Conditions générales de vente et de participation

Coaching à domicile

Version du 1er septembre 2026

Présentation harmonisée le 20 septembre 2026. Instructions internes retirées ; articles contractuels 1 à 21 inchangés.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE Coaching sportif à domicile Applicables aux achats réalisés sur Acuity Scheduling Version du 1er septembre 2026 Ces CGV sont destinées à être consultées et acceptées en ligne avant l'achat d'une séance ou d'un pack. Les informations personnelles, les objectifs, les données utiles à la sécurité et les modalités individualisées sont recueillis séparément lors du bilan initial et dans le contrat papier remis au Client.

1 IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Quentin FitCoach - Quentin Parzysz, entrepreneur individuel Adresse professionnelle : 8b lotissement Les Hauts de Trianon, 97170 Petit-Bourg, Guadeloupe SIRET : 822 214 219 00047 Courriel : quentin.fitcoach@gmail.com - Téléphone : 06 90 63 06 68 Le Prestataire déclare être couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle applicable aux activités prévues par les présentes. Les références du contrat peuvent être communiquées sur demande.

2 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales de vente et de participation régissent les prestations de coaching sportif à domicile achetées à distance par un consommateur sur Acuity Scheduling ou au moyen d'un parcours de paiement en ligne proposé par Quentin FitCoach. Elles s'appliquent aux séances à l'unité, aux bilans initiaux, aux packs Équilibre, Vitalité et, plus généralement, à toute formule de coaching individuel ou en duo dont la page de vente renvoie aux présentes CGV. La validation de la commande après accès aux présentes CGV vaut acceptation sans réserve de leur version en vigueur à la date de l'achat. Les caractéristiques essentielles de l'offre, son prix, le nombre de séances, leur durée et la durée de validité du pack sont ceux affichés avant le paiement.

3 NATURE DES PRESTATIONS

Le Prestataire dispense des séances de coaching sportif personnalisé au domicile du Client ou dans tout autre lieu privé préalablement accepté. Les séances peuvent notamment comprendre des exercices de mobilité, d'équilibre, de coordination, de renforcement musculaire, de travail cardio-respiratoire, de respiration et d'éducation à l'activité physique. Leur contenu est ajusté selon l'état de forme observé, les informations communiquées, les objectifs convenus, le matériel disponible et les conditions de sécurité. Les prestations ne constituent pas un acte médical, paramédical, de kinésithérapie ou de rééducation. Le Prestataire n'établit aucun diagnostic et ne garantit aucun résultat médical, esthétique, sportif ou fonctionnel déterminé.

4 DOCUMENTS CONTRACTUELS ET CONTRAT PAPIER INDIVIDUALISÉ

La relation contractuelle comprend, par ordre de priorité : la description de l'offre affichée au moment de l'achat, la confirmation de commande, les présentes CGV et, lorsqu'il est signé, le contrat papier individualisé. Le contrat papier est complété sur place avec le Client, en principe lors du bilan initial ou avant le démarrage effectif du suivi. Il précise notamment l'identité du Client, ses coordonnées, ses objectifs, les informations utiles à la sécurité, le lieu d'intervention, l'organisation retenue et les éventuelles autorisations distinctes. Le contrat papier individualise la prestation sans imposer une nouvelle acceptation des CGV déjà validées en ligne. En cas de contradiction portant sur une modalité expressément individualisée, la stipulation particulière signée par les deux parties prévaut, sous réserve des dispositions légales impératives.

5 ZONE D'INTERVENTION ET LIEU DES SÉANCES

Les prestations sont proposées principalement à Petit-Bourg, Goyave, Baie-Mahault et Lamentin. Toute demande située en dehors de cette zone est soumise à l'accord préalable du Prestataire et peut entraîner un refus ou des conditions particulières communiquées avant la réservation. L'achat d'un pack ne vaut pas acceptation automatique de n'importe quel lieu d'intervention. Le Prestataire peut refuser un lieu trop éloigné, difficilement accessible, inadapté à la pratique ou incompatible avec son organisation et les exigences de sécurité.

6 COMMANDE, PRIX ET PAIEMENT

Le prix applicable est celui affiché au moment de l'achat. Il est exprimé en euros. Le régime de TVA applicable figure sur la facture ou le justificatif de paiement. Sauf indication contraire, le paiement intégral est exigé lors de la commande en ligne. Le paiement est traité par les prestataires proposés sur Acuity Scheduling, notamment Stripe. Quentin FitCoach ne reçoit pas les données bancaires confidentielles du Client. La commande devient définitive après validation du paiement et émission d'une confirmation. Une autorisation bancaire provisoire, une opération en attente ou un débit non confirmé par la plateforme ne suffit pas à établir la validation définitive de la commande. En cas de paiement refusé, annulé, impayé ou rétrofacturé sans motif légitime, le Prestataire peut suspendre l'utilisation du pack et les réservations correspondantes après en avoir informé le Client.

7 CARACTÉRISTIQUES ET UTILISATION DES PACKS

Les packs sont personnels, nominatifs, non cessibles et non transférables. Ils ne peuvent être partagés, revendus, prêtés ou convertis en une autre prestation sans accord écrit du Prestataire. Chaque séance doit être réservée séparément, dans la limite du crédit disponible, de la durée de validité et des créneaux proposés. L'achat d'un pack ne garantit pas la disponibilité permanente d'un jour ou d'un horaire particulier. La durée de validité applicable est celle indiquée sur la page de vente. Elle commence à la date précisée dans l'offre ou, à défaut, à la date de l'achat. Le Client doit planifier ses séances suffisamment tôt pour permettre leur utilisation avant l'échéance. À l'expiration du pack, les séances non utilisées sont perdues, sauf disposition légale contraire, impossibilité imputable au Prestataire ou prolongation exceptionnelle accordée par écrit dans les conditions de l'article 14.

8 RÉSERVATION ET ORGANISATION DES SÉANCES

Les séances sont réservées via Acuity Scheduling ou par tout autre moyen expressément convenu avec le Prestataire. Une demande de créneau n'est définitive qu'après confirmation de la plateforme ou du Prestataire. Le Client doit vérifier la date, l'heure, le lieu et la prestation figurant dans sa confirmation. Il demeure responsable de la planification de ses séances pendant la durée de validité de son offre. Le Prestataire peut refuser une organisation manifestement incompatible avec la fréquence prévue, son planning, les temps de déplacement ou la sécurité de l'intervention, tout en recherchant une solution raisonnable avec le Client.

9 ANNULATION, ABSENCE ET RETARD DU CLIENT

Toute séance annulée ou déplacée au moins 24 heures avant l'heure prévue peut être reportée sans perte de séance, sous réserve des disponibilités du Prestataire et de la durée de validité du pack. Toute annulation reçue moins de 24 heures avant le début de la séance, toute absence ou toute non-présentation entraîne le décompte définitif de la séance correspondante. Une dérogation peut être accordée à titre exceptionnel en présence d'une circonstance grave et justifiée. Elle relève de l'appréciation du Prestataire et ne crée aucun droit pour les situations ultérieures. En cas de retard du Client, la séance se termine à l'heure initialement prévue. Au-delà de 15 minutes, le Prestataire peut annuler la séance si sa réalisation n'est plus compatible avec les objectifs, son organisation ou la sécurité. La séance reste alors due. Lorsque le Prestataire se déplace et ne peut accéder au lieu convenu pour une cause imputable au Client, la séance est due.

10 RETARD, ANNULATION OU INDISPONIBILITÉ DU PRESTATAIRE

En cas de retard du Prestataire, celui-ci propose, selon les possibilités, de prolonger la séance, de compenser le temps perdu ou de reporter tout ou partie de la séance sans frais.

En cas d'annulation par le Prestataire, la séance n'est pas décomptée et est reportée ou recréditée. Lorsque des annulations imputables au Prestataire empêchent objectivement l'utilisation du pack, il propose une prolongation, un avoir ou un remboursement proportionnel des prestations non exécutées. Le Prestataire peut annuler ou interrompre une séance lorsque les conditions météorologiques, l'accès au domicile, l'environnement, l'état du matériel ou toute autre circonstance rendent l'intervention impossible ou dangereuse.

11 CONDITIONS DE PRATIQUE AU DOMICILE

Le Client garantit que le lieu d'intervention est accessible à l'heure convenue et qu'il dispose d'un espace suffisamment dégagé, stable, éclairé, ventilé, propre et compatible avec les exercices prévus. Le Client signale avant la séance tout obstacle, animal, sol glissant, escalier, travaux, défaut d'éclairage, matériel défectueux ou autre risque particulier. Les enfants, animaux et tiers présents restent sous sa responsabilité et ne doivent pas perturber ou compromettre la sécurité de la séance. Le Prestataire peut demander le déplacement d'un objet, refuser l'utilisation d'un équipement ou interrompre la séance si les conditions de sécurité ne sont pas réunies. Le Client est responsable des dommages résultant d'un danger du domicile qu'il connaissait et n'a pas signalé. Cette stipulation n'exclut pas la responsabilité du Prestataire en cas de faute qui lui serait imputable.

12 SANTÉ, INFORMATIONS PRÉALABLES ET SÉCURITÉ

Le Client signale avant la première séance puis à chaque évolution toute douleur, blessure, limitation, maladie, intervention récente, grossesse, traitement ou symptôme susceptible d'influencer la pratique. En cas de doute, le Client sollicite l'avis de son médecin. Le Prestataire peut recommander ou demander un avis médical lorsque les informations disponibles ne permettent pas d'assurer une pratique raisonnablement sécurisée. Le Client s'engage à interrompre l'exercice et à signaler immédiatement toute douleur inhabituelle, vertige, malaise, douleur thoracique, essoufflement anormal ou autre symptôme préoccupant. Le Prestataire peut adapter, suspendre ou refuser une séance s'il estime raisonnablement que les conditions de sécurité ne sont pas réunies. Une telle décision ne constitue pas un diagnostic médical.

13 ENGAGEMENTS DES PARTIES

Le Prestataire s'engage notamment à : • fournir un encadrement professionnel, attentif et adapté aux informations disponibles ; • respecter les règles de prudence, d'hygiène et de sécurité ; • utiliser du matériel entretenu et adapté lorsqu'il fournit celui-ci ; • respecter la confidentialité des informations reçues, sous réserve des obligations légales. Le Client s'engage notamment à : • communiquer des informations exactes, complètes et actualisées ; • respecter les consignes et utiliser correctement le matériel ; • porter une tenue et des chaussures adaptées ; • ne pas participer sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants ou de toute substance altérant la vigilance ; • garantir un environnement exempt de violence, menace, harcèlement, discrimination ou comportement inapproprié.

14 PROLONGATION, SUSPENSION ET RÉSILIATION

Une prolongation peut être accordée en cas d'incapacité médicale prolongée ou de circonstance sérieuse justifiée. Elle n'est pas automatique, doit être demandée dès que possible, de préférence avant l'expiration du pack, et peut être subordonnée à la production d'un justificatif. Les congés personnels, oublis, changements d'emploi du temps ou indisponibilités ordinaires ne donnent pas automatiquement droit à une prolongation. Le Prestataire peut suspendre l'accompagnement en cas de risque pour la santé ou la sécurité, d'impayé, de conditions d'accueil inadaptées ou de manquement aux obligations contractuelles. Chaque partie peut résilier le contrat en cas de manquement grave de l'autre partie après mise en demeure restée sans effet, sauf urgence ou impossibilité de poursuivre la relation. En cas de comportement violent, menaçant, discriminatoire, sexuel, harcelant ou mettant en danger le Prestataire, celui-ci peut interrompre immédiatement la séance et mettre fin à l'accompagnement.

Aucune clause ne prive le Client d'un remboursement lorsque la prestation ne peut être exécutée pour une cause imputable au Prestataire ou lorsqu'une disposition légale l'impose.

15 RESPONSABILITÉ

Le Prestataire est tenu à une obligation de prudence, de diligence et de sécurité dans l'exécution de la prestation. Sa responsabilité peut être engagée dans les conditions prévues par la loi lorsqu'un dommage résulte d'une faute qui lui est imputable. Le Client demeure responsable du respect des consignes, de l'exactitude des informations communiquées et des dommages qu'il cause volontairement ou par négligence aux personnes, au matériel ou aux locaux. Les exclusions ou limitations prévues aux présentes ne s'appliquent pas lorsque la responsabilité ne peut légalement être limitée, notamment en cas de dommage corporel résultant d'une faute du Prestataire. Les effets personnels du Client restent sous sa responsabilité. Le Prestataire ne répond pas des pertes ou vols sans faute de sa part.

16 DROIT DE RÉTRACTATION

Pour un achat conclu à distance, le Client consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Le Client peut exercer ce droit en adressant, avant l'expiration du délai, une déclaration claire à quentin.fitcoach@gmail.com ou par courrier à Quentin FitCoach - Quentin Parzysz, 8b lotissement Les Hauts de Trianon, 97170 Petit-Bourg. La demande doit permettre d'identifier le Client, la commande et la prestation concernée. Lorsque le Client demande expressément que l'exécution commence avant la fin du délai de 14 jours, il reste redevable, en cas de rétractation ultérieure, du montant proportionnel aux prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision. Lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai, le droit de rétractation ne peut être perdu que si l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du Client et si celui-ci a reconnu qu'il perdrait ce droit une fois la prestation entièrement exécutée. Le simple achat d'un pack ne vaut pas renonciation immédiate au droit de rétractation. La demande de commencement anticipé doit être recueillie expressément dans le parcours de commande lorsque la première séance peut avoir lieu avant l'expiration des 14 jours.

17 REMBOURSEMENTS

En dehors de l'exercice régulier du droit de rétractation, d'une impossibilité définitive imputable au Prestataire ou d'une obligation légale, les séances réalisées, les séances annulées hors délai et les packs arrivés à expiration ne sont pas remboursables. Une difficulté médicale durable ou une circonstance exceptionnelle peut donner lieu, selon la situation et les justificatifs fournis, à une suspension, une prolongation, un avoir ou un remboursement partiel calculé au regard des prestations déjà exécutées.

18 DONNÉES PERSONNELLES ET DROIT À L'IMAGE

Les données administratives sont traitées par Quentin FitCoach afin de gérer les commandes, réservations, paiements, factures, communications pratiques, incidents et obligations légales. Elles peuvent être transmises aux prestataires techniques strictement nécessaires, notamment Acuity Scheduling et le prestataire de paiement, dans la limite de leurs missions. Les informations relatives à la santé sont limitées à ce qui est nécessaire à la sécurité et à l'adaptation des séances. Lorsqu'un consentement spécifique est requis, il est recueilli séparément dans le contrat ou la fiche confidentielle complétée sur place. Le Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et, selon les cas, d'opposition ou de portabilité en écrivant à quentin.fitcoach@gmail.com. L'achat d'une prestation et l'acceptation des présentes CGV n'autorisent pas l'utilisation de l'image ou de la voix du Client à des fins de communication. Toute autorisation fait l'objet d'un consentement distinct et révocable dans les conditions précisées sur le support concerné.

19 RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Toute réclamation doit d'abord être adressée par écrit à Quentin FitCoach, par courriel à quentin.fitcoach@gmail.com ou par courrier à 8b lotissement Les Hauts de Trianon, 97170 Petit-Bourg. Après une réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris - Téléphone : 01 89 47 00 14 - Déclaration en ligne : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php - Courriel de saisine : declarer-un-litige@cm2c.net. L'adhésion de Quentin Parzysz au dispositif CM2C est indiquée comme valable jusqu'au 23 juillet 2029 dans le contrat de référence. Le Prestataire veille à maintenir une convention de médiation valide et à mettre à jour les présentes coordonnées en cas de changement.

20 DROIT APPLICABLE, LITIGES ET MODIFICATION DES CGV

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut de résolution amiable ou de médiation, le Client peut saisir la juridiction compétente selon les règles légales applicables. Aucune compétence territoriale exclusive n’est imposée au consommateur. Si une clause est déclarée invalide ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables. Le Prestataire peut modifier les présentes CGV pour l’avenir. La version applicable à une commande est celle mise à disposition et acceptée au moment de l’achat ; une modification ultérieure ne modifie pas rétroactivement les conditions essentielles d’un pack déjà acheté.

21 ACCEPTATION ÉLECTRONIQUE ET PREUVE

La validation de la commande après consultation des présentes CGV constitue leur acceptation électronique. Le Client reconnaît avoir pu prendre connaissance, avant le paiement, des caractéristiques essentielles de l’offre, de son prix, de sa durée de validité et des règles d’annulation. Les confirmations électroniques, journaux de transaction, justificatifs de paiement et données conservées par Acuity Scheduling, le prestataire de paiement ou Quentin FitCoach peuvent être utilisés comme éléments de preuve de la commande et de son acceptation, sous réserve des règles légales applicables.