LES CLÉS DE VOTRE ÉPANOUISSEMENT

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ACCOMPAGNEMENTS DE COACHING INDIVIDUEL

Prestations de coaching individuel proposées directement par &SensÊtre,
à la séance ou au forfait.

V2.0 · Novembre 2026

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions applicables aux prestations de coaching individuel proposées directement par &SensÊtre à toute personne physique contractant en son nom pour son propre accompagnement.
Elles s'appliquent aux différentes formules proposées, notamment aux séances ponctuelles de coaching, au coaching flash et aux forfaits d'accompagnement comprenant plusieurs séances.

Elles ne concernent ni les actions de formation professionnelle, ni les bilans de compétences, qui font l'objet de CGV distinctes, ni les coachings commandités par une entreprise ou réalisés en sous-traitance.

Les présentes CGV complètent le contrat individuel de coaching. En cas de contradiction, les conditions particulières expressément convenues avec le client prévalent, sous réserve des dispositions légales impératives.

Article 2 — Identification du prestataire

&SensÊtre, société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) au capital de 10 000 €, dont le siège social est situé 13 rue Louis de Magnitot, 95420 Saint-Gervais

SIRET : 920 453 990 00011
Représentée par Nathalie CORTI, coach professionnelle

Courriel : contact@esensetre.fr
Téléphone : 06 15 91 07 23
Site internet : www.esensetre.fr

Article 3 — Nature des accompagnements de coaching

Le coaching individuel est un accompagnement personnalisé destiné à favoriser la réflexion, la prise de recul, la mobilisation des ressources et le développement de l'autonomie du client, dans une perspective personnelle et/ou professionnelle.

Il s'appuie sur une démarche collaborative et non prescriptive, centrée sur les objectifs définis par le client.

Selon la nature de la demande, &SensÊtre peut proposer :

- Un accompagnement ponctuel ou de type coaching flash, destiné à travailler une situation ou une problématique ciblée, au cours d'une ou plusieurs séances librement réservées.
- Un accompagnement structuré en plusieurs séances, organisé autour d'un objectif général et d'un parcours personnalisé, dont le nombre de séances, la durée et les modalités sont définis contractuellement.

Les objectifs et les modalités de l'accompagnement sont déterminés avec le client, en tenant compte de ses besoins, de ses attentes et du cadre de la prestation choisie.

Chaque séance constitue un espace de réflexion et de mise en mouvement. Le client conserve sa liberté de décision et demeure acteur de son cheminement.

Le coaching ne constitue ni une psychothérapie, ni un acte médical, ni une prestation de conseil juridique ou financier.

Article 4 — Contractualisation et organisation des séances

Toute prestation fait l'objet d'un contrat individuel précisant notamment les objectifs, la formule retenue, les modalités de réalisation, la durée et les conditions financières.

Les séances peuvent se dérouler en présentiel, dans l'espace professionnel de &SensÊtre ou dans un autre lieu convenu, ainsi qu'à distance.

Pour un accompagnement à la séance : le client réserve librement ses rendez-vous, sans engagement sur un nombre minimum de séances. Chaque séance supplémentaire est convenue et confirmée d'un commun accord.

Pour un accompagnement au forfait : le contrat précise le nombre de séances incluses, leur durée, les éventuelles prestations complémentaires, la période prévisionnelle de réalisation et les modalités de planification.
Le calendrier peut être ajusté d'un commun accord en fonction de l'évolution des besoins et des disponibilités respectives.

Toute modification substantielle du périmètre de la prestation fait l'objet d'un accord préalable entre les parties.

Article 5 — Prix des prestations

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC), avec indication de la TVA applicable.

Pour les séances à l'unité, le tarif est communiqué avant la réservation et confirmé dans le contrat ou par écrit.

Pour les accompagnements au forfait, le contrat précise le prix global de la prestation, le nombre et la durée des séances comprises, ainsi que les éventuels services complémentaires inclus.
Lorsque plusieurs séances sont prévues dans un forfait, le contrat indique leur valeur respective ou les modalités permettant de déterminer cette valeur, notamment pour le traitement des annulations et des interruptions.

Les éventuels frais supplémentaires, notamment de déplacement, sont annoncés et acceptés avant la contractualisation.

Le prix d'une prestation confirmée ne peut être modifié unilatéralement.

L'entretien préalable de découverte, lorsqu'il est proposé gratuitement, ne donne lieu à aucune facturation.

Article 6 — Facturation et modalités de règlement

Les conditions de facturation et de règlement sont adaptées à la formule d'accompagnement retenue et précisées dans le contrat individuel.

Accompagnement à la séance

Une facture est établie à l'issue de chaque séance réalisée. Le règlement intervient dès réception de la facture, sauf conditions particulières convenues par écrit.

Accompagnement au forfait

Le prix global peut être facturé selon différentes modalités convenues avant le démarrage :

- Facturation du forfait à la commande, avec règlement selon les conditions définies au contrat.
- Facturation et paiement échelonnés, selon un calendrier de versements précisé dans le contrat.
- Facturation progressive en fonction des étapes ou séances réalisées, lorsque cette modalité est retenue.

Les montants, dates d'échéance et conditions de règlement figurent dans le contrat. Les factures sont émises conformément à ces modalités.

Lorsque le forfait est réglé en totalité ou en partie avant son exécution, les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont traitées selon les dispositions relatives à la rétractation, aux annulations et à l'interruption de l'accompagnement.

Le règlement s'effectue par virement bancaire ou par tout autre moyen expressément accepté par &SensÊtre.

Article 7 — Déroulement et engagements réciproques

&SensÊtre s'engage à mobiliser les compétences et moyens professionnels nécessaires à l'accompagnement, dans le respect de sa charte de déontologie.

Le client s'engage à participer aux séances de bonne foi, à respecter les horaires convenus et à informer &SensÊtre de toute difficulté susceptible d'affecter leur déroulement.
Des exercices ou pistes de réflexion peuvent être proposés entre les séances. Leur réalisation relève du libre choix du client.

Les règles communes de fonctionnement définies par le règlement intérieur et règles de fonctionnement de &SensÊtre s'appliquent dans les conditions prévues au contrat.

Article 8 — Reports, annulations et retards

Toute demande de report ou d'annulation est communiquée dès que possible à &SensÊtre, de préférence par courriel.

À l'initiative du client :

- Une séance reportée ou annulée au moins 48 heures avant l'horaire prévu ne donne lieu à aucun frais.
- En cas de report ou d'annulation moins de 48 heures avant le rendez-vous, ou d'absence non signalée, une indemnité pouvant atteindre 50 % de la valeur TTC de la séance peut être appliquée lorsque le créneau réservé n'a pas pu être réattribué et que son immobilisation a effectivement occasionné un préjudice.
- Un retard du client peut entraîner une réduction de la durée effective de la séance, sans diminution automatique de son prix. Si le retard empêche sa réalisation, la situation est examinée selon les conditions d'annulation tardive ci-dessus.

Les circonstances exceptionnelles, notamment les situations de force majeure, sont prises en compte dans le respect du droit applicable. &SensÊtre privilégie, lorsque cela est possible, une solution de report amiable.

À l'initiative de &SensÊtre :
En cas d'indisponibilité, &SensÊtre informe le client dans les meilleurs délais et propose un report sans frais. Si aucun nouveau rendez-vous ne convient, la séance non réalisée n'est pas facturée et toute somme éventuellement versée à ce titre est remboursée.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice du droit légal de rétractation et des autres droits du consommateur.

Article 9 — Interruption anticipée de l'accompagnement

Les conditions d'interruption tiennent compte de la formule contractualisée.

Accompagnement à la séance
Le client peut décider à tout moment de ne pas réserver de nouvelle séance, sans justification ni indemnité de rupture.
Les séances déjà réalisées restent dues. Les rendez-vous confirmés mais non réalisés sont soumis aux dispositions d'annulation prévues à l'article 8.

Accompagnement au forfait

Le client peut demander à interrompre définitivement son accompagnement avant son terme, par notification écrite à &SensÊtre.
Un échange est proposé afin de clarifier les modalités de clôture.

Les prestations effectivement réalisées restent dues, sur la base de leur valeur prévue au contrat. Les éventuelles indemnités d'annulation de séances déjà confirmées sont examinées conformément à l'article 8.

Les sommes versées d'avance correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées, après déduction des montants légitimement dus au titre des prestations fournies et des éventuelles annulations tardives, sans pénalité forfaitaire supplémentaire de rupture.
Lorsque le règlement est échelonné, les échéances sont régularisées selon le même principe.

Interruption à l'initiative de &SensÊtre

&SensÊtre peut mettre fin à un accompagnement pour un motif légitime, notamment lorsque les conditions nécessaires à sa poursuite ne sont plus réunies, après en avoir informé le client et recherché, lorsque cela est possible, une solution appropriée.

Les prestations non réalisées sont remboursées lorsqu'elles ont été réglées d'avance, sans préjudice des droits du client.

Article 10 — Droit de rétractation

Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, le client consommateur bénéficie, sauf exception légale, d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.
Ce droit s'applique selon la nature de la prestation contractualisée, qu'il s'agisse d'une séance individuelle ou d'un forfait d'accompagnement.

Le client peut exercer son droit en adressant à &SensÊtre le formulaire type de rétractation remis lors de la contractualisation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, notamment par courriel à contact@esensetre.fr

Commencement de l'accompagnement avant la fin du délai

Si le client souhaite commencer son accompagnement avant l'expiration du délai légal, &SensÊtre recueille sa demande expresse et l'informe des conséquences prévues par la réglementation.

Si le client se rétracte alors que la prestation a commencé à sa demande expresse, il peut devoir régler un montant proportionné aux services effectivement fournis jusqu'à la notification de sa décision, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.
Lorsque la prestation commandée a été intégralement exécutée avant la fin du délai, avec l'accord préalable exprès du client et sa reconnaissance de la perte de son droit de rétractation après exécution complète, ce droit ne peut plus être exercé pour cette prestation.
Pour un forfait comprenant plusieurs séances, la réalisation d'une première séance ne constitue pas, à elle seule, l'exécution intégrale du forfait.

Les remboursements dus à la suite d'une rétractation valable sont effectués dans les délais légaux.

Article 11 — Confidentialité et déontologie

&SensÊtre garantit la confidentialité des informations confiées au cours des séances, sous réserve des exceptions prévues par la loi.
Aucune information relative au contenu personnel des échanges n'est communiquée à un tiers sans accord du client, sauf obligation ou autorisation légale applicable.
Le recours éventuel à la supervision professionnelle s'effectue sans divulgation d'informations permettant d'identifier le client.

L'accompagnement s'inscrit dans le respect de la charte de déontologie de &SensÊtre, mise à disposition du client.

Article 12 — Responsabilité et autonomie du client

&SensÊtre s'engage à réaliser la prestation avec compétence, diligence et dans le respect des engagements contractuels.

Le coaching constitue une obligation de moyens : &SensÊtre ne garantit pas l'obtention d'un résultat personnel ou professionnel déterminé.

Le client conserve sa liberté de décision et demeure acteur de ses choix et de ses actions.

Ces principes ne limitent pas la responsabilité de &SensÊtre en cas de manquement à ses obligations légales ou contractuelles.

Article 13 — Propriété intellectuelle

Les méthodes, supports et outils originaux remis par &SensÊtre demeurent protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables.
Le client peut les utiliser pour ses besoins personnels dans le cadre de son accompagnement. Leur reproduction ou diffusion à des fins commerciales ou professionnelles nécessite une autorisation préalable, sauf disposition légale contraire.
Les notes, réflexions et productions personnelles élaborées par le client demeurent les siennes.

Article 14 — Protection des données personnelles

&SensÊtre traite les données personnelles nécessaires à la gestion et à la réalisation des prestations, au suivi de la relation contractuelle et au respect de ses obligations légales.
Les finalités, bases juridiques, durées de conservation et droits des personnes sont décrits dans la Politique de confidentialité de &SensÊtre, accessible sur son site internet ou communiquée sur demande.
Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à contact@esensetre.fr.

Article 15 — Réclamations, médiation et litiges

Toute réclamation peut être adressée à &SensÊtre à l'adresse contact@esensetre.fr. Une solution amiable est recherchée en priorité.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client ayant la qualité de consommateur peut, après une réclamation écrite préalable demeurée sans solution satisfaisante, saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent :
SAS Médiation Solution — Adhésion n° 52775/VM/2404
222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint-Jean-de-Niost
Courriel : contact@sasmediationsolution-conso.fr
Site : https://www.sasmediationsolution-conso.fr

À défaut de résolution amiable, le différend relève des juridictions compétentes selon les règles légales applicables. Les présentes CGV sont soumises au droit français, dans le respect des dispositions légales protégeant les droits du consommateur.

Article 16 — Entrée en vigueur et dispositions générales

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date indiquée sur leur page de couverture.

La version applicable à une prestation est celle communiquée et valablement acceptée lors de la conclusion du contrat ou de la convention, sous réserve des dispositions légales impératives.

&SensÊtre peut actualiser ses CGV pour les prestations futures. Les modifications n'affectent pas les contrats en cours sans accord valable des parties lorsque celui-ci est nécessaire.

Les CGV sont consultables sur le site www.esensetre.fr.

CONTACT

&SensÊtre – 13 rue Louis de Magnitot, 95420 Saint-Gervais

contact@esensetre.fr | 06 15 91 07 23 | www.esensetre.fr