Conditions Générales de Vente

1. Objet

Le siège de l'entreprise Marie Coach Emploi & Carrière est domicilié à : 11 Q Avenue René Cassagne, 33150 CENON – FRANCE.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées CGV) s'appliquent à toutes les prestations de coaching et à la prestation de Bilan de compétences proposées par Marie Coach Emploi & Carrière faisant l'objet d'une commande de la part d'un Client (bénéficiaire, entreprise, Transitions Pro…). La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie, par tout moyen, la convention/le contrat de Bilan de Compétences signé(e).

Ainsi, chaque passation de commande implique l'adhésion entière et sans réserve à ces présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du client. Toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Marie Coach Emploi & Carrière, prévaloir sur les présentes CGV.

Le bénéficiaire reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature de la convention de Bilan de Compétences, il a bénéficié des informations et conseils lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins. Marie Coach Emploi & Carrière se réserve le droit de réviser les présentes conditions générales à tout moment.

2. Services

Marie Coach Emploi & Carrière propose les services suivants :

- Bilan de compétences au sens de l'article L6313-1 du Code du travail ;
- Coaching emploi : prestations de coaching.

3. Tarifs

Coaching emploi :

Le prix de la prestation de coaching à distance est conforme au tarif en vigueur au moment de la passation de commande. Il comprend les frais de coaching et la préparation des séances. La prestation de coaching à distance sur rendez-vous est décomptée à partir de l'heure précise du rendez-vous, même en cas de retard du client.

Ce prix peut faire l'objet d'une modification lors du renouvellement d'une commande.

Bilan de compétences :

Le prix du Bilan de Compétences est communiqué par devis à la suite de l'entretien d'information. Le prix est également consultable via moncompteformation.gouv.fr dans le cadre du CPF. Tous les prix sont indiqués en euros, nets de taxes, en vigueur au jour de l'inscription.

À l'issue du Bilan de Compétences seront remis un document d'analyse, un document de synthèse et une attestation de réalisation.

4. Délai de rétractation

Le bénéficiaire est informé qu'il dispose d'un délai de rétractation de 10 jours (14 jours si le contrat est conclu à distance ou hors établissement[1]), à compter de la date de la conclusion du présent contrat/convention.

Le cas échéant, le bénéficiaire informe le centre de bilan de compétences par lettre recommandée avec accusé de réception. Il peut utiliser à cet effet le formulaire de rétractation joint au présent contrat.

Aucune somme ne peut être exigée du bénéficiaire qui a exercé son droit de rétractation dans les délais prévus.

[1] Se rapporter aux dispositions du Code de la consommation relatives aux contrats conclus à distance et hors établissement.

5. Règlement

Coaching emploi :

Une fois la séance de coaching réservée en ligne sur le site www.marie-coach-emploi.com, le règlement est à effectuer directement en ligne. Une fois le règlement reçu, la séance est réservée pour le client.

Le paiement se fait par carte bancaire via un paiement sécurisé en ligne, réalisé par l'intermédiaire de Stripe. Les informations transmises dans le cadre des paiements sont cryptées par un logiciel et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité des prestataires de paiement et ne saurait nous être imputée. Marie Coach Emploi & Carrière tient à la disposition de ses clients, sur simple demande, la liste et les coordonnées desdits prestataires de paiement.

Marie Coach Emploi & Carrière n'est pas responsable des problèmes de paiement liés au fonctionnement du service bancaire du client. Elle se réserve le droit d'annuler la séance de coaching en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

Bilan de compétences :

Concernant le Bilan de compétences, le bénéficiaire s'engage à payer la prestation selon les modalités de paiement suivantes :

- après le délai de rétractation mentionné à l'article 4 des CGV, le bénéficiaire effectue un premier versement de 30 % par virement ou par chèque à l'ordre de Marie Coach Emploi & Carrière ;
- le paiement du solde, à la charge du bénéficiaire pour les personnes physiques et de l'entreprise pour les personnes morales, est échelonné au fur et à mesure du déroulement du Bilan de compétences : 70 % du montant à la réception de la facture.

En cas de paiement effectué par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), un OPCO ou Transitions Pro, il appartient au bénéficiaire de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme concerné. En cas de prise en charge partielle par la CDC, l'OPCO ou Transitions Pro, la part non prise en charge sera directement facturée au bénéficiaire.

Marie Coach Emploi & Carrière se réserve le droit :

- d'exclure le bénéficiaire du Bilan de Compétences si la convention signée n'a pas été reçue au moins 15 jours avant la date du premier entretien prévu ;
- d'exclure du Bilan de compétences, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du bilan ou manquerait gravement aux présentes CGV ;
- de refuser toute inscription de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

6. Conditions d'annulation

Concernant les prestations de coaching :

Tout coaching commencé est dû dans sa totalité, sauf accord des deux parties. De même, si le client ne se présente pas ou s'il ne prévient pas de son absence au moins 2 heures avant l'heure du rendez-vous, il sera facturé comme s'il avait assisté à une séance de coaching.

En cas d'annulation d'une séance par Marie Coach Emploi & Carrière, pour quelque motif que ce soit, elle s'engage à contacter le client dans les plus brefs délais pour planifier un nouveau rendez-vous à la convenance du client.

Concernant la prestation de Bilan de compétences :

Cas de force majeure : le bénéficiaire et le Centre de Bilan de compétences ne peuvent être tenus responsables de la non-exécution du bilan de compétences dans le cas où ils seraient empêchés par un cas de force majeure. Est considérée comme force majeure toute circonstance extérieure, imprévisible et hors de contrôle, justifiée à l'appui de pièces probantes.

Les annulations effectuées et formulées par écrit, en raison d'un motif de force majeure, avant la première séance ne donnent lieu à aucune indemnisation. Les prestations effectivement dispensées seront dues au prorata temporis lorsque le Centre de Bilan propose un report de session complémentaire au bénéficiaire.

Autres raisons d'abandon et en cas d'annulation du bénéficiaire (formulée par écrit), non justifiée par un cas de force majeure, les indemnités suivantes seront appliquées :

- toute annulation injustifiée par le bénéficiaire, intervenant moins de 7 jours ouvrés avant le début du bilan de compétences, donne lieu à des indemnités d'annulation égales à 5 % du prix du bilan de compétences ;
- toute annulation ou tout abandon injustifié par le bénéficiaire après son commencement donne lieu à une indemnisation du Centre de bilan : en cas d'assiduité du bénéficiaire inférieure à 25 %, une indemnité forfaitaire correspondant à 25 % du prix du bilan est versée au Centre de bilan ; en cas d'assiduité comprise entre 25 % et 80 %, le prix payé est calculé au prorata de l'assiduité du bénéficiaire ; en cas d'assiduité supérieure à 80 %, le bilan de compétences est considéré comme entièrement réalisé et 100 % du prix du bilan est versé au Centre de bilan de compétences.

Lorsque le Centre annule le bilan de compétences :

- dans un délai inférieur à 6 jours ouvrés avant le début du bilan, aucun règlement n'est effectué ;
- en cours de session, lorsqu'il est proposé au bénéficiaire une autre session, le Centre est payé au prorata du bilan réalisé ;
- en cours de session, sans proposer au bénéficiaire une session complémentaire, aucun règlement n'est effectué.

Marie Coach Emploi & Carrière se réserve le droit de reporter le Bilan de compétences, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique du bilan initial, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

7. Propriété intellectuelle

L'ensemble des documents remis ou utilisés au cours du coaching constituent des œuvres originales et, à ce titre, sont protégés par la propriété intellectuelle et le copyright.

En conséquence, le client s'interdit de céder, copier, fusionner les données avec d'autres fichiers, reproduire en totalité ou en partie, même gratuitement, les données ou fichiers qui auront pu être mis à sa disposition par Marie Coach Emploi & Carrière. Ces données et fichiers ne peuvent en aucun cas être revendus ou mis à la disposition du public sous quelque forme que ce soit, y compris électronique.

Le client s'engage à ne pas utiliser les données, informations ou fichiers fournis par Marie Coach Emploi & Carrière en dehors du cadre contractuel que les parties ont pu définir entre elles. Le client est responsable de l'utilisation des données et fichiers qui ont pu être mis à sa disposition. Marie Coach Emploi & Carrière se réserve le droit, en cas de non-respect de cette clause par le client, de solliciter l'indemnisation du préjudice subi.

8. Responsabilités – Indemnités

L'employeur, ou selon le cas le bénéficiaire, s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée du Bilan de compétences une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice de Marie Coach Emploi & Carrière. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré Marie Coach Emploi & Carrière pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le participant, et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que Marie Coach Emploi & Carrière ne puisse être recherchée ou inquiétée.

La responsabilité de Marie Coach Emploi & Carrière envers le Client est limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client et est en tout état de cause limitée au montant payé par le Client au titre de la prestation fournie. En aucun cas, la responsabilité de Marie Coach Emploi & Carrière ne pourrait être engagée au titre de dommages indirects tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation.

9. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder la confidentialité quant aux informations et documents échangés concernant l'autre partie durant le coaching ou le Bilan de compétences, de quelque nature qu'ils soient (économiques, commerciaux, techniques, matériel pédagogique…).

10. Protection des données personnelles

Marie Coach Emploi & Carrière (Marie-Laure BOLLEY, entrepreneur individuel) traite les données personnelles nécessaires à la réalisation de ses prestations : gestion des inscriptions, réalisation du bilan de compétences ou du coaching, suivi qualité, facturation et relations avec les organismes financeurs. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat ou de la convention et au respect de ses obligations légales. Les informations de santé ou de handicap ne sont utilisées qu'avec l'accord explicite du bénéficiaire, pour mettre en place les aménagements nécessaires.

Les données sont destinées uniquement à Marie Coach Emploi & Carrière. Elles peuvent être transmises, si nécessaire, aux organismes financeurs et aux prestataires techniques qui contribuent à la prestation. Elles ne sont jamais vendues. Les documents et les réponses du bilan de compétences sont supprimés à la fin du bilan, sauf demande écrite du bénéficiaire pour son suivi (un an au maximum) ; les documents administratifs sont conservés 5 ans et les factures 10 ans.

Le client peut, s'il l'accepte, recevoir des e-mails d'information sur les prestations de Marie Coach Emploi & Carrière ; il peut se désinscrire à tout moment grâce au lien « Se désabonner » présent dans chaque e-mail.

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, ainsi que du droit de retirer son consentement. Il peut les exercer en écrivant à contact@marie-coach-emploi.com, et peut aussi saisir la CNIL. Le détail figure dans la Politique de confidentialité disponible sur www.marie-coach-emploi.com.

11. Réclamation

Engagée dans une démarche qualité, Marie Coach Emploi & Carrière porte un grand intérêt au degré de satisfaction des parties prenantes. À ce titre, une évaluation de la satisfaction sera proposée dans le cadre du Bilan de Compétences. De plus, Marie Coach Emploi & Carrière vous informe que vous avez la possibilité à tout moment de lui adresser une réclamation par e-mail à contact@marie-coach-emploi.com. Une enquête interne sera menée afin d'identifier les éventuelles pistes d'amélioration, et vous serez informé(e) des suites données à votre réclamation.

12. Demande de remboursement

Au moment de son inscription, le Bénéficiaire accepte sans réserve le programme qui lui est communiqué. En conséquence, une fois la prestation effectuée, il ne peut être donné lieu à aucune demande de remboursement.

13. Accès au règlement intérieur

Le règlement intérieur de Marie Coach Emploi & Carrière, définissant certaines règles applicables au déroulement de l'accompagnement, est transmis par e-mail avant la première séance. Ce règlement s'applique de droit à tous les bénéficiaires.

14. Délais d'accès au Bilan de compétences

Le délai pour commencer un bilan de compétences est de 1 mois maximum à compter de l'entretien d'information. Ce délai peut être allongé en raison des disponibilités du bénéficiaire et du chargé de bilan.

15. Témoignage

Avec son accord exprès, le client peut autoriser Marie Coach Emploi & Carrière à publier son prénom et son témoignage sur son site internet et ses réseaux sociaux. Cet accord est demandé au moment du témoignage et peut être retiré à tout moment par e-mail à contact@marie-coach-emploi.com ; le témoignage est alors retiré dans les meilleurs délais.

16. Médiation et litiges

Le présent accord est régi par le droit français. En cas de litige sur l'existence, l'interprétation ou l'exécution de l'une de ses stipulations, les parties rechercheront d'abord une solution amiable. Le client peut adresser sa réclamation par e-mail à contact@marie-coach-emploi.com.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant la juridiction compétente. Lorsque le client est un professionnel, le tribunal compétent est celui du siège social de Marie Coach Emploi & Carrière.

Date de mise à jour du document : 25/11/2026 – Version V2