

Conditions Générales de Vente

Ana Duarte Coaching

En vigueur au 13/07/2026

Les présentes Conditions Générales de Vente, dites « CGV », définissent les conditions applicables à la vente de prestations de coaching proposées par Ana Carolina Silva Duarte EI, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial Ana Duarte Coaching, ci-après « la Prestataire » ou « Ana Duarte Coaching ».

Identité de la Prestataire : Ana Carolina Silva Duarte EI, entrepreneur individuel / micro-entrepreneur, nom commercial Ana Duarte Coaching.

Adresse de domiciliation : 27 avenue Jean Médecin, 06000 Nice, France.

SIREN : 107 443 608

SIRET : 10744360800016

Code APE : 7022Z - Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion.

Capital social : non applicable, entreprise individuelle.

Email : contact@anaduartecoach.com

Site internet : www.anaduartecoach.com

TVA : TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts, sous réserve de bénéficier de la franchise en base de TVA.

Article 1 - Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute commande de prestations de coaching conclue entre la Prestataire et un client, ci-après « le Client », qu'il soit consommateur, non-professionnel ou professionnel, sauf dispositions particulières convenues par écrit.

Elles concernent notamment les prestations de coaching professionnel individuel, réalisées principalement en visioconférence et, le cas échéant, en présentiel ou par tout autre moyen convenu entre les parties.

Toute commande, signature d'un devis, validation d'une page de paiement, acceptation écrite d'une proposition commerciale ou paiement d'une prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Article 2 - Nature des prestations

Ana Duarte Coaching propose des prestations de coaching professionnel individuel, principalement auprès de professionnels de santé, visant notamment la clarification professionnelle, la gestion de la charge mentale, la prévention de l'épuisement et le développement de modes de fonctionnement plus soutenables.

Les prestations de coaching ne constituent ni un acte médical, ni un acte paramédical, ni une psychothérapie, ni un diagnostic, ni un conseil médical, juridique, fiscal ou financier. Elles ne se substituent pas à un suivi médical, psychologique, psychiatrique ou thérapeutique lorsque celui-ci est nécessaire.

Le coaching repose sur une démarche d'accompagnement, de réflexion, de responsabilisation et de mise en action. Le Client demeure pleinement responsable de ses décisions, de ses actions et des résultats obtenus.

Article 3 - Informations précontractuelles

Avant toute commande, le Client reçoit les informations essentielles relatives à la prestation choisie, notamment la nature de l'accompagnement, le format, la durée, le nombre de séances le cas échéant, le prix, les modalités de paiement, les modalités d'exécution et les éventuelles conditions particulières.

Ces informations peuvent être communiquées sur le site, par email, lors d'un appel découverte, dans un devis, une proposition commerciale, une page de paiement ou tout autre support durable.

Article 4 - Commande et formation du contrat

La commande est considérée comme définitive lorsque le Client accepte la proposition commerciale, signe le devis ou le contrat, valide une page de paiement ou procède au paiement total ou partiel de la prestation.

La Prestataire se réserve le droit de refuser ou de reporter une commande lorsque la demande ne relève pas du coaching, lorsque le cadre d'accompagnement ne paraît pas adapté, ou lorsque les conditions nécessaires à un accompagnement responsable ne sont pas réunies.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et un contrat ou devis spécifique signé par les parties, les stipulations particulières du contrat ou du devis prévalent.

Article 5 - Prix

Les prix des prestations sont indiqués en euros. Ils sont communiqués au Client avant toute validation de commande.

Les prestations peuvent être vendues à la séance, sous forme de forfait, de programme d'accompagnement ou de contenu numérique, selon les offres proposées.

Sauf mention contraire, les frais techniques liés à l'accès aux prestations à distance, notamment connexion Internet, équipement informatique, téléphone ou logiciels nécessaires, restent à la charge du Client.

Ana Duarte Coaching se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Le prix applicable est celui communiqué et accepté par le Client au moment de la commande.

Article 6 - Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont précisées avant la commande : paiement comptant, paiement en plusieurs échéances, paiement par lien sécurisé, virement bancaire, carte bancaire ou tout autre moyen accepté par la Prestataire.

Lorsque le paiement en plusieurs fois est accepté, le Client s'engage à respecter l'échéancier convenu. Le non-paiement d'une échéance peut entraîner la suspension de l'accompagnement jusqu'à régularisation.

Les prestations sont dues selon les conditions prévues dans le devis, le contrat, la page de paiement ou la proposition commerciale. Une facture est établie conformément à la réglementation applicable.

Pour les Clients professionnels uniquement, tout retard de paiement pourra donner lieu à l'application de pénalités de retard et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement lorsque celles-ci sont applicables.

Article 7 - Modalités d'exécution des prestations

Les séances de coaching se déroulent principalement en visioconférence, sauf accord contraire. Les modalités pratiques, notamment le lien de connexion, les horaires, la durée et les éventuels documents préparatoires, sont communiquées au Client avant la séance.

Le Client s'engage à se présenter aux séances dans des conditions permettant un travail de coaching : disponibilité, confidentialité de son environnement, connexion suffisante et ponctualité.

La durée et le rythme des accompagnements sont précisés dans l'offre acceptée. Lorsque l'accompagnement est prévu sur une durée déterminée, les séances doivent être utilisées dans le délai convenu, sauf accord écrit contraire.

Article 8 - Report, annulation et absence à une séance

Le Client peut demander le report d'une séance dans un délai raisonnable avant la date prévue. La politique précise de report ou d'annulation est indiquée dans l'offre, le devis ou le contrat applicable.

À défaut de précision particulière, toute demande de report formulée moins de 24 heures avant la séance pourra être refusée, et la séance pourra être considérée comme due, sauf cas de force majeure ou accord contraire de la Prestataire.

En cas d'absence du Client à une séance sans information préalable, la séance pourra être considérée comme réalisée et due.

La Prestataire peut également reporter une séance en cas d'empêchement, de problème technique majeur, de maladie, de force majeure ou de circonstance exceptionnelle. Une nouvelle date sera alors proposée au Client.

Article 9 - Droit de rétractation pour les Clients consommateurs

Lorsque le Client agit en qualité de consommateur et que le contrat est conclu à distance ou hors établissement, il dispose en principe d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Pour les prestations de services, ce délai court à compter de la conclusion du contrat. Le Client peut exercer ce droit au moyen du formulaire de rétractation figurant en annexe ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, envoyée à l'adresse suivante : contact@anaduartecoach.com.

Si le Client demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il reconnaît que, en cas de rétractation après le début d'exécution, un montant proportionnel au service déjà fourni pourra rester dû.

Lorsque la prestation de service a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord préalable et exprès du Client consommateur et la reconnaissance par celui-ci de la perte de son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée, le droit de rétractation ne peut plus être exercé pour cette prestation.

Article 10 - Arrêt d'un accompagnement en cours

Hors exercice valable du droit de rétractation, toute demande d'arrêt, de suspension ou de modification d'un accompagnement en cours fera l'objet d'un échange entre les parties afin de rechercher une solution adaptée.

Les séances déjà réalisées ou dues conformément aux conditions acceptées restent acquises à la Prestataire. Les modalités de report, d'avoir ou de remboursement éventuel des séances non réalisées dépendent de l'offre souscrite, du calendrier convenu et des circonstances de la demande.

Article 11 - Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, à participer activement aux séances, à respecter les rendez-vous fixés et à informer la Prestataire de tout élément pouvant affecter le bon déroulement de l'accompagnement.

Le Client reconnaît que le coaching implique une démarche personnelle et que la Prestataire ne garantit aucun résultat déterminé, les effets de l'accompagnement dépendant notamment de l'implication du Client, de son contexte et de ses décisions.

Article 12 - Responsabilité de la Prestataire

La Prestataire s'engage à fournir les prestations avec sérieux, professionnalisme et dans le cadre des moyens dont elle dispose.

Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de décision prise par le Client, d'utilisation inadaptée des informations ou pistes de réflexion issues du coaching, ou de situation relevant d'un accompagnement médical, psychologique, juridique, fiscal ou financier externe.

En cas de difficulté relevant de la santé physique ou mentale, le Client est invité à consulter un professionnel de santé compétent. En cas d'urgence ou de danger immédiat, le Client doit contacter les services d'urgence appropriés.

Article 13 - Confidentialité

La Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des échanges réalisés dans le cadre du coaching, dans les limites prévues par la loi et les obligations de sécurité ou de protection des personnes.

Lorsque la Prestataire échange sur sa pratique dans un cadre de supervision, mentorat ou développement professionnel, les situations sont présentées de manière anonymisée, sauf accord spécifique du Client.

Le Client s'engage également à respecter la confidentialité des supports, méthodes, échanges et documents transmis dans le cadre de l'accompagnement.

Article 14 - Propriété intellectuelle

Tous les contenus, supports, textes, exercices, documents, guides, méthodes, vidéos, audios, ressources et éléments transmis par Ana Duarte Coaching restent la propriété intellectuelle de la Prestataire, sauf mention contraire.

Ils sont fournis pour l'usage personnel et non collectif du Client. Toute reproduction, diffusion, modification, revente, publication ou utilisation à des fins commerciales sans autorisation écrite préalable est interdite.

Article 15 - Données personnelles

Dans le cadre de son activité, Ana Duarte Coaching peut collecter et traiter des données personnelles nécessaires à la gestion des demandes, des rendez-vous, des prestations, de la facturation, de la relation client et, le cas échéant, de l'envoi de contenus ou communications auxquels le Client a consenti.

Le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité disponible sur le site www.anaduartecoach.com, qui précise les données collectées, les finalités, les durées de conservation, les destinataires éventuels et les modalités d'exercice des droits.

Article 16 - Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution lorsque celui-ci résulte d'un cas de force majeure ou d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible, empêchant l'exécution normale de la prestation.

Dans une telle situation, les parties se rapprocheront afin de convenir d'un report, d'une adaptation ou de toute solution raisonnable.

Article 17 - Réclamations

Toute réclamation peut être adressée par email à contact@anaduartecoach.com. La Prestataire s'efforcera de répondre dans un délai raisonnable et de rechercher une solution amiable.

Le Client est invité à formuler sa réclamation de manière claire, en précisant la prestation concernée, la date, les éléments de contexte et la solution souhaitée.

Article 18 - Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après avoir sollicité Ana Duarte Coaching et à défaut de réponse satisfaisante, le Client consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Email : litiges@cm2c.net

Article 19 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

À défaut de résolution amiable, les juridictions compétentes seront déterminées conformément aux règles de procédure applicables, sous réserve des dispositions protectrices applicables aux Clients consommateurs.

Article 20 - Modification des CGV

Ana Duarte Coaching se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande ou de l'acceptation de l'offre par le Client.

Les versions antérieures applicables à une commande restent disponibles sur demande lorsqu'elles sont nécessaires à la compréhension du contrat conclu.

Annexe - Formulaire type de rétractation

Ce formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client consommateur souhaite se rétracter d'une commande éligible au droit de rétractation.

À l'attention de : Ana Carolina Silva Duarte EI - Ana Duarte Coaching

Adresse : 27 avenue Jean Médecin, 06000 Nice, France

Email : contact@anaduartecoach.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

Nom de la prestation : _____

Commandée le : ____ / ____ / ____

Nom et prénom du Client : _____

Adresse du Client : _____

Email du Client : _____

Date : ____ / ____ / ____

Signature du Client, uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :
