

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES

## CONTRAT DE COACHING

Bienvenue sur le site [www.awaker.fr](http://www.awaker.fr), conseils pour les affaires, conseils pour le management des entreprises et l'accompagnement en coaching professionnel individuel et collectif.

### PREAMBULE

Les présentes conditions générales sont conclues exclusivement entre MI-CONSEILS, nom commercial AWAKER (ci-après « **la Société** », société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 2500 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Lyon, sous le numéro SIREN 845 312 693, dont le siège social est situé au 41, rue du Lieutenant-Colonel Girard, 69007 LYON (France), et dont le numéro individuel d'identification à la TVA est FR 64 845 312 693, éditrice du site internet [www.awaker.fr](http://www.awaker.fr) (ci-après « **le Site** ») et toute personne physique non commerçante ou personne morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle (ci-après « **le Client ou le Coaché** »), pour les ventes de produits et prestations de services de coaching et collectivement dénommées « **les Parties** ».

Les Parties conviennent que leurs relations sont régies exclusivement par les présentes conditions générales de vente, à l'exclusion de toutes autres conditions générales ou particulières émanant du Client, sauf accord express, préalable et écrit de la Société. Toute passation de commande de la Prestation de coaching (ci-après « **la Prestation** ») emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Tous les autres documents, et notamment catalogues, publicités, listes de prix, site internet, n'ont qu'une valeur informative et indicative non contractuelle.

La Société se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de ventes à tout moment et sans préavis. Dans une telle hypothèse, les conditions générales de ventes applicables seraient celles en vigueur à la date de passation de la commande par le Client, de l'acceptation du devis par le Client ou de la signature du contrat par le Client.

Il est convenu ce qui suit

### ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT ET PARTIES SIGNATAIRES

Le présent contrat engage la Société à réaliser un programme de coaching professionnel tel que décrit dans l'article 2 « Modalités d'intervention ». Une copie de ce contrat est remise au Client au jour de sa signature.

### ARTICLE 2 – MODALITES D'INTERVENTION

Le programme de coaching professionnel pour la mobilité professionnelle a pour objectif d'accompagner le Client dans sa réflexion sur son projet professionnel, notamment sa motivation au travail, ses compétences, et connaître sa personnalité, ses forces, ses valeurs. Il comprend 8 séances de travail d'une durée de 2 heures, complétées par des questionnaires, des entretiens téléphoniques ou échanges de mails électroniques justifiées par les besoins de la situation. Les premières séances se dérouleront toutes les deux semaines à l'horaire convenu entre le Coaché et le Coach. Le calendrier est fixé au moins un mois à l'avance. Ensuite, les séances seront espacées selon l'évolution et le déroulement du processus de coaching professionnel. La Prestation s'étale en général sur 3 à 6 mois maximum.

Le programme de coaching de la gestion du temps a pour objectif d'accompagner le Client dans l'optimisation de son emploi du temps, notamment la gestion de ses priorités, l'équilibre vie personnelle et vie professionnelle. Il comprend un diagnostic individuel, la définition des objectifs personnalisés et le choix d'outils adaptés parmi les 12 outils de gestion du temps proposés, 4 séances de coaching d'une heure et un bilan de clôture de 30 minutes. La Prestation s'étale en générale sur 2 à 4 mois maximum.

Les informations relatives à la Prestation sont présentes sur le site [www.awaker.fr](http://www.awaker.fr) et font l'objet de mises à jour régulières. La Société définit seule la nature et le contenu de la Prestation.

La société choisit un intervenant coach professionnel référencé par la Société pour son expérience et ses diplômes obtenus en coaching (ci-après « **le Coach** »). Avant le démarrage du programme de coaching, un entretien ou une réunion de cadrage sera effectuée entre toutes les Parties prenantes du contrat afin de définir conjointement les objectifs du programme de coaching et vérifier l'adéquation de la Prestation aux objectifs du Client.

A l'issue de la prestation, un entretien ou réunion de bilan sera effectuée entre les parties prenantes du contrat. L'objectif de cette réunion sera d'évaluer le niveau d'atteinte des résultats.

Le lieu de pratique des séances est fixé en face à face dans un lieu, convenu entre le Coaché et le Coach, ou par visioconférence. Les séances peuvent avoir lieu chez le Client ou dans les locaux du Coach. Si un espace extérieur devait être

loué, celui-ci serait à la charge du Client. Les frais de déplacements relatifs à la prestation seront refacturés sur présentation de justificatifs aux frais réels.

Durant le processus de coaching et du fait de l'objectif de travail tel que défini et retenu par les Parties (conf. article 12 du présent contrat), il pourra être prévu des séances supplémentaires. Celles-ci feront alors l'objet d'un devis et d'une annexe au contrat principal.

### ARTICLE 3 – DATES DE DÉBUT ET DE FIN DU COACHING

Le contrat de coaching de la transition professionnelle prend effet au jour de la première séance de coaching pour une durée de 16H répartie sur une période de 3 à 6 mois maximum (fin prévisionnelle).

Le contrat de coaching de la gestion du temps prend effet au jour du diagnostic de la gestion du temps pour une durée de 6H sur une période de 2 à 4 mois maximum (fin prévisionnelle).

Du fait des obligations professionnelles et personnelles tant du Client que du Coach, les séances pourront être décalées si besoin.

### ARTICLE 4 – DÉONTOLOGIE DU COACH

Il est joint à ce contrat une annexe relative à la charte de déontologie du Coach. Partie intégrante de ce contrat, cette charte spécifie la conduite du Coach vis-à-vis du Client.

La Société décline toute responsabilité pour les décisions professionnelles et personnelles de son Client pendant la période de coaching et successivement.

### ARTICLE 5 – CONFIDENTIALITE

L'ensemble des données mentionnées dans le présent contrat sont strictement confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre exclusif de cet accompagnement. Elles ne seront à aucun moment et pour aucun motif, divulguées à des tiers. Tout élément d'information personnelle et ou professionnelle abordé pendant les séances par le Client ne peuvent faire l'objet d'une quelconque transmission.

### ARTICLE 6 – MODALITES DE PAIEMENT

Le tarif de la Prestation est défini par devis et soumis à la TVA de 20%. A réception du bon de commande signé, le Client s'engage à payer les sommes prévues par virement bancaire, 60% à la commande avant le démarrage de la Prestation et le solde de 40% après la dernière séance, les sommes sont exigibles à réception de la facture.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'intérêts de retard au taux de 1 fois et demi le taux d'intérêt légal appliqué au montant restant dû toutes taxes incluses au titre de la Prestation conformément aux dispositions de l'article L441-6, alinéa 5 du Code de commerce. En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à la date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros par facture due au titre des frais de recouvrement.

Si dans les quinze jours qui suivent la mise en demeure, le Client ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, la Société se réserve le droit d'annuler la commande et de suspendre la Prestation. En cas de manquement du Client à ses obligations, notamment en cas d'impayé, la vente sera résolue de plein droit, sans autre formalité, passé un délai de 30 jours suivant la mise en demeure, restée infructueuse.

### ARTICLE 7 – RESPONSABILITE

Pour l'accomplissement de la Prestation prévue à l'article 2, le Coach s'engage à donner ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art. La présente obligation n'est, de convention expresse, qu'une obligation de moyens.

Le Coach est là pour guider et accompagner le Client, le soutenir, le motiver afin qu'il soit capable d'atteindre seul ses objectifs. Ce rôle est consultatif, le Coaché porte la responsabilité des résultats obtenus durant le programme. En acceptant cet accord, le Client renonce définitivement à toute possibilité de poursuite contre le Coach ou la Société pour toute perte, coût ou dépense, relatives à ce programme de coaching. En particulier, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation pour des dommages indirects.

La responsabilité de la Société, quelle qu'en soit la cause, est limitée au montant payé par le Client au titre de la commande concernée.

### ARTICLE 8 – ASSURANCE

La Société garantit au Client que durant l'exécution du présent contrat, il est titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile pour les dommages corporels ou matériels causés aux tiers ou au personnel du Client de fait de l'exécution du contrat. Il devra en justifier à première demande du Client.

### ARTICLE 9 – ENGAGEMENT DU BÉNÉFICIAIRE

Le Client s'engage à travailler avec le Coach dans le respect de sa profession et de sa personne, afin de contribuer à la bonne réalisation du présent contrat. Le

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES

## CONTRAT DE COACHING

Coaché est informé qu'il doit respecter les heures et les dates de rendez-vous. En cas d'impossibilité pour une séance, il est impératif de prévenir le Coach au moins 48h à l'avance (sauf cas de force majeure). Toute séance non annulée est due.

Le Coach s'engage de son côté au même respect de cette règle.

### ARTICLE 10 – ENGAGEMENT DES PARTIES

La Société s'engage à une totale confidentialité sur les informations relatives à l'existence et au contenu du coaching du Client, sauf accord explicite du Client. Le Client s'il n'est pas le bénéficiaire direct du coaching n'a donc pas à connaître le contenu des séances qui reste strictement confidentiel.

Le Client s'engage à ne solliciter ni à exiger du Coach une quelconque restitution de tous ordres en dehors du cadre défini par le présent contrat.

En cas de question ou de difficulté relative à la Prestation, le Client est invité à contacter le représentant de la Société par mail ou par voie postale AWAKER – 41, rue du lieutenant-colonel Girard – 69007 LYON

Les documents, supports divers et supports de formation, du programme de coaching que le Client ou le Coaché reçoit sont confidentiels et de marque déposée, et ne peuvent être vendus, utilisés, copiés ou divulgués. Ces documents sont protégés par le code de la propriété intellectuelle et aucune copie, adaptation, distribution ou divulgation ne sont autorisés.

Les contenus présents sur le Site internet [www.awaker.fr](http://www.awaker.fr) sont susceptibles de modification sans aucune garantie d'aucune sorte, expresse ou tacite et ne peuvent donner lieu à aucun dédommagement.

Les noms et logos sont de marques déposées et sont la propriété exclusive de la Société. Toute utilisation, reproduction partielle ou totale ou imitation sont interdites au sens des articles L.713-2 et suivants du code de propriété intellectuelle, sauf accord expresse, préalable et écrite de la Société.

### ARTICLE 11 – RETRACTATION – ANNULATION DE COMMANDE

Le Client, personne morale, après avoir signé le devis ou le bon de commande, peut se rétracter dans un délai de 7 jours par lettre recommandée et la Société rembourse l'acompte perçu. Le Client, personne physique, dispose du droit de se rétracter pendant un délai de quatorze (14) jours à compter du paiement de l'acompte de la commande, en application du code de la consommation (article L.221-18). Au-delà de 7 jours pour une personne morale et 14 jours pour une personne physique, la Société garde l'acompte en cas d'annulation de commande.

### ARTICLE 12 – ARRÊT DU COACHING AVANT LA FIN DES SEANCES

Le Coach prévient le Client, si le Coaché ne participe pas aux séances prévues. Si le Coaché et ou le Coach souhaite arrêter le coaching avant la date initialement prévue, une séance de clôture sera effectuée, un préavis d'une semaine avant le prochain rendez-vous doit être respecté. Les séances effectuées seront facturées.

En cas de force majeure, le Coach peut mettre un terme au présent contrat. Il devra motiver sa décision et proposera un confrère pour poursuivre le travail. Les séances effectuées seront facturées.

### ARTICLE 13 – OBJECTIF DU COACHING PROFESSIONNEL

L'objectif de chaque programme d'accompagnement individuel en coaching professionnel est défini entre les Parties, lors de(s) la première(s) séance(s) de coaching ou du diagnostic initial. Des indicateurs de résultat pourront être définis pour chaque objectif afin de mesurer le chemin parcouru en fin de coaching. Des objectifs plus détaillés seront établis lors de chaque séance. Les objectifs pourront être adaptés en cours de coaching si le Coach et le Client le jugent nécessaire.

### ARTICLE 14 – INTEGRALITE – RENONCIATION – TEMPORAIRE – INVALIDITE D'UNE CLAUSE

Les présentes conditions générales de vente expriment l'intégralité des obligations des Parties. Le Client est réputé accepter sans réserve l'intégralité de ses dispositions.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas exercer, en une ou plusieurs occasions, les droits, options, réclamations ou actions que lui réservent les présentes conditions, ne pourra être interprété comme un abandon ou un refus de se prévaloir dudit droit, de ladite option, réclamation ou action.

Au cas où l'une des clauses des présentes seraient reconnue ou déclarée nulle, ladite clause sera réputée non écrite et toutes les autres clauses resteront en vigueur.

### ARTICLE 15 – ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE – DIFFÉRENDS

Le présent contrat est soumis à la loi française. De ce fait, les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige qui pourrait surgir à l'occasion du présent contrat. En cas de désaccord persistant, ce différend sera de la compétence exclusive du Tribunal de Lyon.

### ANNEXE - CHARTE DE DÉONTOLOGIE

Cette charte est élaborée pour la pratique du coaching individuel à visée professionnelle ou /et personnelle, et du coaching d'équipe et définit les points de repère d'une position éthique du fait de la spécificité du processus de coaching comme technique relationnelle d'accompagnement au changement d'une personne ou d'une équipe.

Les missions du Coach ont toutes la même finalité : contribuer à l'optimisation des capacités et des ressources propres à chaque personne, à chaque équipe, à chaque entreprise.

Le Coach est un accompagnateur et un facilitateur qui contribue au changement engagé par la personne et l'équipe.

Dans tous les cas de figure, le Coach est placé en position de soutien inconditionnel de ou des personnes qu'il accompagne.

Cette charte a pour objectif l'établissement d'un cadre apportant des garanties au(x) Bénéficiaire-Coachés, au (x) Clients-Prescripteurs et au Coach.

### Le Coach est tenu au secret professionnel

Le Coach s'engage à ne communiquer aucune information relative au(x) Coaché(s) sans leur accord express.

Le Coach ne peut rendre compte de son action ou délivrer au Prescripteur les informations nécessaires à l'appréciation de l'atteinte des objectifs du coaching qu'avec l'accord express du bénéficiaire et dans les limites établies avec celui-ci; en particulier tout bilan individualisé est préparé avec le Bénéficiaire et réalisé en sa présence.

Dans le cadre d'une relation de confiance basée sur un respect mutuel, le Coach veille à ne pas favoriser l'instauration d'un lien de dépendance entre le Coaché et lui-même.

Le Coach a le droit de refuser un contrat de coaching, de cesser un processus engagé pour des raisons personnelles et d'éthique, ou lorsque les questions abordées par le Coaché sortent du champ d'intervention du Coach.

Il s'engage alors à transmettre au Coaché, si besoin, les coordonnées de tout autre professionnel compétent.

Le Coach n'a pas de lien hiérarchique direct ou indirect avec le Bénéficiaire, et n'exerce pas de fonction en lien avec la gestion opérationnelle et les décisions de promotion des personnes.

### Contrat de coaching

Le Coach s'engage à contractualiser tout processus de coaching par le biais d'un contrat (bi ou multipartite) écrit et signé par le Coaché, le Client-Prescripteur (dans le cadre d'un coaching professionnel prescrit par l'employeur) et le Coach. Un exemplaire en est remis à chacune des Parties signataires.

Le contrat précise le lieu, la durée, la tenue des séances, le tarif ainsi que les modalités de rémunération.

Chaque contrat est individualisé et peut mentionner, avec l'accord du Client, les objectifs à atteindre tout en sachant que ceux-ci peuvent être révisés d'un commun accord selon l'avancement de l'intervention et du développement du Coaché.

Ce contrat est assorti d'une obligation de moyen et en aucun cas d'une obligation de résultat.

Ce qui signifie que le Coach s'engage à tout mettre en œuvre, dans le cadre de la prise en compte de la demande du Client, pour favoriser le développement personnel du Coaché.

En conséquence le Coach reste dans le cadre de sa mission : accompagner le client dans la mise en œuvre de ses résolutions.

Le Coach s'engageant à mobiliser l'ensemble de ses compétences et tous les moyens qu'il juge appropriés à l'accomplissement de sa mission. Le Coaché reste seul responsable de ses décisions.