversité des services proposés, sans compromettre la qualité globale de la prestation.

Le prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter les conflits d'intérêts potentiels liés à des activités pluridisciplinaires ou à des partenariats. Ces mesures incluent une gestion transparente des relations avec les tiers, la divulgation préalable de tout intérêt potentiel, et la priorité donnée aux intérêts du client dans la prestation des services.

13. Propriété intellectuelle

Le client reconnaît les droits de propriété intellectuelle du prestataire E'Claire Coaching EI sur sa dénomination et les éléments composants son identité ainsi que sur son Site web, ses éléments, et les contenus y afférant (chartes graphiques, onglets, fonctionnalités, marques, images, logos, illustrations, photos, textes, etc, ...).

En ce sens, le client est informé et averti à ne pas contester ces droits sous quelque forme que ce soit.

Ces différents éléments sont de la propriété intellectuelle exclusive du prestataire E'Claire Coaching EI et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse de ce dernier sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du site et de son contenu, ou des éléments composant son image de marque, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse du Prestataire E'Claire Coaching est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.

Dans le cadre de la prestation de services, E'Claire Coaching EI peut générer des créations intellectuelles telles que des documents, des rapports, des concepts, des designs, des logiciels, etc.

Toutes les créations intellectuelles générées pendant la prestation de services restent la propriété exclusive de E'Claire Coaching EI jusqu'à ce que des accords spécifiques soient conclus.

Le client s'engage à ne pas utiliser, reproduire, distribuer ou divulguer ces créations intellectuelles de quelque manière que ce soit sans une autorisation écrite expresse de E'Claire Coaching EI.

Les parties conviennent de maintenir la confidentialité des informations sensibles liées aux créations intellectuelles et de ne pas divulguer ces informations à des tiers sans consentement mutuel.

En cas de violation de la propriété intellectuelle, les parties s'engagent à résoudre le différend de manière amiable. En l'absence de résolution amiable, les recours juridiques appropriés seront envisagés.

14. Protection des données personnelles

E'Claire Coaching EI s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel collectées sont nécessaires aux finalités poursuivies. Elles sont conservées aussi longtemps que nécessaires pour atteindre les finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ainsi que pour respecter les obligations légales applicables.

E'Claire Coaching EI met en place des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre toute perte, accès non autorisé, divulgation, altération ou destruction.

Les personnes concernées par le traitement des données disposent des droits suivants :

- Droit d'accès : obtenir la confirmation que des données les concernant sont ou ne sont pas traitées, ainsi que l'accès à ces données.
- Droit de rectification : demander la correction des données inexactes ou incomplètes.
- Droit à l'effacement : demander la suppression des données personnelles dans certaines circonstances.
- Droit d'opposition : s'opposer au traitement des données dans certaines situations.
- Droit à la portabilité des données : recevoir les données personnelles les concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et les transmettre à un autre responsable du traitement.

Pour exercer ces droits ou pour toute question concernant le traitement des données personnelles, les personnes concernées peuvent contacter E'Claire Coaching EI par courrier électronique à l'adresse claire.le-parc@eclaire-coaching.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante :

E'Claire Coaching EI
2 avenue Georges Pompidou
29200 Brest

15. Assurance responsabilité professionnelle souscrite

Le prestataire atteste avoir souscrit une assurance responsabilité professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance, dont les coordonnées complètes sont les suivantes :

AIG Europe SA
Tour CBX - 1 Passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie
Téléphone : +33 1.49.02.42.22

contact@add-value.fr

La couverture géographique de la présente assurance responsabilité professionnelle s'étend à la France

16. Modalités de règlement des litiges

16.1. Réclamations

En cas de différend entre le prestataire E'Claire Coaching EI et l'un de ses Clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit.

En cas de différend entre les parties au sujet de l'interprétation ou de l'exécution des conditions, le Client devra notifier le Prestataire et formuler ses griefs, réserves et les justificatifs pertinents le cas échéant, dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la date où il en a connaissance. Le prestataire dispose alors de deux semaines pour effectuer un retour par écrit en vue de parvenir à un règlement amiable de la situation.

16.2. Médiation

En cas d'insatisfaction et conformément à l'article R612-1 du Code de la Consommation, le Client pourra s'adresser gratuitement au Médiateur désigné par E'Claire Coaching EI. L'entité retenue est :

Société Médiation Professionnelle - Alteritae
5, rue Salvaing 12000 Rodez
www.mediateur-consommation-smp.fr

Par ailleurs, le Client est informé de sa possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission européenne sur son site

web : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

16.3 Voie judiciaire

Dans le cas où la Médiation se révélerait être un échec, conformément à l'article R631-3 du Code de la Consommation, le client peut saisir l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion de la prestation ou de la survenance du fait dommageable.

Les présentes conditions sont régies par le droit français. Dans les cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

17. Révision

Il est à noter que les présentes conditions ont été mises à jour dernièrement le 15/10/2025. Elles pourront être modifiées à tout moment, notamment pour faire face aux évolutions législatives ou une évolution dans l'activité. En tout état de cause, les conditions applicables sont celles en vigueur au moment où elles sont présentées aux Clients.

18. Validité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGPS venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres dispositions qui demeureront pleinement applicables. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les conditions.