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

Actions de formation et bilans de compétences

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

Les présentes conditions générales régissent les actions de formation et les bilans de compétences vendus 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 prestations de coaching, de supervision et d'accompagnement individuel ou collectif font l'objet de conditions générales distinctes.

Article 1. Définitions

- Client : personne morale ou physique qui commande et finance la prestation.
- Bénéficiaire : personne physique qui suit la prestation.
- Financeur : OPCO, Caisse des dépôts au titre du CPF, France Travail, Transitions Pro, Région, Agefiph ou tout autre organisme prenant en charge tout ou partie du prix.

Article 2. Objet et périmètre de certification

C'Koya Coaching SAS est déclarée en qualité de prestataire de formation sous le numéro d'activité 53 29 09798 29 auprès de la DREETS Bretagne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

L'organisme est certifié Qualiopi sous le numéro 24FOR02842.1, délivré par QUALITIA Certification, au titre des actions de formation (article L. 6313-1, 1° du Code du travail) et des bilans de compétences (article L. 6313-1, 2°). La certification est valable du 18 février 2025 au 17 février 2028.

Article 3. Documents contractuels

La relation contractuelle est formée par les documents suivants, par ordre de priorité décroissante en cas de contradiction : la convention de formation ou le contrat de formation professionnelle signé, le devis ou la proposition acceptée, le programme ou la fiche pédagogique, les présentes conditions générales, la Charte de consentement IA le cas échéant, le règlement intérieur.

Aucune inscription n'est définitive avant la signature du contrat ou de la convention et, le cas échéant, la réception de l'accord de prise en charge du financeur.

Article 4. Information préalable et transparence

Avant tout engagement, l'ECI communique les objectifs et le contenu de la prestation, les prérequis, les modalités et délais d'accès, la durée, les modalités pédagogiques (présentiel, distanciel synchrone ou asynchrone, mixte), les modalités d'évaluation et de sanction, le prix, les financements mobilisables, les conditions d'accessibilité aux personnes en situation de handicap, ainsi que les indicateurs de résultats et leurs modalités de calcul.

Cette information est diffusée de manière accessible, précise et vérifiable, et ne comporte aucune mention susceptible d'induire le public en erreur, notamment sur les conditions d'accès, le contenu, la reconnaissance de la prestation ou son financement.

Article 5. Prix et taxes

Les prix sont exprimés en euros et indiqués nets de taxes. C'Koya Coaching SAS bénéficie de l'exonération de taxe sur la valeur ajoutée prévue à l'article 261, 4, 4° a du Code général des impôts, au titre de l'attestation délivrée le 30 août 2023 par la DREETS Bretagne. Cette exonération couvre les prestations de formation professionnelle continue et les prestations qui y sont strictement liées.

Les prix comprennent l'ingénierie, l'animation et les supports pédagogiques. 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. Les frais engagés par le bénéficiaire restent à sa charge.

Article 6. Modalités de paiement

6.1 Bénéficiaire particulier finançant lui-même sa formation

Un contrat de formation professionnelle est conclu conformément aux articles L. 6353-3 à L. 6353-7 du Code du travail. Le bénéficiaire dispose d'un délai de rétractation de dix jours à compter de la signature du contrat, porté à quatorze jours lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement. La rétractation s'exerce par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout écrit permettant d'en établir la date.

Aucune somme ne peut être exigée ni encaissée avant l'expiration de ce délai. À l'issue de celui-ci, un premier versement est effectué, dont le montant ne peut excéder 30 % du prix dû par le bénéficiaire, frais d'inscription compris. Le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la prestation. Le paiement peut être réparti en une à quatre échéances, selon le calendrier figurant au contrat. Chaque échéance est payable à réception de la facture correspondante.

6.2 Client entreprise, association ou organisme public

Une convention de formation est signée avant le démarrage. La prestation est facturée à son issue, sans acompte. Les factures sont payables à trente jours date de facture, sans escompte pour paiement anticipé.

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.

6.3 Prise en charge par un financeur

Il appartient au client de demander la prise en charge avant le début de la prestation et d'en communiquer l'accord écrit à l'ECI, qui fournit les pièces nécessaires. À défaut d'accord parvenu avant le démarrage, ou en cas de prise en charge partielle, le reliquat est facturé au client dans les conditions de l'article 6.2. En cas de non-paiement par le financeur, quelle qu'en soit la cause, notamment l'absence ou l'insuffisance de justificatifs d'assiduité, le client reste redevable de l'intégralité du prix.

6.4 Financement par le compte personnel de formation

Les prestations éligibles sont réservées via la plateforme Mon Compte Formation, aux conditions fixées par la Caisse des dépôts et consignations. Le bénéficiaire s'acquitte de la participation forfaitaire obligatoire prévue à l'article L. 6323-7 du Code du travail, sauf cas d'exonération. Depuis le 2 avril 2026, son montant est de 150 euros.

Les droits mobilisables sont plafonnés par catégorie d'action : 1 600 euros pour un bilan de compétences, 1 500 euros pour une action sanctionnée par une certification ou habilitation enregistrée au répertoire spécifique. Un bilan de compétences ne peut être financé par le CPF si un précédent bilan a été pris en charge par un financeur public ou paritaire au cours des cinq dernières années. Le solde éventuel reste à la charge du bénéficiaire ou d'un cofinanceur.

Article 7. Facturation électronique

L'ECI émet et reçoit ses factures via la plateforme agréée Pennylane, conformément au calendrier de la réforme de la facturation électronique. Le client communique à cette fin les informations nécessaires à son identification et à l'adressage de ses factures.

Article 8. Report, annulation et abandon

8.1 À l'initiative du client ou du bénéficiaire

Toute demande de report ou d'annulation est formulée par écrit. Une annulation reçue plus de quinze jours calendaires avant le démarrage n'entraîne aucun frais et les sommes éventuellement versées sont restituées.

Une annulation reçue dans les quinze jours précédant le démarrage donne lieu à un report de l'inscription sur une session ultérieure. Ce report est accordé une seule fois. Si le bénéficiaire ne se présente pas à la session de report, ou renonce définitivement, la prestation est due dans son intégralité.

En cas de réalisation partielle du fait du client, seule la partie effectivement réalisée est facturée, au prorata des heures réalisées sur les heures prévues. Les sommes correspondantes ne peuvent faire l'objet d'une demande de prise en charge par un financeur.

En cas de force majeure dûment justifiée empêchant un bénéficiaire de suivre la prestation, seules les prestations effectivement réalisées sont dues, au prorata temporis.

8.2 À l'initiative de l'ECI

L'ECI peut annuler ou reporter une session, notamment en cas d'effectif insuffisant, en informant le client au plus tard cinq jours ouvrés avant le démarrage. Un report sur une session ultérieure est alors proposé, à défaut les sommes versées sont intégralement remboursées. En cas d'interruption du fait de l'ECI, les prestations non réalisées sont remboursées au prorata temporis.

L'ECI se réserve la faculté de modifier l'ordre et le contenu des modules si l'ingénierie pédagogique évolue, ainsi que de remplacer l'intervenante annoncée par un intervenant de qualification équivalente. Si cette modification porte sur un élément déterminant de la convention, le client peut y mettre fin dans un délai de dix jours à compter de sa notification.

Article 9. Dispositions propres au bilan de compétences

Le bilan de compétences est réalisé conformément aux articles L. 6313-4 et R. 6313-4 à R. 6313-8 du Code du travail. Sa durée n'excède pas vingt-quatre heures et il comporte trois phases : préliminaire, d'investigation et de conclusions.

Le bilan ne peut être réalisé qu'avec le consentement du bénéficiaire. Les résultats détaillés et le document de synthèse sont sa seule propriété et ne peuvent être communiqués à un tiers, y compris son employeur ou le financeur, qu'avec son accord écrit.

Les documents élaborés pour la réalisation du bilan sont détruits à son issue, sauf accord écrit du bénéficiaire pour leur conservation par l'ECI pendant une durée maximale d'un an, en vue d'un éventuel entretien de suivi.

Article 10. 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 11. Déroulement, assiduité et sanction de la prestation

La présence est attestée par des feuilles d'émargement signées par demi-journée et contresignées par l'intervenante ou, en distanciel, par les preuves de connexion et d'activité extraites de la plateforme utilisée. Ces éléments conditionnent le versement des financements.

Les séances à distance se déroulent sur Zoom. 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.

Une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis est remise au bénéficiaire, ainsi qu'au client lorsqu'il est l'employeur.

Le bénéficiaire se conforme au règlement intérieur remis à l'entrée en formation. Lorsque la prestation se déroule dans d'autres locaux, le règlement intérieur du lieu d'accueil s'applique.

Article 12. 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 13. 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 14. 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 15. Sous-traitance

L'ECI peut faire appel à des intervenants ou partenaires dont il garantit la qualification. Lorsque la prestation est financée par des fonds publics ou mutualisés, le sous-traitant intervenant sur une action concourant au développement des compétences est titulaire de la certification Qualiopi lorsque la réglementation l'exige. La sous-traitance en cascade est proscrite. L'ECI demeure responsable de la bonne exécution de la prestation à l'égard du client.

Article 16. 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 17. 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 18. 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 19. 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