

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE COACHING

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Contrat de coaching : ci-après « le Contrat », document engageant le Client et Florence Pauwels Coaching et composé des présentes Conditions Générales de Prestations de Coaching et des Conditions Particulières de Coaching.

Conditions Générales de Prestations de Coaching : ci-après « CGPC », conditions de réalisation applicables à l'ensemble des prestations de coaching proposées par Florence Pauwels Coaching.

Conditions Particulières de Coaching : ci-après « CPC », conditions de réalisation de la prestation

de coaching, spécifiques à chaque client et dès lors qu'elles diffèrent des CGPC.

Client : personne physique ou morale achetant une prestation de coaching auprès de Florence Pauwels Coaching.

Bénéficiaire : particulier, personne physique, s'engageant dans le processus de coaching.

Tiers prescripteur : personne morale intervenant dans la mise en relation du bénéficiaire et de Florence Pauwels Coaching. Il n'est pas le bénéficiaire.

ARTICLE 2 - OBJET

Le coaching professionnel est un accompagnement individuel et personnalisé d'une personne vers son autonomie dans une dynamique de changement. C'est un processus de co-construction, basé sur des entretiens et exercices visant à une meilleure appréhension de la situation actuelle, la détermination d'un objectif personnel engageant, la levée des points de blocage pour l'atteindre et la détermination d'une stratégie et du plan d'actions concret correspondant.

La mission de Florence Pauwels Coaching consiste, en réalisant des entretiens au cours de séances régulières, à respecter un processus de coaching dont elle est la garante. Florence Pauwels Coaching met en œuvre son obligation de moyens en proposant les techniques et outils de coaching pour lesquels elle a été formée et sur lesquels elle est certifiée. Le processus repose sur une relation de collaboration. Il vise à permettre au Bénéficiaire de développer son potentiel, ses savoir-être et savoir-faire pour mieux s'adapter à son environnement.

Florence Pauwels Coaching est une société de prestations de coaching qui s'adresse aux Bénéficiaires ainsi qu'à tout Tiers Prescripteur, tels que ces termes sont définis à l'article 1 ci-dessus.

Florence Pauwels Coaching est domiciliée 6 rue des chênes 91140 Villebon sur Yvette, France. La société est immatriculée au RCS Evry sous le numéro : 9221608820010.

Les présentes CGPC ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles Florence Pauwels Coaching s'engage à réaliser une prestation de coaching et précise les relations entre le client et Florence Pauwels Coaching. Elles sont complétées des CPC, spécifiques à chaque client. L'ensemble du contrat de coaching est expliqué et traduit si besoin. Il est remis au client et signé par lui.

ARTICLE 3 - PROCESSUS D'ADHESION

Le processus de coaching implique l'adhésion éclairée et sans réserve au contrat de coaching par le client. Les CGPC de Florence Pauwels Coaching prévalent sur tout autre document du client. Toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut prévaloir sur les présentes. Par le paraphe de chacune des pages et signature, le Client reconnaît avoir lu et compris le contrat de coaching et s'engage à le respecter.

ARTICLE 4 - DELAI DE RETRACTATION

Conformément aux valeurs de Florence Pauwels Coaching et, le cas échéant, en application des dispositions de l'article L121-21 du Code de la Consommation, le Client, qu'il soit une personne morale ou physique, est informé qu'il dispose d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la signature du

contrat de coaching, lui donnant le temps de réfléchir à l'engagement attendu dans le processus de coaching et aux conditions validées dans le contrat de coaching.

ARTICLE 5 - PROCESSUS DE COMMANDE

5.1 CLIENT BENEFICIAIRE

Le processus de coaching débute par la réalisation d'un entretien entre Florence Pauwels Coaching et le Bénéficiaire. Il représente le premier rendez-vous du processus de coaching et permet :

- Au Bénéficiaire de se présenter, d'exposer sa demande, d'être éclairé sur les modalités et méthodes utilisées et de valider qu'elles lui conviennent.
- A Florence Pauwels Coaching d'expliquer les conditions de réalisation du processus de coaching, de comprendre la situation du bénéficiaire en vue de proposer un contrat de coaching adapté.
- Au Bénéficiaire et Florence Pauwels Coaching de confirmer leur volonté de travailler ensemble et la compréhension partagée du contrat de coaching

La signature du contrat coaching s'effectue à l'issue de ce premier entretien.

5.2 CLIENT TIERS PRESCRIPTEUR

La signature du contrat de coaching s'effectue après la présentation et validation d'une étude de faisabilité, dont les modalités spécifiques seront définies aux CPC. Cette étude vise à valider

- La compréhension de la demande,
- Le contexte, environnement et enjeux du bénéficiaire et celles de l'intervention,
- L'attente du tiers prescripteur,
- À définir les rôles du Tiers Prescripteur, du Bénéficiaire et de Florence Pauwels Coaching
- Les modalités de réalisation de la prestation.

La signature du contrat de coaching s'effectue après présentation de l'étude de faisabilité au tiers prescripteur.

5.3 COMMANDE

La signature du contrat vaut commande. Une fois signé, le contrat régit la relation entre le Client et Florence Pauwels Coaching jusqu'à la réalisation complète du processus de coaching. Les conditions prévues au contrat sont valables pour la durée précisée aux CPC. Au-delà, Florence Pauwels Coaching se réserve le droit de revoir les modalités d'exécution et conditions tarifaires prévues au contrat. Toute modification des CGPC durant la durée du contrat sera portée à la connaissance du Client, s'il est impacté directement, en vue de son consentement aux modifications prévues.

ARTICLE 6 – DEROULE DU PROCESSUS DE COACHING

Le planning prévisionnel des séances est fixé avec le bénéficiaire et peut être modulé d'un commun accord. Les séances sont confirmées conjointement entre le Bénéficiaire et Florence Pauwels Coaching. Elles sont, de préférence, hebdomadaires, et modulables selon les besoins. Elles durent une heure trente.

Elles ont lieu du lundi au vendredi aux horaires qui conviendront au Bénéficiaire et à Florence Pauwels Coaching. Elles seront organisées en présentiel au siège de Florence Pauwels Coaching, 6 rue des chênes 91140 Villebon sur Yvette ou à distance. Toute autre lieu fera l'objet d'une étude particulière, dont les modalités seront précisées aux CPC.

Le Client et Florence Pauwels Coaching s'engagent à organiser la mise en œuvre du contrat dans les délais les plus raisonnables au regard des contraintes personnelles et professionnelles des parties.

Le processus de coaching individuel standard :

- Débute par une première séance entre le Bénéficiaire et Florence Pauwels Coaching, dédiée à la compréhension, négociation et validation mutuelle des éléments du contrat.

- 15 à 20 séances, dédiées à l'exploration de la réalité du Bénéficiaire, à la fixation de son objectif, la levée des points de blocage et la rédaction du plan d'actions correspondant.
- Se termine par une séance de bilan avec le Bénéficiaire.

L'ajustement du nombre de séances se fera de façon conjointe et fera l'objet d'un accord express entre le Client et Florence Pauwels Coaching.

Une séance de bilan avec le Bénéficiaire, le Tiers Prescripteur éventuel et Florence Pauwels Coaching peut être prévue : les modalités seront précisées aux CPC. Le processus de coaching ne fait pas l'objet d'un bilan écrit.

ARTICLE 7 – ENGAGEMENTS

7.1 ENGAGEMENTS RECIPROQUES

- **Implication** : S'engager activement dans le travail par la réalisation d'exercices en séance et en inter-séances, s'assurer de disposer du temps nécessaire au bon déroulement du processus de coaching.
- **Ponctualité** : S'engager à respecter les dates et heures de séances
- **Assiduité** : S'engager à prévenir dès que possible en cas d'empêchement afin de prévoir le report de séance

7.2 ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE

Le Bénéficiaire est responsable de son travail et de toutes les conséquences sur lui-même. Le Coaching est un processus d'accompagnement, le Bénéficiaire a la responsabilité des décisions prises. En aucun cas, Florence Pauwels Coaching ne peut être tenu pour responsable des décisions personnelles du Bénéficiaire pendant la période du coaching et ultérieurement.

Le Bénéficiaire s'engage à adopter une attitude volontaire face aux changements, aux prises de conscience et à la remise en question.

Le Bénéficiaire reconnaît, par la signature du contrat, ne pas présenter de troubles d'ordre psychologique nécessitant la prise en charge par un professionnel. Il s'engage par ailleurs à prévenir Florence Pauwels Coaching de toute survenance de symptômes en cours de processus de coaching. Florence Pauwels Coaching se réserve alors le droit d'interrompre le processus de coaching selon les dispositions prévues à l'article 8.1.

7.3 ENGAGEMENTS DU TIERS PRESCRIPTEUR

Dans la mesure où il est signataire du contrat l'engageant et engageant le Bénéficiaire, le Client Tiers Prescripteur

- S'engage à valider la compréhension du contrat par le bénéficiaire.
- À s'assurer du plein engagement du bénéficiaire avant le début du processus de coaching.
- À donner les moyens matériels, logistiques, temps nécessaires à la réalisation du processus de coaching par le Bénéficiaire.

7.4 ENGAGEMENTS DE FLORENCE PAUWELS COACHING

Florence Pauwels Coaching s'engage à agir dans le cadre de ses engagements déontologiques remis au Client, inscrivant sa relation avec le Client et le Bénéficiaire : respecter le Bénéficiaire, sa personne et ses choix, respecter la finalité du coaching, à savoir développer l'autonomie du Bénéficiaire afin qu'il assume pleinement ses choix.

Florence Pauwels Coaching est soumis au secret professionnel : tout ce qui est dit en séance reste la propriété exclusive du Bénéficiaire.

Florence Pauwels Coaching engage les moyens qu'elle jugera adaptés et nécessaires à la progression du Bénéficiaire. En aucun cas, la responsabilité de Florence Pauwels Coaching ne peut être engagée sur les résultats obtenus dépendants de l'engagement du Bénéficiaire et dont il est seul porteur.

Florence Pauwels Coaching soutient la motivation et l'implication du Bénéficiaire, l'accompagne dans la recherche de solutions.

Florence Pauwels Coaching donnera du feedback au Bénéficiaire et, uniquement avec son accord, au Tiers Prescripteur éventuel.

ARTICLE 8 – MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Le tarif indiqué aux CPC s'entend sur la base d'une prestation de coaching individuel, effectuée au lieu de domiciliation de Florence Pauwels Coaching ou à distance. En cas de séance à distance, le Client prend à sa charge les frais de connexion qui lui incombent. Toute demande de prestation en tout autre lieu ou pour tout autre objet fera l'objet d'une étude de faisabilité et d'une tarification spécifique précisées aux CPC.

La facture est établie en fin de processus de coaching.

8.1 CLIENT BENEFICIAIRE

Le Client Bénéficiaire confirme son engagement dans le processus de coaching par la présentation à Florence Pauwels Coaching

- Du contrat paraphé et signé, d'une part,
- Du règlement de la première séance 24 heures avant sa réalisation, selon les termes prévus aux CPC.

Son versement est exigé à l'expiration du délai de rétractation qui court à compter de la date de signature du contrat.

Chaque séance est due 24 heures avant la réalisation de celle-ci.

8.2 CLIENT TIERS PRESCRIPTEUR

L'engagement dans le processus de coaching impliquant le Client Tiers Prescripteur et le Bénéficiaire est confirmé

- À réception du contrat, signé du représentant du Client Tiers Prescripteur, et revêtu du cachet de l'entreprise, d'une part,
- D'un acompte de 15 séances, selon les termes prévus aux CPC, d'autre part.

Son versement est exigé à l'expiration du délai de rétractation qui court à compter de la signature du contrat.

Le solde des séances effectuées au-delà de la quinzième séance est à régler avant la réalisation de la séance de clôture du processus de coaching.

8.3 - REGLEMENT



RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE

IBAN		BIC	
FR76 1679 8000 0100 0114 0970 769		TRZOFR21XXX	
Code banque	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
16798	00001	00011409707	69
Titulaire du compte :			
Florence Pauwels Coaching - 6 RUE DES CHÊNES, 91140 VILLEBON SUR YVETTE, FRANCE			
<small>Domiciliation : Trezor - 33 avenue de Wagram, 75017 Paris, France Seuls les virements SEPA sont acceptés par Tiime. Les virements SWIFT ne sont pas supportés. Consultez www.tiime.fr pour plus d'informations sur notre service.</small>			

Le règlement s'effectue sous forme de virement à l'ordre de Florence Pauwels Coaching selon les conditions définies aux paragraphes 8.1 et 8.2

ARTICLE 9 - CESSATION ANTICIPEE - REPORTS - ABSENCES

9.1 DECISION DE FIN DE CONTRAT ANTICIPEE

Toute demande de fin de contrat anticipée du fait du client, quel que soit le moment de l'annulation et hors cas de force majeure, doit faire l'objet d'une demande écrite avec un préavis de deux semaines.

En cas de force majeure dûment reconnue (événement irrésistible, imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté de la personne), et si le Bénéficiaire est dans l'incapacité de poursuivre le processus de coaching, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de coaching effectivement réalisées sont facturées au Client.

En l'absence de force majeure, la démarche volontaire étant un prérequis indispensable à la bonne réalisation de la prestation, le Bénéficiaire et Florence Pauwels Coaching se réservent le droit d'interrompre le contrat avant la fin prévue. La décision de fin de contrat fera l'objet d'un entretien de clôture à la charge de la partie à l'origine de la rupture de contrat, sauf accord amiable.

Toute annulation, abandon ou interruption du processus de coaching entraîne l'édition d'une facture pour les séances effectivement réalisées. L'acompte versé n'est pas remboursé.

En cas d'annulation du processus de coaching du fait de Florence Pauwels Coaching et dans la mesure du possible, Florence Pauwels Coaching orientera le Client vers de nouvelles options.

Dans tous les cas, l'annulation ou le report ne peuvent donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

9.2 CONDITIONS D'ANNULATION, DE REPORT DES SEANCES - ABSENCES

En cas d'impossibilité de venir à une séance, il est impératif de prévenir Florence Pauwels Coaching au moins 48 heures à l'avance. Toute séance annulée et non décommandée 48 heures à l'avance par le bénéficiaire est due par le client, sauf cas de force majeure prévus par la loi. Afin d'éviter l'annulation, le report sera privilégié et de nouvelles dates seront convenues entre le Bénéficiaire et Florence Pauwels Coaching.

Florence Pauwels Coaching se réserve le droit d'annuler toute séance non réglée : le contrat se trouverait alors de fait suspendu sans contrepartie jusqu'à régularisation.

En cas d'absence à une séance prévue, non décommandée, non reportée, et réglée, celle-ci ne sera pas remboursée.

ARTICLE 10 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

L'engagement dans le processus de coaching requiert la fourniture par le Client de certaines informations personnelles le concernant et concernant le Bénéficiaire.

En signant le contrat, le Client consent, de manière libre, spécifique, éclairée et univoque à :

- La collecte et au traitement de ses informations et celles du Bénéficiaire, celles-ci étant strictement nécessaires à la réalisation de la relation commerciale, la facturation et le suivi de la prestation ;
- La transmission de ses données et celles du Bénéficiaire aux partenaires de Florence Pauwels Coaching (sous-traitant comptable, prestataires complémentaires à la prestation de coaching) pour le strict besoin de fonctionnement de la société Florence Pauwels Coaching.

Les données personnelles du Client / Bénéficiaire sont traitées par la société Florence Pauwels Coaching, conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers

et aux libertés et du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

Les données collectées sont adéquates, pertinentes et limitées au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées, à savoir : la mise en œuvre du processus de coaching.

Le Client / Bénéficiaire dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et de suppression des données le concernant. Pour exercer ces droits ou pour toute autre question concernant le traitement des données à caractère personnel, le client et le bénéficiaire doit contacter Florence Pauwels à florence@yourfrenchproject.fr ou à l'adresse postale 6 rue des chênes, 91140 Villebon sur Yvette. Le Client / Bénéficiaire dispose également d'un droit de recours auprès des autorités nationales de contrôle compétentes telles que la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en cas de violation de la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

Florence Pauwels Coaching s'engage à prendre toutes les mesures utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises et/ou communiquées à des personnes non-autorisées. Par conséquent, Florence Pauwels Coaching s'engage à :

- Ne traiter les données personnelles que pour le strict besoin de l'activité de la société Florence Pauwels Coaching
- Conserver les données pendant une durée de trois ans sauf dispositions légales imposant une durée plus longue.
- En cas de sous-traitance, Florence Pauwels Coaching s'assure du respect par ses sous-traitants de tous ses engagements en matière de sécurité et de données personnelles

ARTICLE 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Florence Pauwels Coaching est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des contenus et supports quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...), utilisée dans le cadre de ses prestations. Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par Florence Pauwels Coaching est illicite et pourra donner suite à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 12 - LITIGES

Toutes les contestations relatives aux ventes de services conclus par Florence Pauwels Coaching, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes CGPC sont régies par la loi française. Tout litige relatif aux contrats de coaching fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable.

Le client pourra contacter Florence Pauwels à florence@yourfrenchproject.fr ou à l'adresse postale 6 rue des chênes, 91140 Villebon sur Yvette.

A défaut de résolution amiable, tout client personne physique pourra saisir le Médiateur compétent pour tout litige portant sur l'exécution du contrat par courrier à l'adresse suivante : Médiation de la Consommation ANM Consommation 2 rue de Colmar 94300 Vincennes, via le site internet <http://www.anmconso.com/> ou par mail à contact@anm-conso.com. La procédure de médiation est gratuite, écrite et confidentielle.

Le cas échéant, la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent.