C'KOYA COACHING SAS – École du Coaching Inclusif
32 impasse de la Voie Romaine, 29760 Penmarch – info@eci-coachinginclusif.com
SAS à associé unique au capital de 1 000 € – SIREN 830 351 839 – RCS Quimper 2022B00866
Déclaration d'activité n° 53 29 09798 29 auprès de la DREETS Bretagne – Certifié Qualiopi n° 24FOR02842.1

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Coaching, supervision et prestations d'accompagnement

Version 2026.2 – applicable aux contrats conclus à compter du 26 octobre 2026

Les présentes conditions générales régissent les prestations de coaching individuel et collectif, de supervision, d'ateliers, de conférences et d'accompagnement vendues par C'Koya Coaching SAS, exerçant sous les noms commerciaux C'Koya Coaching et École du Coaching Inclusif (ci-après « l'ECI »). Elles annulent et remplacent toute version antérieure et prévalent sur les conditions d'achat du client, sauf accord écrit contraire.

Les actions de formation et les bilans de compétences font l'objet de conditions générales distinctes.

Article 1. Objet et documents contractuels

La relation contractuelle est formée par les documents suivants, par ordre de priorité décroissante en cas de contradiction : la convention ou le contrat d'accompagnement signé, incluant le cas échéant le contrat tripartite, le devis ou la proposition acceptée, les présentes conditions générales, la Charte de consentement IA le cas échéant.

Le nombre de séances, leur durée, leur rythme et les objectifs de l'accompagnement sont définis dans le contrat.

Article 2. Nature de la prestation et cadre déontologique

Les prestations sont réalisées dans le respect du code de déontologie et des compétences clés de l'International Coaching Federation, par une coach certifiée au niveau PCC.

Le coaching relève d'une obligation de moyens. Il ne constitue ni une thérapie, ni un acte médical ou paramédical, ni un conseil juridique, comptable ou financier. Le bénéficiaire demeure seul décideur de ses choix et de ses actes, et seul responsable de leurs conséquences.

La coach peut mettre fin à l'accompagnement, après en avoir informé le bénéficiaire, si la demande sort du champ du coaching ou si les conditions déontologiques d'un accompagnement de qualité ne sont plus réunies, et orienter la personne vers un professionnel compétent. Les séances non réalisées sont alors remboursées.

Article 3. Prix et taxes

Les prix sont exprimés en euros et indiqués hors taxes. Les prestations de coaching, de supervision et d'accompagnement sont soumises à la taxe sur la valeur ajoutée au taux en vigueur au jour de la facturation. L'exonération prévue à l'article 261, 4, 4° a du Code général des impôts, dont bénéficie C'Koya Coaching SAS au titre de l'attestation délivrée le 30 août 2023 par la DREETS Bretagne, s'applique aux seules actions de formation professionnelle continue et aux bilans de compétences, qui relèvent de conditions générales distinctes.

Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'intervenante sont, selon ce qui est convenu au contrat, pris en charge directement par le client ou refacturés au réel, majorés de la taxe sur la valeur ajoutée au taux en vigueur, lorsque la prestation se déroule hors des locaux de l'ECI et hors distanciel.

Article 4. Modalités de paiement

Les prestations vendues à un client professionnel sont facturées à l'issue de l'accompagnement ou, pour les accompagnements longs, selon l'échéancier prévu au contrat. Les factures sont payables à trente jours date de facture, sans escompte pour paiement anticipé.

Les prestations vendues à un particulier sont payables à réception de facture. Le règlement peut être réparti en une à quatre échéances, selon le calendrier prévu au contrat.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros par facture.

L'ECI émet et reçoit ses factures via la plateforme agréée Pennylane, conformément au calendrier de la réforme de la facturation électronique.

Article 5. Report et annulation des séances

Toute séance reportée ou annulée moins de vingt-quatre heures avant l'heure prévue est due. La coach peut renoncer à cette facturation lorsque le motif invoqué le justifie, notamment en cas d'urgence, de maladie ou d'événement imprévisible. Cette appréciation lui appartient et ne crée aucun droit acquis pour les séances suivantes.

Au-delà de ce délai, la séance est reprogrammée d'un commun accord, sans frais.

Le nombre de séances prévu au contrat est honoré : un forfait n'est soumis à aucune date limite d'utilisation. La coach et le bénéficiaire conviennent ensemble d'un rythme permettant la progression de l'accompagnement.

Pour les prestations collectives, ateliers, conférences et programmes de groupe, une annulation reçue plus de quinze jours calendaires avant la date prévue n'entraîne aucun frais. Une annulation reçue dans les quinze jours donne lieu à un report, accordé une seule fois. En cas de renonciation définitive après ce report, la prestation est due dans son intégralité.

L'ECI peut annuler ou reporter une prestation collective, notamment en cas d'effectif insuffisant, en informant le client au plus tard cinq jours ouvrés avant la date prévue. Un report est alors proposé, à défaut les sommes versées sont remboursées.

Article 6. Modalités de déroulement

Les séances se déroulent en présentiel ou à distance sur Zoom, selon ce qui est convenu au contrat. Le bénéficiaire s'assure de disposer d'une connexion, d'un matériel et d'un espace adaptés, ainsi que d'un environnement préservant la confidentialité des échanges.

Un retard du bénéficiaire n'ouvre pas droit à un prolongement de la séance au-delà de l'horaire initialement prévu.

Article 7. Confidentialité et dispositifs tripartites

Le contenu des séances est strictement confidentiel. La coach est tenue au secret professionnel dans les limites fixées par la loi.

Lorsque l'accompagnement est financé par une organisation, seule l'assiduité du bénéficiaire est communiquée au client ou au financeur. Aucun élément relatif au contenu des séances n'est transmis. Les objectifs de l'accompagnement sont formulés en commun lors d'un entretien tripartite, et leur suivi ne peut donner lieu à aucune remontée nominative sans l'accord écrit du bénéficiaire.

Article 8. Supervision et accompagnements collectifs

Les participants à une supervision de groupe, à un groupe de pairs ou à un accompagnement collectif s'engagent à une stricte confidentialité sur tout ce qui est partagé au sein du groupe : situations exposées, éléments d'identification des clients tiers, propos et positions des autres participants.

Cet engagement est rappelé à l'ouverture de chaque cycle et se poursuit sans limitation de durée après la fin de l'accompagnement. Le non-respect de cet engagement peut entraîner l'exclusion du groupe, sans remboursement des séances restantes.

Les situations exposées en supervision sont présentées de manière anonymisée par les participants, conformément à leurs propres obligations déontologiques.

Article 9. Enregistrement des séances et recours à l'intelligence artificielle

L'ECI peut recourir à un outil d'enregistrement et de transcription assistée par intelligence artificielle pour produire les comptes rendus. Cet usage est facultatif. Il est subordonné au consentement libre et préalable de la personne concernée, recueilli par écrit au moyen de la Charte de consentement IA remise avant le démarrage, puis confirmé au début de chaque séance concernée. Le consentement peut être retiré à tout moment, sans conséquence sur la poursuite de l'accompagnement.

L'enregistrement audio n'est conservé que le temps de l'accompagnement et n'est utilisé qu'aux fins de transcription. Les finalités, durées de conservation, destinataires et droits des personnes sont détaillés dans la Charte de consentement IA, qui fait partie des documents contractuels.

Conformément à l'article 50 du règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle, la personne est informée lorsqu'elle interagit avec un système d'IA et lorsqu'un document qui lui est remis a été produit avec l'appui d'un tel système. Tout compte rendu issu d'une transcription automatisée est relu et validé par la coach avant transmission.

Le bénéficiaire s'interdit pour sa part d'enregistrer, de filmer ou de photographier tout ou partie d'une séance, par quelque moyen que ce soit, sans autorisation écrite préalable.

Article 10. Confidentialité et données personnelles

C'Koya Coaching SAS est responsable des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour la gestion des inscriptions, l'exécution et le suivi des prestations, la facturation et le respect de ses obligations légales et réglementaires.

Les principaux outils et sous-traitants utilisés sont Zoom pour les séances à distance, Notion pour les espaces clients, Digiforma pour la plateforme e-learning, Noota pour la transcription assistée et Pennylane pour la facturation.

Les données sont conservées pendant la durée de l'accompagnement, puis archivées avec un accès restreint pendant cinq ans, sans préjudice des durées légales applicables aux documents comptables et aux justificatifs exigés par les financeurs.

Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'elle exerce auprès de info@eci-coachinginclusif.com. Elle peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Article 11. Accessibilité et situation de handicap

L'ECI recherche avec chaque personne concernée les aménagements permettant l'accès à ses prestations : adaptation des modalités, des supports, du rythme et des modalités d'évaluation, ou orientation vers un acteur relais compétent lorsque l'aménagement n'est pas réalisable.

La référente handicap est Patricia Cyprien Cloarec. Toute demande peut lui être adressée à info@eci-coachinginclusif.com. Une réponse est apportée sous 48 heures ouvrées.

Article 12. Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus, méthodes, outils, supports et documents remis ou utilisés demeure la propriété exclusive de C'Koya Coaching SAS ou de ses partenaires. Ils sont mis à disposition pour un usage strictement personnel et pédagogique.

Toute reproduction, diffusion, adaptation ou exploitation, intégrale ou partielle, sans autorisation écrite préalable, constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Article 13. Réclamations et médiation

Toute réclamation est adressée par écrit à info@eci-coachinginclusif.com. Elle fait l'objet d'un accusé de réception sous 48 heures ouvrées et d'une réponse motivée sous quinze jours ouvrés. Les réclamations sont enregistrées et traitées dans le cadre du processus d'amélioration continue de l'ECI.

Conformément aux articles L. 612-1 et L. 616-1 du Code de la consommation, le client consommateur peut, après réclamation écrite restée sans solution, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'ECI : CM2C, Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, www.cm2c.net.

Article 14. Responsabilité et assurance

L'ECI est tenu à une obligation de moyens. Sa responsabilité ne saurait être engagée à raison des décisions prises par le client ou le bénéficiaire à la suite d'une prestation, ni des dommages indirects tels qu'une perte d'exploitation, de clientèle ou de chiffre d'affaires. À l'égard des clients professionnels et sauf faute lourde, la responsabilité de l'ECI est plafonnée au montant hors taxes effectivement réglé au titre de la prestation concernée.

C'Koya Coaching SAS a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de Pacifica.

Article 15. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de difficulté relative à leur validité, leur interprétation ou leur exécution, les parties s'efforcent de trouver une solution amiable, le cas échéant par la voie de la médiation.

À défaut d'accord dans un délai de trois mois à compter de la première notification écrite du différend, le litige est porté devant les juridictions françaises compétentes. Lorsque le client est un professionnel, compétence expresse est attribuée au tribunal du ressort du siège social de C'Koya Coaching SAS. Lorsque le client est un consommateur, les règles légales de compétence s'appliquent.

Article 16. Modification des conditions générales

L'ECI se réserve la faculté de modifier les présentes conditions générales. La version applicable est celle en vigueur au jour de la signature du contrat ou de la convention. Elle est publiée sur le site internet de l'ECI et remise au client.

Fait à Penmarch, le 26 octobre 2026

Patricia Cyprien Cloarec, présidente de C'Koya Coaching SAS