

## Conditions Générales d'Abonnement et d'Utilisation – Tout en Coach

---

### PRÉAMBULE

La société Tout en Coach, SAS au capital social de 4 580,09 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro 933 900 474, dont le siège social est situé 14 rue de Lorraine, 78310 – Maurepas, représentée par M. Robin FOURNIER en qualité de dirigeant (« **Tout en Coach** »), a créé et met à disposition une Plateforme accessible en ligne permettant notamment à des professionnels du coaching sportif de gérer certains aspects administratifs, commerciaux et documentaires de leur activité.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Tout en Coach met le Service à disposition de ses Clients professionnels.

Le Client reconnaît que le Service constitue un outil technique d'aide à la gestion administrative, commerciale et documentaire. Il ne se substitue pas aux conseils d'un avocat, expert-comptable, commissaire aux comptes, fiscaliste ou autre professionnel habilité.

### ARTICLE 1 — DÉFINITIONS

Aux fins des présentes, les termes ci-dessous ont la signification suivante.

**Abonnement** : droit d'accès au Service souscrit par le Client selon la formule choisie.

**Client** : toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles, souscrivant au Service.

**Compte Client** : espace personnel permettant au Client d'accéder au Service.

**Conditions Générales ou CGAU** : les présentes conditions générales d'Abonnement et d'Utilisation.

**Données Client** : données, informations, contenus, documents, fichiers, factures, devis, avoirs, coordonnées clients, historiques et éléments saisis, importés, générés ou stockés par le Client dans le cadre de l'utilisation du Service.

**Données Personnelles** : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

**Plateforme** : interface logicielle accessible en ligne permettant l'accès au Service.

**Service** : ensemble des fonctionnalités, outils, prestations, accès, contenus, modules, services d'hébergement, maintenance, support et prestations associées mis à disposition du Client par Tout en Coach, selon la formule d'Abonnement souscrite.

**Site Vitrine** : site internet créé par Tout en Coach pour le Client dans le cadre des formules Niveau 2 ou Niveau 3.

## **ARTICLE 2 — CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute souscription, utilisation ou commande du Service par le Client.

Elles excluent l'application de toutes conditions générales d'achat, conditions contractuelles ou documents émanant du Client, sauf acceptation expresse et écrite de Tout en Coach.

Le Service est destiné exclusivement à des professionnels. Le Client déclare souscrire le Service exclusivement pour les besoins de son activité professionnelle de coaching sportif et reconnaît que les présentes CGAU ne sont pas destinées à régir une relation avec un consommateur ou un non-professionnel.

## **ARTICLE 3 — ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Toute souscription au Service vaut acceptation sans réserve des présentes CGAU, accessibles à tout moment sur [www.toutencoach.com](http://www.toutencoach.com).

Lorsque la souscription intervient en ligne, le Client reconnaît avoir eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total, la formule choisie, les options éventuelles et les informations saisies avant validation définitive.

Selon le niveau d'Abonnement choisi par le Client, l'acceptation a lieu via le cochage d'une case dédiée lors de la création du compte (Niveau 1) ou à la signature d'un contrat spécifique signé via un dispositif de signature électronique conforme au règlement eIDAS.

En cas de contradiction entre les présentes CGAU et le contrat conclu entre le Client et Tout en Coach, les présentes CGAU prévaudront.

## ARTICLE 4 — SERVICE MIS À DISPOSITION DU CLIENT

Le Service comprend trois niveaux d'Abonnement :

### **NIVEAU 1 – SaaS Gestion Administrative | 19,90 € HT/mois**

#### **Fonctionnalités incluses :**

- Mise à disposition de modèles ou générateurs documentaires permettant au Client de préparer, sous sa responsabilité, des documents contractuels relatifs à ses prestations.
- Création de factures, rattachées à un contrat ou indépendantes.
- Création de devis et d'avoirs.
- Envoi automatisé des factures par email aux clients du Client.
- Suivi du chiffre d'affaires.
- Export du chiffre d'affaires pour les déclarations URSSAF et fiscales.
- Gestion des clients particuliers et entreprises, avec nomenclature de facturation adaptée.
- Module attestations fiscales à destinations des clients particuliers, conditionné à l'activation du régime Service à la Personne (SAP) par le Client dans son profil. Le Client est seul responsable de sa déclaration officielle auprès des autorités compétentes (URSSAF SAP / DIRECCTE etc.).
- Module Conformité à la réforme de la facturation électronique :
  - Intégration d'une solution opérée en partenariat avec une plateforme agréée par l'administration fiscale française, permettant au Client de se conformer à la réforme française relative à la facturation électronique.
  - La solution couvre (i) la réception des factures électroniques émises par les fournisseurs B2B à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2026 ; (ii) l'émission de factures électroniques structurées à destination des clients professionnels du Client, dans le cadre de relations B2B à partir de 1<sup>er</sup> septembre 2027 ; (iii) la transmission à l'administration fiscale, au titre de l'e-reporting, des données de transaction concernant les opérations non couvertes par l'émission de factures électroniques (ventes aux particuliers, opérations internationales) à partir de 1<sup>er</sup> septembre 2027.
  - Le Client devra, lors de la mise en place initiale du Service, sélectionner sa Plateforme agréée parmi celles proposées par Tout en Coach et accomplir les démarches nécessaires en suivant les instructions communiquées par Tout en Coach. Cette opération ne pourra être réalisée qu'une seule fois.

- Cette intégration est incluse dans le tarif du Niveau 1, dans la limite d'une consommation raisonnable correspondant à l'usage normal d'un professionnel du coaching sportif. Tout volume manifestement excessif au regard de l'activité déclarée pourra faire l'objet de conditions tarifaires complémentaires, communiquées au préalable.
- Tout en Coach se réserve la faculté de modifier la plateforme agréée partenaire, sous réserve de garantir la continuité du Service et sa conformité réglementaire.

**Limites et exclusions :**

- Absence de gestion des paiements et de suivi du statut de règlement des factures.
- Aucune garantie de performance commerciale.
- Tout en Coach ne saurait être tenu responsable d'erreurs dans les déclarations fiscales ou sociales effectuées par le Client sur la base des exports.
- Les modèles, documents ou contenus générés par le Service constituent des outils d'aide à la rédaction. Ils ne constituent pas un conseil juridique individualisé et ne se substituent pas à la consultation d'un avocat ou d'un professionnel habilité. Le Client demeure seul responsable de l'adaptation, de la validation et de l'utilisation des documents générés.
- Sauf stipulation expresse contraire, le Service n'est pas fourni comme logiciel ou système de caisse certifié ou attesté au sens de la réglementation fiscale applicable. Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service comme logiciel de caisse lorsque son activité impose l'utilisation d'un dispositif répondant aux exigences d'inaltérabilité, de sécurisation, de conservation et d'archivage, sauf activation d'un module expressément prévu à cet effet.

**NIVEAU 2 – Visibilité locale | 99 € HT/mois****Inclut l'intégralité du Niveau 1, auquel s'ajoutent les fonctionnalités suivantes :**

- Création d'un Site Vitrine professionnel dédié au Client, personnalisé selon les informations fournies lors de *l'onboarding*.
- Accompagnement lors de la création d'une fiche Google Business Profile par le Client, qui reste propriétaire de sa fiche.
- Accès à un back-office permettant au Client de gérer lui-même le contenu de son Site Vitrine et de sa fiche Google Business Profile.

- Accompagnement SEO (search engine optimization) local, sans obligation de résultat : méthodologie, aide au choix des mots-clés, aide à l'optimisation.
- Bibliothèque d'expertise (module de rédaction assistée par IA) — voir sous-section dédiée en D.

### **Périmètre géographique :**

Le Site Vitrine et la fiche Google My Business sont positionnés sur la zone d'intervention du Client, définie conjointement lors de *l'onboarding*, en fonction des spécificités locales, notamment la densité urbaine, le profil du marché et les autres coachs Tout en Coach présents sur la zone. La zone est documentée dans le récapitulatif *d'onboarding* et peut être ajustée une fois par an maximum, à la demande du Client, sous réserve de la cohérence avec l'écosystème Tout en Coach local.

### **Limites et exclusions :**

- Tout en Coach assure la création et la mise en ligne initiale des supports. La gestion courante (mises à jour, collecte d'avis, publications) est à la charge exclusive du Client.
- Aucune obligation de résultat sur la visibilité Google, le positionnement dans les moteurs de recherche, le nombre d'avis ou l'acquisition de clients n'existe.
- Aucune exclusivité territoriale n'existe : plusieurs Clients peuvent être référencés dans une même zone.
- Le Client peut choisir de ne pas utiliser le module SaaS « Gestion administrative » s'il dispose déjà d'une solution propre de gestion administrative, de facturation et/ou de conformité à la réforme de la facturation électronique. Dans ce cas, le Client est seul responsable de sa propre conformité réglementaire et des démarches associées, et Tout en Coach est libéré de toute obligation au titre dudit module à l'égard de ce Client. Ce choix d'usage n'affecte pas le tarif de l'Abonnement Niveau 2, qui demeure inchangé.

## **BIBLIOTHEQUE D'EXPERTISE**

***La Bibliothèque d'expertise est un module de rédaction d'articles de blog assistée par intelligence artificielle***

- **Fonctionnement** : le Client sélectionne un thème, répond à cinq questions guidées et valide le prompt. Un lot de huit brouillons d'articles est généré par l'intelligence artificielle. Le Client relit, adapte et publie chaque article sous sa responsabilité éditoriale.
- Quota inclus : quatre articles publiés par mois maximum, soit un lot de huit brouillons générés par période de deux mois.

- Le Client est seul responsable du contenu final publié, y compris sa véracité, sa conformité déontologique, sa conformité aux règlements applicables en la matière et le respect des droits de tiers.
- Afin de satisfaire aux obligations de transparence du Règlement (UE) 2024/1689 du 13 juin 2024 relatif à l'intelligence artificielle (AI Act), l'interface de rédaction affiche en permanence une mention informant que les brouillons sont générés par une intelligence artificielle ; une étape de relecture par le Client est requise avant toute publication. Les articles publiés portent un badge public indiquant qu'ils ont été rédigés avec l'assistance d'une intelligence artificielle, relus et validés par le Client.
- La technologie du back-office de la Bibliothèque d'expertise demeure la propriété exclusive de Tout en Coach. En cas de cessation de l'Abonnement et de rachat du Site Vitrine par le Client (Article 10.5), les articles déjà publiés sont conservés sur le site racheté, mais le Client perd tout accès au back-office de rédaction assistée et aux automatisations associées.

### **NIVEAU 3 – Premium | 179 € HT/mois**

**Inclut l'intégralité du Niveau 2 visibilité locale, y compris la Bibliothèque d'expertise, auquel s'ajoutent les fonctionnalités suivantes :**

- 1 heure par mois d'accompagnement individuel avec Robin FOURNIER, portant sur les objectifs du Client et les moyens pour les atteindre.
- Thématiques couvertes : développement de l'activité, aide à la vente, visibilité, structuration de l'offre, atteinte des objectifs.
- Format : visioconférence, téléphone ou présentiel.

#### **Limites et exclusions :**

- L'accompagnement constitue une obligation de moyens. Aucun résultat commercial, financier ou de développement d'activité n'est garanti.
- Les résultats dépendent de l'implication, de l'autodiscipline et de la mise en œuvre effective des conseils par le Client.
- En cas d'impossibilité temporaire de Tout en Coach d'assurer la session mensuelle (maladie, force majeure etc.), celle-ci sera reportée sans droit à indemnisation.
- Le Client peut choisir de ne pas utiliser le module SaaS « Gestion administrative » s'il dispose déjà d'une solution propre de gestion administrative, de facturation et/ou de conformité à la réforme de la facturation électronique. Dans ce cas, le Client est seul

responsable de sa propre conformité réglementaire et des démarches associées, et Tout en Coach est libéré de toute obligation au titre dudit module à l'égard de ce Client. Ce choix d'usage n'affecte pas le tarif de l'Abonnement Niveau 3, qui demeure inchangé.

Tout en Coach se réserve le droit de faire évoluer le Service, notamment pour en améliorer les performances, la sécurité, l'ergonomie, la conformité ou la maintenance.

Aucune fonctionnalité non expressément décrite dans l'offre souscrite par le Client ne peut être considérée comme contractuellement garantie.

## **ARTICLE 5 — COMPTE CLIENT ET ACCÈS AU SERVICE**

### **5.1. Création du Compte Client**

Pour accéder au Service, le Client doit créer un Compte Client et fournir des informations exactes, complètes et à jour.

Le Client s'engage à mettre à jour sans délai toute information devenue inexacte, notamment ses coordonnées, sa dénomination, son numéro SIREN/SIRET, son adresse de facturation et ses informations de paiement.

Tout en Coach ne saurait être responsable des conséquences résultant d'informations inexactes, incomplètes ou obsolètes fournies par le Client.

### **5.2. Identifiants**

Les identifiants sont personnels et confidentiels.

Le Client est responsable de leur conservation, de leur utilisation et de toutes les actions effectuées depuis son compte Client.

Le Client s'engage à informer Tout en Coach sans délai, et au plus tard dans un délai de quarante-huit (48) heures après en avoir eu connaissance, en cas de perte, vol, divulgation, compromission ou utilisation non autorisée de ses identifiants.

Tout en Coach pourra suspendre temporairement l'accès au compte Client en cas de suspicion raisonnable d'accès frauduleux, de compromission de sécurité ou d'utilisation illicite.

Toute action effectuée depuis le compte du Client est présumée réalisée par lui, sauf signalement préalable d'une compromission.

## **ARTICLE 6 — CONDITIONS TARIFAIRES**

### **6.1. Prix**

Tous les tarifs sont exprimés en euros hors taxes (HT). La TVA applicable est ajoutée au taux en vigueur à la date de facturation.

Tout impôt, taxe, contribution, retenue ou prélèvement applicable est à la charge du Client, sauf disposition légale contraire.

### **6.2. Promotions et réductions**

Tout en Coach se réserve le droit de proposer des offres promotionnelles, réductions ou tarifs réduits pour les premiers mois d'Abonnement, sans que cela modifie les tarifs standards des présentes CGAU. Toute offre promotionnelle est valable pour la durée explicitement indiquée lors de la souscription.

### **6.3. Modification tarifaire**

Tout en Coach peut modifier ses tarifs.

Toute modification tarifaire applicable au renouvellement de l'Abonnement sera notifiée au Client avec un préavis d'au moins trente (30) jours. En cas de refus, le Client pourra résilier son Abonnement à l'échéance de la période en cours.

À défaut de résiliation dans ce délai, les nouveaux tarifs seront réputés acceptés.

### **6.4. Modalités de paiement**

Les Abonnements sont facturés mensuellement à la date anniversaire de souscription. Le paiement s'effectue par prélèvement automatique via la Plateforme de paiement de Tout en Coach.

Le Client peut opter pour un paiement annuel lors de la souscription aux Niveaux 2 ou 3, donnant lieu à une remise de 10 % sur le tarif standard mensuel HT, soit : (i) Niveau 2 : 1 069,20 € HT/an, au lieu de 1 188 € HT/an ; et (ii) Niveau 3 : 1 933,20 € HT/an, au lieu de 2 148 € HT/an. Cette possibilité reste ouverte en cours d'Abonnement de Niveau 1 lorsque le Client souhaite opter pour les formules de Niveaux 2 ou 3 avec un paiement annuel. Dans un tel cas, le Client ne pourra pas revenir à la formule de Niveau 1 initialement souscrite.

Le paiement annuel est non remboursable au prorata en cas de résiliation par le Client avant l'échéance, sauf en cas de manquement grave de Tout en Coach.

Lors de la souscription, le Client renseigne ses coordonnées bancaires et autorise Tout en Coach à prélever les mensualités à leur échéance. Le Client sera informé de tout changement de prestataire de paiement au moins un (1) mois à l'avance.

## **6.5. Retard de paiement**

En cas de défaut de paiement, Tout en Coach adressera une relance au Client.

Sans régularisation dans les 15 jours, Tout en Coach pourra suspendre l'accès au Service. Cette suspension ne libère pas le Client de son obligation de paiement.

Tout en Coach pourra également résilier l'Abonnement dans les conditions prévues aux présentes.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire, l'exigibilité de pénalités de retard calculées au taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans que ce taux puisse être inférieur au minimum prévu par l'article L.441-10 du Code de commerce. Le Client professionnel est également redevable de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justification lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs.

## **ARTICLE 7 — DURÉE DE L'ABONNEMENT**

### **7.1. Durée initiale**

La durée ferme d'engagement varie selon la formule souscrite :

- Niveau 1 : sans engagement, résiliable mensuellement avec un préavis de trente (30) jours ;
- Niveau 2 : six (6) mois fermes ;
- Niveau 3 : six (6) mois fermes.

A l'exception des Clients ayant opté pour un paiement annuel, l'Abonnement est payable mensuellement, sans que cette modalité n'affecte la durée ferme d'engagement applicable.

### **7.2. Renouvellement**

Sauf résiliation dans les conditions prévues aux présentes CGAU, l'Abonnement est renouvelé tacitement pour des périodes successives de douze (12) mois.

## **ARTICLE 8 — PROGRAMME DE PARRAINAGE**

Tout en Coach peut proposer des programmes de parrainage permettant au Client de bénéficier d'avantages tarifaires en contrepartie de la présentation de nouveaux Clients.

Les conditions tarifaires, les modalités d'attribution, les conditions de cumul avec d'autres offres promotionnelles ou tarifs préférentiels, ainsi que la durée de validité des avantages, sont communiquées indépendamment des présentes CGAU dans un document dédié.

Les avantages liés au parrainage ne constituent pas un droit acquis du Client et peuvent être modifiés, suspendus ou révoqués par Tout en Coach à tout moment, sans que cela n'affecte les avantages déjà acquis et utilisés.

## **ARTICLE 9 — RÉSILIATION**

### **9.1. Résiliation à l'initiative du Client**

Le Client peut résilier son Abonnement depuis son compte Client ou par notification écrite adressée à Tout en Coach.

La résiliation prend effet à l'expiration de la période d'Abonnement en cours.

Les sommes déjà payées restent acquises à Tout en Coach et le Client restera redevable des sommes dues jusqu'à l'expiration de la période d'Abonnement en cours.

### **9.2. Résiliation pour manquement**

En cas de manquement grave par l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie pourra résilier l'Abonnement après notification écrite mettant la partie défaillante en demeure de remédier au manquement dans un délai de 30 jours, restée sans effet.

A titre dérogatoire, un délai de 15 jours sera applicable en cas de non-paiement de l'Abonnement par le Client.

La résiliation prendra effet de plein droit à l'expiration de ces délais.

### **9.3. Résiliation immédiate**

Tout en Coach pourra résilier immédiatement l'Abonnement, sans préjudice de tous dommages et intérêts, en cas :

- d'utilisation frauduleuse, illicite ou manifestation abusive du Service ;
- d'atteinte ou tentative d'atteinte à la sécurité du Service ;
- de violation des droits de propriété intellectuelle de Tout en Coach ;
- de revente non autorisée du Service ;
- de saisie ou diffusion de contenus manifestement illicites ;
- de violation grave des obligations de confidentialité ou de protection des données ;

- d'impayé ;
- de non-respect des CGAU ou des conditions d'utilisation de la Plateforme ;
- de comportement ou contenu portant atteinte à l'image, à la réputation ou aux intérêts de Tout en Coach.

## **ARTICLE 10 — DROIT D'UTILISATION DU SERVICE**

### **10.1. Propriété Intellectuelle**

La Plateforme [app.toutencoach.com], et notamment ses fonctionnalités, ses algorithmes, son code source, son architecture, ses interfaces, ses bases techniques, ses développements, ses marques, logos, textes, visuels, éléments graphiques, documentation et contenus, et toute la documentation associée constituent des œuvres protégées qui sont la propriété exclusive de Tout en Coach. La souscription à un Abonnement confère au Client un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et non sous-licenciable, limité à la durée d'Abonnement et à l'usage professionnel pour lequel le Service est fourni.

Les contenus fournis par le Client (textes, photos, informations professionnelles) demeurent sa propriété. Le Client accorde à Tout en Coach une licence d'utilisation non exclusive pour les besoins de la fourniture du Service (affichage sur le Site Vitrine, la fiche Google My Business, la Plateforme Tout en Coach).

### **10.2. Mise à disposition du Service**

Sous réserve du paiement effectif des sommes dues et du respect des présentes, Tout en Coach concède au Client, pour la durée de l'Abonnement, un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accès et d'utilisation du Service.

Ce droit est limité aux besoins professionnels internes du Client.

Le Client s'interdit notamment :

- de copier, reproduire, adapter, modifier ou créer une œuvre dérivée du Service ;
- de procéder à toute décompilation, désassemblage, ingénierie inverse ou tentative d'accès au code source ;
- de louer, vendre, céder, distribuer, sous-licencier ou mettre le Service à disposition de tiers ;
- d'utiliser le Service pour développer un service concurrent ;
- de contourner les limitations techniques du Service ;
- de porter atteinte à l'intégrité, à la sécurité ou au fonctionnement du Service ;
- d'utiliser le Service à des fins illicites, frauduleuses ou contraires aux présentes.

Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au Client.

### **10.3. Site Vitrine**

Le Site Vitrine créé dans le cadre du Niveau 2 ou 3 est et demeure la propriété exclusive de Tout en Coach pendant toute la durée de l'Abonnement. Le Client dispose uniquement d'un droit d'accès et d'usage via le back-office.

### **10.4. Fiche Google My Business**

La fiche Google My Business est créée au nom du Client et constitue sa propriété dès sa création, sous réserve des règles et conditions imposées par Google. Tout en Coach accompagne le Client dans la création et la configuration initiale, la gestion courante étant à la charge exclusive du Client.

### **10.5. Rachat du Site Vitrine**

Lors de la fin de l'Abonnement, le Client peut acquérir la propriété du Site Vitrine.

Le prix de rachat varie selon l'ancienneté de l'Abonnement au moment de la résiliation :

- résiliation avant douze (12) mois d'Abonnement : six (6) mois d'Abonnement au Niveau souscrit, soit 594 € HT pour le Niveau 2 et 1 074 € HT pour le Niveau 3 ;
- résiliation entre douze (12) et vingt-quatre (24) mois d'Abonnement : trois (3) mois d'Abonnement au Niveau souscrit, soit 297 € HT pour le Niveau 2 et 537 € HT pour le Niveau 3 ;
- résiliation après vingt-quatre (24) mois d'Abonnement : un (1) mois d'Abonnement au Niveau souscrit, soit 99 € HT pour le Niveau 2 et 179 € HT pour le Niveau 3.

La demande de rachat doit être formulée et réglée dans les 30 jours suivant la date effective de résiliation. Passé ce délai, Tout en Coach est libre de réutiliser ou supprimer le site. En cas de changement de niveau tarifaire intervenu dans les 3 mois précédant la résiliation, le tarif du niveau en vigueur au moment de la résiliation s'appliquera.

Le rachat du Site Vitrine porte uniquement sur les éléments expressément transférables et nécessaires à son exploitation autonome, à l'exclusion du code propriétaire, des outils internes, briques logicielles, méthodes, modèles, éléments mutualisés, licences tierces non transférables, secrets d'affaires et infrastructures de Tout en Coach.

## **ARTICLE 11 — EXPORT, PORTABILITÉ ET RÉVERSIBILITÉ DES DONNÉES**

Sans préjudice des droits reconnus aux personnes concernées par la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le RGPD, et des obligations applicables aux services de

traitement de données au titre du règlement (UE) 2023/2854 (Data Act), Tout en Coach permet au Client d'accéder à ses Données et de les exporter dans les conditions prévues au présent article.

Le Client peut, pendant la durée de son Abonnement, exporter les Données et documents disponibles depuis son Compte Client, dans les formats standards proposés par la Plateforme.

Les exports standards actuellement disponibles sont les suivants :

- factures, devis, contrats et avoirs : téléchargement au format PDF depuis l'interface ;
- données de gestion, données comptables synthétiques et éléments de chiffre d'affaires : export au format CSV, destiné à faciliter le suivi administratif, comptable, fiscal et social du Client, sous réserve de vérification par le Client et, le cas échéant, par son expert-comptable ou conseil habituel.

Ces exports sont accessibles en libre-service depuis le back-office du Client, sous réserve de la disponibilité du Service et des fonctionnalités incluses dans la formule souscrite.

En cas de cessation de l'Abonnement, quelle qu'en soit la cause, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date effective de résiliation pour exporter les données accessibles depuis son compte Client. Pendant ce délai, Tout en Coach pourra limiter l'accès du Client aux seules fonctionnalités de consultation et d'export, sous réserve du paiement complet des sommes dues.

À l'expiration du délai de trente (30) jours, les Données Client pourront être supprimées ou anonymisées, sous réserve des données dont la conservation est nécessaire au respect d'une obligation légale, comptable, fiscale, probatoire, de sécurité ou à la défense des droits de Tout en Coach.

Tout en Coach ne facture pas de frais supplémentaires pour l'accès aux exports standards listés ci-dessus. Toute demande d'export spécifique, de retraitement, de migration, d'assistance à la réversibilité, de format particulier ou d'intervention technique non prévue dans les exports standards pourra faire l'objet d'un devis complémentaire.

## **ARTICLE 12 — OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de la souscription et pendant toute la durée du contrat.
- Utiliser le Service et la Plateforme dans le respect de la législation en vigueur et des présentes CGAU.
- Assurer la gestion courante de son Site Vitrine et de sa fiche Google My Business.
- Régler les factures à leur échéance.

- Ne pas utiliser le Service à des fins illicites ou portant atteinte à des tiers ou à l'image de Tout en Coach.
- Signaler tout dysfonctionnement de la Plateforme dans les meilleurs délais.

Le Client demeure seul responsable :

- des informations qu'il saisit sur la Plateforme ;
- des devis, factures, avoirs et documents générés ;
- du choix de son régime fiscal et social ;
- du paramétrage de la TVA ;
- des mentions légales propres à son activité ;
- des conditions de règlement qu'il applique à ses propres clients ;
- de la conservation légale de ses documents ;
- de l'usage qu'il fait des exports du Service.

Le Client garantit disposer de l'ensemble des droits, autorisations et consentements nécessaires sur les contenus, textes, marques, logos, images, photographies, avis, informations et documents qu'il fournit à Tout en Coach ou publie via le Service.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour traiter, stocker ou transmettre des données illicites, diffamatoires, injurieuses, frauduleuses, discriminatoires, attentatoires aux droits de tiers ou contraires à l'ordre public.

## **ARTICLE 13 — OBLIGATIONS DE TOUT EN COACH**

### **13.1. Qualité de Service**

Tout en Coach s'engage à fournir le Service avec le soin d'un professionnel et à assurer la disponibilité raisonnable des outils et de la Plateforme.

Toutes les prestations de Tout en Coach constituent des **obligations de moyens**. Tout en Coach ne garantit notamment pas :

- de nombre minimum de clients, contacts ou prises de rendez-vous ;
- de positionnement particulier dans les résultats de moteurs de recherche ;
- de chiffre d'affaires ou une progression de l'activité du Client ;
- de résultats spécifiques issus de l'accompagnement premium.

### **13.2. Garantie de livraison initiale**

A compter de la réception complète des éléments *d'onboarding* sollicités auprès du Client, Tout en Coach s'engage à mettre en œuvre les actions suivantes :

- référencement du Client sur la Plateforme Tout en Coach sous trente (30) jours ;
- mise en ligne de la première version du Site Vitrine sous trente (30) jours ;
- le cas échéant, démarrage de l'accompagnement Premium, par la tenue du premier rendez-vous individuel sous trente (30) jours suivant la souscription au Niveau 3.

Tout en Coach accompagne par ailleurs le Client dans la création et la configuration initiale de sa fiche Google My Business, laquelle demeure créée par et au nom du Client lui-même, conformément aux conditions imposées par Google.

Les délais ci-dessus constituent des engagements de moyens.

Les délais précités ne commenceront à courir qu'à compter de la réception complète, par Tout en Coach, des éléments *d'onboarding* nécessaires à l'exécution des prestations concernées.

### **13.3. Disponibilité de la Plateforme (SLA)**

Tout en Coach met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer l'accessibilité du Service.

Le Service peut toutefois être temporairement indisponible, notamment en cas :

- de maintenance programmée ;
- de maintenance corrective urgente ;
- de mise à jour ;
- d'incident technique ;
- de défaillance d'un hébergeur ou prestataire tiers ;
- de force majeure ;
- d'acte de malveillance ;
- de dysfonctionnement imputable au Client ;
- d'interruption d'accès internet du Client.

Lorsque cela est raisonnablement possible, Tout en Coach informe le Client des maintenances programmées susceptibles d'affecter significativement l'accès au Service.

**Délais de prise en charge et de résolution des incidents :**

Les délais indiqués ci-dessous constituent des objectifs de prise en charge et de résolution, appréciés dans le cadre d'une **obligation de moyens**. Ils ne constituent pas des délais garantis, sauf stipulation expresse contraire prévue dans des conditions particulières ou un accord de niveau de service spécifique :

- Incident critique (Plateforme indisponible) — prise en charge sous 4h en jours ouvrés, résolution sous 8h.
- Incident critique en week-end lié à la Plateforme — prise en charge sous 4h, résolution sous 8h.
- Incident majeur (fonctionnalité essentielle indisponible) — prise en charge sous 4h, résolution sous 24h.
- Incident mineur — prise en charge sous 24h, résolution sous 2 jours ouvrés.

Tout en Coach notifie les incidents par email dans les meilleurs délais.

#### **13.4. Sécurité des données**

Tout en Coach met en œuvre les mesures techniques suivantes pour protéger les données du Client et de ses clients : hachage sécurisé des mots de passe, connexion HTTPS, protection CSRF, requêtes préparées.

Tout en Coach met en œuvre des mécanismes de sauvegarde et de restauration adaptés au Service. Les sauvegardes ont pour objet la continuité technique du Service et ne se substituent pas aux obligations propres du Client en matière d'archivage légal, comptable ou fiscal.

#### **ARTICLE 14 — SOUS-TRAITANTS TECHNIQUES**

Pour l'exécution du Service, Tout en Coach fait appel aux prestataires techniques suivants :

- GoCardless — traitement des prélèvements automatiques et paiements récurrents.
- Yousign — signature électronique des contrats.
- Brevo — envoi des emails transactionnels et relances automatiques.
- Vestalicom SAS — développement, maintenance et hébergement de la Plateforme.
- Un prestataire en charge de la facturation électronique (option payante, activation progressive selon réglementation).
- Plateforme agréée partenaire pour la conformité à la réforme française de la facturation électronique. Le nom du partenaire en cours est communiqué au Client lors de *l'onboarding* et est accessible à tout moment sur demande.
- Prestataires d'intelligence artificielle pour la génération d'articles de la Bibliothèque d'expertise (rédaction, transcription et génération d'images). Le nom du ou des prestataires en cours est

communiqué au Client sur demande et pourra évoluer selon les évolutions et/ou nécessité techniques du service.

Tout en Coach sélectionne ses sous-traitants avec soin et veille à ce qu'ils présentent des garanties suffisantes en matière de sécurité et de conformité RGPD. Tout en Coach ne saurait être responsable des interruptions, modifications, refus, indisponibilités ou manquements exclusivement imputables à des prestataires tiers indépendants sur lesquels elle ne dispose d'aucun contrôle, sous réserve des obligations qui lui incombent au titre des présentes, notamment en matière de sélection, de suivi et d'encadrement de ses sous-traitants.

En cas de changement de sous-traitant susceptible d'affecter le Service, le Client sera informé par email avec un préavis raisonnable.

## **ARTICLE 15 — DONNÉES CLIENT**

Le Client conserve l'ensemble des droits dont il dispose sur les Données Client.

Le Client accorde à Tout en Coach, pour la durée d'Abonnement, le droit d'héberger, copier, traiter, transmettre, afficher et utiliser les Données Client dans la seule mesure nécessaire à la fourniture du Service, à sa maintenance, à sa sécurité et à son support.

Tout en Coach s'interdit d'utiliser les Données Client à des fins étrangères à l'exécution du Service, sauf accord du Client ou obligation légale.

Tout en Coach peut utiliser des données agrégées, statistiques ou anonymisées à des fins d'amélioration du Service, de mesure d'audience, de sécurité, de recherche ou de communication, dès lors que ces données ne permettent pas d'identifier le Client ou ses propres clients.

## **ARTICLE 16 – DONNÉES PERSONNELLES**

### **16.1. Respect de la réglementation**

Chaque Partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016, dit « RGPD », et la loi Informatique et Libertés modifiée.

### **16.2. Rôles des Parties**

Dans le cadre de l'utilisation du Service par le Client pour gérer ses propres clients, prospects, devis, factures, contrats, avoirs, règlements et données d'activité, le Client agit en qualité de responsable de traitement.

Tout en Coach agit en qualité de sous-traitant pour les traitements réalisés pour le compte du Client dans le cadre de la fourniture du Service.

Tout en Coach agit en qualité de responsable de traitement distinct pour ses propres traitements, notamment la gestion de ses prospects, Clients, Abonnements, commandes, paiements, factures, support, sécurité, statistiques internes, communications relatives au Service et respect de ses obligations légales, comptables, fiscales et probatoires.

Pour les traitements réalisés par Tout en Coach en qualité de responsable de traitement, les personnes concernées peuvent exercer leurs droits via le lien suivant : [<https://www.toutencoach.com/formulaire-contact>]. Elles peuvent également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **16.3. Traitements réalisés pour le compte du Client**

Tout en Coach est autorisée à traiter, pour le compte du Client, les données personnelles nécessaires à la fourniture du Service.

Ces traitements ont notamment pour objet l'hébergement, la sauvegarde, la maintenance, la sécurisation, l'assistance, la consultation, l'édition, l'export et la gestion des données nécessaires à l'utilisation du Service.

Les données concernées peuvent notamment porter sur l'identité, les coordonnées, les informations professionnelles, les données de facturation, les devis, factures, contrats, avoirs, règlements, historiques d'activité, données de connexion, journaux techniques et échanges avec le support.

Les personnes concernées peuvent notamment être le Client, ses Utilisateurs, ses représentants, collaborateurs, clients, prospects, contacts ou bénéficiaires.

La durée des traitements correspond à la durée de l'Abonnement, augmentée des durées nécessaires à la restitution, suppression, anonymisation, sécurité, preuve ou conservation légale.

### **16.4. Obligations du Client**

Le Client demeure seul responsable de la licéité des traitements qu'il réalise au moyen du Service.

À ce titre, il lui appartient notamment de déterminer les finalités et bases légales de ses traitements, d'informer les personnes concernées, de respecter leurs droits, de ne collecter que des données adéquates, pertinentes et nécessaires, de définir des durées de conservation appropriées et de donner à Tout en Coach des instructions licites et documentées.

Le Client garantit Tout en Coach contre toute réclamation, sanction, condamnation ou préjudice résultant d'un manquement du Client à ses propres obligations en matière de protection des données personnelles.

### **16.5. Obligations de Tout en Coach en qualité de sous-traitant**

En qualité de sous-traitant, Tout en Coach s'engage à :

- traiter les données personnelles uniquement pour les besoins de l'exécution du Service et conformément aux instructions documentées du Client ;
- garantir la confidentialité des données traitées pour le compte du Client ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter ces données soient soumises à une obligation appropriée de confidentialité ;
- mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de préserver la sécurité, l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données ;
- assister raisonnablement le Client pour répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées ;
- informer le Client dans les meilleurs délais après avoir eu connaissance d'une violation de données personnelles affectant les données traitées pour son compte ;
- encadrer ses sous-traitants ultérieurs par des obligations équivalentes en matière de protection des données ;
- assister raisonnablement le Client, lorsque nécessaire, pour ses obligations relatives à la sécurité, aux violations de données, aux analyses d'impact et aux consultations préalables ;
- restituer, supprimer ou anonymiser les données personnelles à l'issue de l'Abonnement, selon les modalités prévues aux présentes.

#### **16.6. Sous-traitants ultérieurs**

Le Client autorise Tout en Coach à recourir à des sous-traitants ultérieurs pour les besoins du Service, notamment en matière d'hébergement, de sauvegarde, de maintenance, de paiement, d'envoi d'emails, de support, de sécurité ou d'analyse technique.

Tout en Coach demeure responsable, à l'égard du Client, de l'exécution par ses sous-traitants ultérieurs de leurs obligations en matière de protection des données personnelles.

La liste des sous-traitants ultérieurs figure à l'Article 14 des présentes CGAU.

Tout en Coach informera le Client de tout changement substantiel concernant ses sous-traitants ultérieurs. Le Client pourra formuler une objection pour motif légitime tenant à la protection des données personnelles dans un délai de quinze (15) jours suivant cette information.

#### **16.7. Transferts hors Union européenne**

Tout en Coach s'efforce de traiter et de faire traiter les données personnelles au sein de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen.

En cas de transfert hors Union européenne ou hors Espace économique européen, Tout en Coach veille à ce que ce transfert soit encadré par un mécanisme conforme à la réglementation applicable, notamment une décision d'adéquation, des clauses contractuelles types ou tout autre mécanisme approprié.

#### **16.8. Données sensibles et données de santé**

Le Service est destiné à la gestion administrative, commerciale et documentaire de l'activité du Client.

Sauf accord écrit spécifique de Tout en Coach et souscription d'une offre expressément adaptée, le Client s'interdit de saisir, importer, stocker ou traiter dans le Service des données sensibles au sens du RGPD, notamment des données de santé.

Le Client s'interdit notamment d'utiliser les champs libres, commentaires, documents ou pièces jointes du Service pour renseigner des informations relatives à l'état de santé, aux pathologies, blessures, traitements médicaux, certificats médicaux, données physiologiques ou données biométriques de ses propres clients, prospects ou bénéficiaires.

En cas de saisie non autorisée de telles données, le Client en assume seul la responsabilité.

#### **16.9. Violation de données personnelles**

En cas de violation de données personnelles affectant les données traitées pour le compte du Client, Tout en Coach en informe le Client dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance.

La notification précise, lorsque ces informations sont disponibles, la nature de la violation, les catégories de données et de personnes concernées, les conséquences probables, les mesures prises ou proposées et le point de contact utile.

Le Client demeure responsable, en qualité de responsable de traitement, de l'appréciation de l'opportunité de notifier la violation à la CNIL ou aux personnes concernées.

#### **16.10. Sort des données en fin d'Abonnement**

À l'issue de l'Abonnement, quelle qu'en soit la cause, Tout en Coach restitue, supprime ou anonymise les données personnelles traitées pour le compte du Client, selon les modalités prévues aux présentes.

Le Client dispose d'un délai de 30 jours à compter de la date effective de cessation de l'Abonnement pour exporter les données accessibles depuis son Compte.

À l'expiration de ce délai, Tout en Coach pourra supprimer ou anonymiser les données, sous réserve des données dont la conservation est nécessaire au respect d'une obligation légale, comptable, fiscale, probatoire, de sécurité ou à la défense de ses droits.

## **ARTICLE 17 — CONFIDENTIALITÉ**

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations confidentielles reçues de l'autre partie.

Sont notamment considérées comme confidentielles :

- les informations techniques ;
- les informations commerciales ;
- les informations financières ;
- les Données Client ;
- les informations relatives aux clients du Client ;
- les identifiants ;
- les méthodes, savoir-faire et documents non publics ;
- les conditions commerciales spécifiques.

Ne sont pas confidentielles les informations :

- tombées dans le domaine public sans faute de la partie réceptrice ;
- développées indépendamment par la partie réceptrice sans utilisation des informations confidentielles de l'autre partie ;
- déjà connues licitement de la partie réceptrice ;
- reçues licitement d'un tiers ;
- devant être communiquées en vertu d'une obligation légale, réglementaire ou judiciaire.

L'obligation de confidentialité demeure applicable pendant toute la durée de l'Abonnement et pendant une durée de cinq (5) ans après sa cessation. Lorsque les informations concernées constituent des secrets d'affaires, cette obligation demeure applicable aussi longtemps que ces informations ne sont pas tombées dans le domaine public sans faute de la partie réceptrice.

## **ARTICLE 18 — RESPONSABILITÉ**

### **18.1. Responsabilité de Tout en Coach**

Tout en Coach est responsable des dommages directs et prévisibles causés au Client par une faute prouvée de Tout en Coach dans la fourniture du Service.

La responsabilité de Tout en Coach ne peut être engagée en cas de dommage résultant :

- d'une mauvaise utilisation du Service par le Client ;

- d'un paramétrage erroné ;
- d'informations inexactes saisies par le Client ;
- d'un manquement du Client à ses obligations ;
- d'un usage du Service non conforme à sa destination ;
- d'une défaillance exclusivement imputable à un service tiers indépendant, extérieur au périmètre de responsabilité de Tout en Coach, sous réserve des obligations de Tout en Coach au titre de la sélection, du suivi et de l'encadrement de ses prestataires et sous-traitants ;
- d'un incident imputable au matériel, au réseau ou au système du Client ;
- d'un cas de force majeure ;
- d'une obligation légale ou administrative imposée au Client ;
- d'une décision prise par le Client sur la base de documents ou données générés par le Service sans vérification appropriée.

## **18.2. Dommages exclus**

Tout en Coach ne saurait être responsable des dommages indirects, tels que :

- perte de chiffre d'affaires ;
- perte de marge ;
- perte d'exploitation ;
- perte de clientèle ;
- perte d'opportunité ;
- préjudice d'image ;
- préjudice commercial ;
- coût de remplacement ;
- perte de chance commerciale indirecte ou insuffisamment certaine ;
- dommage immatériel indirect.

## **18.3. Plafond de responsabilité**

Sauf faute lourde, faute dolosive, dommage corporel, atteinte intentionnelle aux droits de propriété intellectuelle du Client ou disposition impérative contraire, la responsabilité totale cumulée de Tout en Coach est limitée au montant total hors taxes effectivement payé par le Client à Tout en Coach au cours des huit (8) derniers mois précédant le fait générateur du dommage.

#### **18.4. Réclamations**

Toute réclamation relative au Service doit être notifiée à Tout en Coach dans un délai de 10 jours à compter de la découverte du fait générateur.

Le Client doit coopérer avec Tout en Coach et fournir tous éléments utiles permettant l'analyse de la réclamation.

#### **ARTICLE 19 — FORCE MAJEURE**

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement ou retard d'exécution résultant d'un cas de force majeure au sens du droit français.

Sont notamment susceptibles de constituer des cas de force majeure :

- catastrophe naturelle ;
- incendie ;
- inondation ;
- grève externe ;
- guerre ;
- émeute ;
- acte terroriste ;
- décision administrative ;
- interruption générale des réseaux ;
- défaillance majeure d'un opérateur télécom ;
- cyberattaque d'ampleur exceptionnelle ;
- panne généralisée d'un hébergeur non imputable à Tout en Coach.

Les Parties conviennent que les épidémies, pandémies ou crises sanitaires ne constitueront un cas de force majeure que si elles remplissent les conditions prévues par le droit français.

La partie affectée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et les parties s'efforceront de rechercher une solution adaptée.

#### **ARTICLE 20 — IMPRÉVISION**

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, le Client accepte d'assumer les risques liés à l'évolution de ses propres besoins, de son activité, de son organisation, de son régime fiscal, social ou comptable, ainsi que de

ses contraintes internes, ces éléments ne pouvant justifier une renégociation du prix ou de la durée de l'Abonnement.

## **ARTICLE 21 — MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Tout en Coach peut modifier les présentes Conditions Générales.

Les nouvelles Conditions Générales sont communiquées au Client ou mises à disposition sur le site internet de Tout en Coach.

Lorsqu'une modification substantielle affecte les droits ou obligations du Client en cours d'Abonnement, Tout en Coach en informe le Client avec un préavis raisonnable de trente (30) jours.

En cas de désaccord, le Client peut résilier son Abonnement sans pénalité dans ce délai. À défaut de résiliation dans ce délai, le Client est réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales.

Les modifications imposées par la loi, la réglementation, une décision administrative, une exigence de sécurité ou une contrainte technique urgente pourront entrer en vigueur immédiatement, à condition qu'elles soient strictement nécessaires et proportionnées à l'objectif poursuivi.

## **ARTICLE 22 — PREUVE**

Les parties conviennent que les enregistrements informatiques, journaux de connexion, validations électroniques, horodatages, courriels, factures, historiques de paiement, logs et données conservés par Tout en Coach peuvent être utilisés comme preuve de leurs échanges, commandes, acceptations, opérations et actions effectuées en lien avec le Service.

Le Client reconnaît la valeur probante des procédés électroniques utilisés par Tout en Coach, sous réserve de pouvoir rapporter la preuve contraire.

## **ARTICLE 23 — NOTIFICATIONS**

Toute notification au titre des présentes CGAU peut être effectuée :

- par courrier électronique ;
- par notification dans le Compte Client ;
- par courrier postal ;
- par lettre recommandée avec demande d'avis de réception lorsque les présentes l'exigent ;
- par tout autre moyen écrit permettant d'en établir l'envoi.

Les notifications relatives à une résiliation, un manquement grave ou un litige devront être adressées par tout moyen écrit permettant d'en établir la réception, notamment lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou courrier électronique avec accusé de réception.

Les notifications adressées au Client sont envoyées aux coordonnées renseignées dans le Compte Client. Le Client est responsable de la mise à jour de ses coordonnées.

#### **ARTICLE 24 — NON-RENONCIATION**

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation des présentes CGAU ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

#### **ARTICLE 25 — NULLITÉ PARTIELLE**

Si une stipulation des présentes CGAU est déclarée nulle, inopposable ou réputée non écrite, les autres stipulations demeurent applicables.

Les parties s'efforceront de remplacer la stipulation concernée par une stipulation valable se rapprochant autant que possible de l'intention initiale.

#### **ARTICLE 26 — INDÉPENDANCE DES PARTIES**

Les parties demeurent indépendantes.

L'utilisation du Service ne crée aucune société, mandat, franchise, relation d'agence, contrat de travail, association ou représentation entre les parties.

Le Client agit seul et sous sa responsabilité dans le cadre de son activité professionnelle indépendante de coaching sportif.

#### **ARTICLE 27 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES**

Les présentes CGAU sont soumises au droit français.

En cas de litige en lien avec le Service, notamment sa mise à disposition, son exécution et son interprétation, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant tout recours judiciaire pendant un délai de trente (30) jours.

À défaut d'accord amiable, ledit litige sera soumis aux juridictions compétentes dans les conditions du droit commun.

Lorsque le Client a contracté en qualité de commerçant, ledit litige sera soumis à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort du siège social de Tout en Coach.