

Conditions générales de vente

Version 6 – Actualisée le 16 septembre 2026

DEFINITIONS

Client : co-contractant de Solutions coaching

Formation interentreprises :

- Stages et Cycles interentreprises :

Formation sur catalogue réalisée dans nos locaux ou dans des locaux mis à disposition par Solutions coaching.

Bilan de compétences : prestation d'accompagnement individuel réalisée conformément aux articles L.6313-4 et R.6313-4 et suivants du Code du travail, permettant au bénéficiaire d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles ainsi que ses aptitudes et ses motivations, afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

Formation intraentreprise : Formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client réalisée dans nos locaux, dans les locaux du Client ou dans des locaux mis à la disposition par le Client ou par Solutions coaching.

.

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

DOCUMENTS CONTRACTUELS

Solutions coaching fait parvenir au Client, une convention de formation professionnelle continue établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à Solutions coaching un exemplaire signé et portant son cachet commercial. Une attestation de présence peut être adressée au Client sur demande.

REFERENTIEL NATIONAL QUALITE – QUALIOPI

Solutions coaching est certifiée Qualiopi au titre des actions de formation et des bilans de compétences. Cette certification, délivrée au nom de l'État, atteste de la qualité du processus mis en œuvre pour l'ensemble des prestations proposées au Client. Ce référentiel a été actualisé en version 10 par le décret n°2026-728 du 1er août 2026 (applicable aux audits à compter du 1er novembre 2026), auquel les prestations de Solutions coaching sont conformes.

Les prestations de Solutions coaching ne donnent pas lieu à la délivrance d'une certification professionnelle enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) ou au Répertoire Spécifique (RS) ; elles donnent lieu à la remise d'une attestation de fin de formation ou de réalisation du bilan de compétences.

Les indicateurs de résultats de Solutions coaching (taux de satisfaction, taux d'abandon, taux de réalisation...), ainsi que leurs modalités de calcul, sont actualisés au moins une fois par an et communiqués au Client sur simple demande ainsi que sur le site internet www.solutions-coaching.fr.

Les tarifs, les modalités de financement mobilisables et les délais d'accès à chaque prestation sont précisés dans le devis et/ou la convention de formation remis au Client avant toute inscription définitive.

Toute réclamation relative à la qualité d'une prestation peut être adressée selon la procédure de réclamation prévue par le Règlement Intérieur de Solutions coaching, disponible sur demande, indépendamment du dispositif de médiation de la consommation mentionné ci-après.

MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, Solutions coaching a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. Tout Client ayant la qualité de consommateur dispose du droit de recourir gratuitement à ce dispositif en cas de litige non résolu avec Solutions coaching, après une démarche écrite préalable auprès de Solutions coaching. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM – MÉDIATION – CONSOMMATION. Le Client peut déposer sa réclamation sur le site <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale à l'adresse suivante : Médiation Consommation Développement / MED CONSO DEV – Centre d'Affaires Stéphanois SAS – Immeuble l'Horizon – Esplanade de France – 3, rue J. Constant Milleret – 42000 Saint-Étienne.

ACCESSIBILITE ET SITUATION DE HANDICAP

Les locaux de Solutions coaching, situés 147 rue de Saint Just des Marais à Beauvais, sont accessibles aux personnes en situation de handicap moteur.

Pour toute situation de handicap, quelle qu'en soit la nature (moteur, sensorielle, cognitive, psychique...), le Client ou le bénéficiaire est invité à en informer Solutions coaching dès la demande de formation ou de bilan de compétences, afin qu'un entretien soit organisé avec la référente Handicap et que les adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles nécessaires puissent être étudiées. Référente Handicap : Ilda TAILLET – 06 82 43 95 27 – Ilda.taillet@solutions-coaching.fr.

PREVENTION DES VIOLENCES, DU HARCELEMENT ET DES DISCRIMINATIONS

Solutions coaching s'engage à prévenir et à traiter toute situation de violence, de harcèlement moral ou sexuel, ou de discrimination pouvant survenir à l'occasion de ses prestations. Toute personne s'estimant victime ou témoin d'une telle situation peut la signaler, en toute confidentialité, à la référente désignée à cet effet : Ilda TAILLET – 06 82 43 95 27 – Ilda.taillet@solutions-coaching.fr. Chaque signalement est examiné dans les meilleurs délais et peut donner lieu à des mesures de protection ainsi qu'à une orientation vers les autorités ou organismes compétents. Cet engagement, formalisé dans la Procédure de prévention des violences, harcèlements et discriminations de Solutions coaching, répond à l'indicateur 12 du Référentiel National Qualité (version 10).

FORMATIONS INTERENTREPRISES

Conditions Financières

L'acceptation de Solutions coaching étant conditionnée par le règlement intégral de la facture, Solutions coaching se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client, tant que les frais d'inscription n'auront pas été couverts dans les conditions prévues ci-dessous.

Les factures sont émises à la clôture de la formation. Un acompte peut être demandé aux clients en fonction des formations proposées au moment de l'inscription.

Ouverture d'une session de formation

Solutions coaching se réserve la possibilité d'ajourner une session de formation et ce sans indemnités, au plus tard une semaine avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques.

FORMATIONS INTRAENTREPRISE

Conditions Financières

Une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par Solutions coaching. Un acompte de 30% sera versé par le Client à la signature de la commande.

Le complément est dû à réception des différentes factures émises au fur et à mesure de l'avancement des formations.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, Solutions coaching se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

BILAN DE COMPETENCES

Conditions financières

Le prix du bilan de compétences est précisé dans la convention conclue avec le bénéficiaire. Lorsque le bénéficiaire mobilise son Compte Personnel de Formation (CPF) pour le financement de la prestation, celui-ci s'engage, à défaut de prise en charge intégrale par le CPF, à régler le reste à charge applicable, dont le montant plancher est fixé chaque année par la réglementation en vigueur et indépendant de Solutions coaching. À défaut de mobilisation du CPF, le bénéficiaire s'engage à régler l'intégralité du prix de la prestation, selon les modalités précisées à l'article « Prix et Règlements » ci-après.

Résiliation et annulation

La convention de bilan de compétences peut être résiliée avant son terme, tant par Solutions coaching que par le bénéficiaire, par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute modification de la convention fait l'objet d'un avenant. En cas de désistement du bénéficiaire moins de 2 jours francs avant le début de la prestation, ou d'abandon en cours de réalisation, Solutions coaching retient, sur le prix total, les sommes qu'elle a dépensées ou engagées pour la réalisation du bilan, conformément aux dispositions légales applicables aux actions de formation.

Confidentialité et déontologie

Solutions coaching assure la stricte confidentialité des échanges intervenant dans le cadre du bilan de compétences, conformément à l'article R.6313-6 du Code du travail. Les engagements déontologiques de Solutions coaching en la matière sont détaillés dans la Charte éthique et déontologique du bilan de compétences, remise au bénéficiaire préalablement à la réalisation de la prestation.

REMPLACEMENT D'UN PARTICIPANT

Solutions coaching offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée, Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit.

CONDITIONS D'ANNULATION DES FORMATIONS PAR LE CLIENT

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit.

- Pour les Stages Interentreprises:

Pour toute annulation, moins de 10 jours ouvrables avant le début du stage, le montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire. - Pour les formations intraentreprise :

- Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 21 jours calendaires et au moins 8 jours calendaires avant la session de formation, 50% du montant de la formation sera facturée par Solutions coaching.
- Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 8 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera facturée par Solutions coaching à ce dernier.

DEMATÉRIALISATION DES SUPPORTS

Dans le cadre d'un engagement de Solutions coaching pour l'environnement, les supports fournis pour les sessions de formation sont des supports dématérialisés.

PRIX ET RÈGLEMENTS

Tous nos prix sont indiqués en euros et TTC. L'établissement étant exonéré de TVA.

Les factures sont payables en euros, à 30 jours date de facture, sans escompte et à l'ordre de Solutions coaching.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 c. com. et D. 441-5 c. com. Solutions coaching se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

RÈGLEMENT PAR UN OPCO

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si Solutions coaching n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où un Client passerait une commande à Solutions coaching, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), Solutions coaching pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à Solutions coaching en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de Solutions coaching pour les besoins desdites commandes.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de suppression aux données personnelles le concernant. Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des prestations et aux obligations légales de conservation.

Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail ou par courrier adressé à Ilda TAILLET, à l'adresse contact@solutions-coaching.fr.

RESPONSABILITE

Solutions coaching pourra être tenu responsable de tout dommage direct subi par le Client et résultant de l'exécution des actions de formation.

L'indemnité due au Client, en réparation de son préjudice, ne pourra dépasser le montant correspondant aux sommes versées par le Client à Solutions coaching au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu.

CONFIDENTIALITE

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont Solutions coaching ou le Client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client un tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés ; chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants.

Chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie. La présente clause autorise Solutions coaching à communiquer les informations au sein de Solutions coaching. Les Parties seront liées par la présente obligation de confidentialité pendant une durée de deux ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

COMMUNICATION

Le Client autorise expressément Solutions coaching à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

RENONCIATION

Le fait pour Solutions coaching de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales et tous les rapports entre Solutions coaching et ses Clients relèvent de la Loi française.

DIFFERENTS EVENTUELS AVEC UN CLIENT PARTICULIER

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<http://cnpm-mediation-consommation.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE BEAUVAIS quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la Solutions coaching qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

ELECTION DE DOMICILE

L'élection de domicile est faite par Solutions coaching à son siège social au 147, rue de Saint just des Marais –60000 Beauvais