

Conditions générales de vente

MAJ Mars 2026

1. Désignation

Le prestataire désigne l'entreprise ECLA | Coaching & bilan de compétences / Laure Chanceaulme, une entreprise de coaching et un organisme de formation professionnelle, qui dispense ses accompagnements à Saint-Maur-des Fossés, en Ile-de-France et à distance.

Coordonnées de l'organisme de formation :

ECLA | Coaching & bilan de compétences / Laure Chanceaulme - 25 bis, avenue du Clos - 94210 Saint-Maur-des-Fossés laure.chanceaulme@ecla-coaching.fr

SIRET 922 858 840 00015

Numéro de déclaration d'activité : 11 94 12166 94

Les caractéristiques principales de ces services sont présentées sur le site <https://ecla-coaching.fr>. <https://www.ecla-coaching.fr/>. Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un service sont de la seule responsabilité du client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site <https://ecla-coaching.fr> <https://www.ecla-coaching.fr/> et prévaudront sur tout autre document.

2. Objet et champ d'application

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site <https://ecla-coaching.fr> <https://www.ecla-coaching.fr/> et prévaudront sur tout autre document.

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») déterminent les conditions applicables aux prestations effectuées par le prestataire pour le compte d'un client.

Toute commande de formation auprès du Prestataire implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente.

Le présent document s'applique à toutes les prestations proposées par le prestataire et faisant l'objet d'une commande de la part du Client, à savoir les formations professionnelles et les coachings.

La Société se réserve le droit de réviser les présentes conditions générales à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre la Société et le Client.

3. Prestation : bilan de compétences

A. Devis et paiement

- **Devis**

Pour chaque prestation, Laure Chanceaulme s'engage à fournir un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner au Prestataire un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ».

L'inscription est prise en compte à réception de ce devis.

Si le client mobilise son CPF, l'acceptation de la proposition sur la plateforme Mon compte formation remplace l'établissement de ce devis.

Le prix du bilan de compétences sera indiqué sur le devis fourni au client.

Le prix comprend les frais de la prestation ainsi que les éventuels documents pédagogiques distribués.

- ***Paiement***

Si le client finance lui-même la prestation, le paiement pourra être réalisé en une fois, avant le démarrage ou en trois fois. Dans ce cas, un tiers sera demandé avant le démarrage, un deuxième à mi-parcours et le dernier tiers, sera exigé avant la dernière séance. Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire ou par chèque.

Si le client mobilise son Compte Personnel de Formation (CPF), il s'engage à respecter les conditions et règles de la plateforme.

Si le client demande un financement à France Travail, il s'engage à faire le lien entre son conseiller dédié chez France Travail et le Prestataire jusqu'à la validation du devis.

Si le client demande un financement à son employeur dans le cadre du Plan de développement des compétences, une convention tripartite devra être signée entre l'employeur, le client et le Prestataire. Le client dispose alors de 10 jours à compter de la transmission par son employeur du projet de convention pour accepter celle-ci en apposant sa signature. L'absence de réponse du Client au terme de ce délai vaut refus de conclure la convention.

B. Déroulé des prestations

- ***Nombre de séances :***

Le nombre de séances et le déroulé de la prestation sera indiqué sur le devis.

- ***Lieu des séances :***

Les séances pourront avoir lieu en présentiel, à distance ou un mix des deux options.

- ***Dates des séances***

Le Client et le Prestataire se mettent d'accord sur une date de démarrage, puis fixent les dates des séances et le lieu des séances, en présentiel ou à distance.

- ***Report des séances***

La date d'une séance pourra ensuite être modifiée par le Prestataire ou le Client, 48 h minimum avant la date prévue, sauf cas de force majeure.

La séance sera alors fixée à une nouvelle date en fonction des disponibilités du Client et du Prestataire.

Si le Client ne se présente pas à une séance, cette séance sera considérée comme réalisée et ne sera pas reportée, sauf cas de force majeure.

De même, si le client souhaite réaliser une séance prévue initialement en présentiel à distance, il devra en informer le Prestataire, par mail ou téléphone, au moins 24 h en avance.

- *Retard*

En cas de retard du Client à une séance, celle-ci sera amputée d'autant.

En cas de retard du Prestataire, la séance sera prolongée pour rattraper le temps perdu. Si cela n'est pas possible, le même jour, le Prestataire s'engage à compenser ce retard lors d'une autre séance.

C. Conditions d'annulation et de report

- Si le Client a utilisé son CPF pour financer sa formation, les conditions d'annulation sont fixées par les Conditions générales d'utilisation de son compte personnel de formation disponibles à cette adresse <https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/conditions-generales-dutilisation>
- Si le Client bénéficie d'un financement de la part de son employeur de report et d'annulation d'une séance de formation
- Si le client finance lui-même la prestation, la demande d'annulation doit avoir lieu au maximum 7 jours avant la date de démarrage prévue initialement. L'intégralité des sommes déjà versées sera alors remboursée. En cas d'annulation, moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 10 % du coût total initial sera facturée au client.

4. Prestation : coaching

A. Tarif et paiement

Le client est informé des tarifs en amont de la première séance. Il choisit alors un accompagnement libre ou un forfait.

En cas d'accompagnement libre, le paiement est dû à la fin de chaque séance pour les séances en présentiel ou avant la séance pour les séances à distance via un virement bancaire. Aucun crédit ne sera fait.

En cas de forfait : le paiement de la moitié est exigé avant le début de la première séance et le paiement de la deuxième séance, à mi-parcours.

Si le client décide d'arrêter l'accompagnement, un remboursement sera effectué au prorata des séances effectuées.

B. Déroulé des prestations

- *Lieu des séances* : Les séances pourront avoir lieu en présentiel, à distance ou un mix des deux options.
- *Dates des séances* : Le Client et le Prestataire se mettent d'accord sur une date de démarrage, puis fixent les dates des séances et le lieu des séances, en présentiel ou à distance.
- *Report des séances* : La date d'une séance pourra ensuite être modifiée par le Prestataire ou le Client, 48 h minimum avant la date prévue, sauf cas de force majeure. La séance sera alors fixée à une nouvelle date en fonction des disponibilités du Client et du Prestataire. Si le Client ne se présente pas à une séance, cette séance sera considérée comme réalisée et ne sera pas reportée, sauf cas de force majeure. De même, si le client souhaite réaliser une séance prévue initialement en présentiel à distance, il devra en informer le Prestataire, par mail ou téléphone, au moins 24 h en avance.
- *Retard* : En cas de retard du Client à une séance, celle-ci sera amputée d'autant. En cas de retard du Prestataire, la séance sera prolongée pour rattraper le temps perdu. Si cela n'est pas possible, le même jour, le Prestataire s'engage à compenser ce retard lors d'une autre séance.

5. Responsabilité du prestataire - garanties

Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les prestations dispensées par le Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel la formation est fournie, si celle-ci a lieu à distance. Il appartient au client, qui est seul responsable du choix des services demandés, de vérifier.

6. Confidentialité et propriété intellectuelle

Les documents et exercices fournis au cours de la prestation restent la propriété intellectuelle du Prestataire. Le client n'est pas autorisé à les utiliser en-dehors du cadre de la Prestation, à les reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, à les adapter, les modifier, les traduire, ou les commercialiser.

7. Données personnelles

Le client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la réalisation des actions de formation, confiées à Laure Chanceaulme.

Ces données sont réservées à l'usage unique du Prestataire et sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle à des fins de prospections commerciales.

Le responsable de traitement des données est Laure Chanceaulme, au sens de la loi informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

Laure Chanceaulme conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

8. Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

9. Réclamations

Pour toute réclamation merci d'adresser un mail à laure.chanceaulme@ecla-coaching.fr. Engagement de réponse sous 7j ouvrés à réception du mail.

10. Dispositif de médiation des litiges de consommation

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de ECLA | Coaching & bilan de compétences, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.*

Il contactera **L'ANM CONSOMMATION** soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant obligatoirement en sus de ses propres coordonnées, le numéro de téléphone et adresse mail d'ECLA Coaching) soit sur le site en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante : <https://www.anmconso.com>.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ANM CONSOMMATION par téléphone 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.