

Conditions Générales de Vente

Cécile Especel – Coach professionnelle
41 rue du Moulin des Landes
44980 Ste Luce sur Loire
SIRET : 49152488000029
E-mail : cecile@especel.com
Téléphone : 06 88 18 43 73

Date de dernière mise à jour : 13 février 2026

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les prestations de coaching professionnel proposées par Cécile Especel (ci-après « la coach »), à destination de clients particuliers et professionnels (ci-après « le client »).

Toute commande ou réservation de prestation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le client.

2. Description des prestations

La coach propose des prestations de coaching professionnel et personnel, notamment :

- Séances individuelles de coaching (durée et format précisés lors de la réservation)
- Programmes d'accompagnement structurés sur plusieurs séances
- Coaching en entreprise (B2B)

Les séances se déroulent principalement en visioconférence, sauf accord préalable pour un autre format.

Le coaching ne se substitue pas à une prise en charge médicale, psychologique ou thérapeutique. La coach n'est ni médecin, ni psychologue, ni thérapeute.

3. Tarifs et modalités de paiement

3.1 Tarifs

Les prestations sont facturées en euros, hors taxes. Cécile ESPECEL bénéficie du régime de la franchise en base de TVA ; à ce titre, la TVA n'est pas applicable, conformément à l'article 293 B du CGI.

Les tarifs sont communiqués au client avant toute réservation.

La coach exerce en micro-entreprise en franchise en base de TVA : TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, mais les prestations déjà réservées sont facturées aux tarifs en vigueur au moment de la réservation.

3.2 Modalités de paiement

Le paiement des séances s'effectue en ligne par carte bancaire via la plateforme sécurisée Stripe, ou par virement bancaire sur demande.

Le règlement de la séance doit être effectué au plus tard 3 jours avant la date du rendez-vous, via le lien de paiement communiqué par e-mail.

Pour les programmes d'accompagnement sur plusieurs séances, des modalités de paiement échelonné peuvent être convenues par écrit entre les parties.

3.3 Facturation

Une facture électronique conforme à la réglementation en vigueur est automatiquement adressée au client par e-mail après chaque paiement.

4. Conditions de réservation et d'annulation des séances de coaching

4.1 Réservation et paiement

Toute séance de coaching est réservée à une date et une heure convenues d'un commun accord entre le client et la coach.

La réservation est considérée comme ferme dès l'envoi de la confirmation de rendez-vous par e-mail.

Le règlement de la séance doit être effectué au plus tard 48 heures avant la date du rendez-vous, via le lien de paiement sécurisé communiqué au client.

À défaut de paiement dans ce délai, la coach se réserve le droit d'annuler unilatéralement la séance et de libérer le créneau, après information du client par e-mail.

4.2 Annulation ou report à l'initiative du client

Toute demande d'annulation ou de report doit être formulée par écrit (e-mail) à l'adresse suivante : cecile@especel.com.

- Pour toute annulation ou report effectué au moins 48 heures avant la date du rendez-vous, la séance peut être reportée sans frais à une date ultérieure, dans la limite des disponibilités de la coach.
- Pour toute annulation ou report effectué moins de 48 heures avant la date du rendez-vous, la séance est considérée comme due et aucun remboursement ne sera effectué, sauf cas de force majeure dûment justifié.

4.3 Absence du client

En cas d'absence du client au jour et à l'heure prévus, sans annulation préalable dans les délais ci-dessus, la séance est intégralement facturée et non remboursable.

La poursuite de l'accompagnement pourra être suspendue tant que les séances dues n'auront pas été réglées.

4.4 Annulation ou report à l'initiative de la coach

En cas de nécessité (empêchement majeur, maladie, etc.), la coach se réserve le droit d'annuler ou de reporter une séance.

Dans ce cas, le client sera prévenu dans les meilleurs délais et une nouvelle date lui sera proposée.

Aucun frais supplémentaire ne sera facturé au client en cas d'annulation ou de report à l'initiative de la coach.

5. Déroulement de la prestation et obligations des parties

5.1 Obligations de la coach

La coach s'engage à :

- Assurer ses prestations avec professionnalisme, compétence et bienveillance

- Respecter la confidentialité des échanges avec le client
- Être ponctuelle et disponible aux horaires convenus
- Fournir un cadre sécurisé et sans jugement pour le travail de coaching

5.2 Obligations du client

Le client s'engage à :

- Se présenter aux séances à l'heure convenue et dans un environnement propice à l'échange
- Participer activement au processus de coaching et effectuer les exercices proposés
- Informer la coach de tout changement significatif dans sa situation
- Régler les séances dans les délais convenus

6. Confidentialité et protection des données personnelles

6.1 Confidentialité

La coach s'engage à respecter la confidentialité stricte de tous les échanges avec le client, dans le respect du code de déontologie du coaching professionnel.

Les informations partagées lors des séances ne seront en aucun cas divulguées à des tiers, sauf obligation légale ou danger imminent pour le client ou autrui.

6.2 Protection des données personnelles

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de ses données personnelles.

Les données collectées (nom, prénom, e-mail, téléphone) sont utilisées uniquement pour la gestion des rendez-vous et la facturation, et ne sont jamais communiquées à des tiers à des fins commerciales.

Pour exercer ces droits, le client peut contacter la coach à l'adresse : cecile@especel.com.

7. Responsabilité et limites

La coach met en œuvre tous les moyens nécessaires pour accompagner le client dans l'atteinte de ses objectifs. Cependant, le coaching est un processus collaboratif dont les résultats dépendent également de l'engagement personnel du client.

La coach ne peut être tenue responsable :

- De l'absence de résultats ou de l'atteinte partielle des objectifs fixés
- Des décisions prises par le client suite aux séances de coaching
- Des problèmes techniques indépendants de sa volonté (panne internet, dysfonctionnement de la plateforme de visioconférence, etc.)

En cas de problème technique majeur empêchant le bon déroulement d'une séance, celle-ci pourra être reportée sans frais supplémentaires.

8. Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du client.

En conséquence, dès lors qu'une séance de coaching a eu lieu, le client ne peut plus exercer son droit de rétractation pour cette séance.

9. Règlement des litiges

En cas de litige ou de réclamation, le client est invité à contacter la coach par e-mail à l'adresse : cecile@especel.com, afin de rechercher une solution amiable.

Le présent contrat est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes pourra être porté devant les tribunaux compétents conformément aux règles de droit commun.

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

10. Modification des CGV

La coach se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les nouvelles CGV seront applicables aux prestations réservées après leur date de publication.

Les prestations déjà réservées et payées restent soumises aux CGV en vigueur au moment de la réservation.

11. Acceptation des CGV

Le fait de réserver une séance de coaching ou de procéder au paiement d'une prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.