KOACHING PERFORMANCE

Conditions générales

Koaching Performance · Entreprise individuelle · IDE CHE-341.711.620 · Rue Bournot 33, 2400 Le Locle, Suisse · contact@koachingperformance.com · +41 79 936 22 21

Version en vigueur à partir du 25 septembre 2026

L'ESSENTIEL EN 8 POINTS

1. **Pas de contrat papier** : en payant et en acceptant ces conditions, le contrat est conclu. Ton email de confirmation fait foi.
2. **Ton abonnement se renouvelle automatiquement** à la fin de chaque période (mois ou durée choisie), tant que tu ne l'as pas résilié.
3. **C'est à toi de résilier.** Ne plus venir aux séances, ne plus réserver ou supprimer l'app ne vaut pas résiliation.
4. **Pour résilier** : un message écrit (email ou WhatsApp) avant la date de renouvellement. Tu reçois une confirmation.
5. **Aucun remboursement** des périodes débitées avant ta résiliation, ni des séances non utilisées.
6. **La résiliation prend effet à la fin de la période déjà payée** : tu gardes ton accès jusque-là.
7. **Besoin de souffler ?** Tu peux demander à mettre ton abonnement en pause 1 mois par période de 12 mois, pour un motif valable. Tu gardes ton tarif et ta place.
8. **Frais d'inscription de 60 CHF offerts** à ta première inscription. Ils sont dus si tu reviens dans les 12 mois après une résiliation : pense à la pause plutôt qu'à la résiliation.

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales (« CG ») s'appliquent à toutes les prestations vendues par **Koaching Performance**, entreprise individuelle, CHE-341.711.620, Rue Bournot 33, 2400 Le Locle (ci-après « Koaching Performance » ou « le coach »), à toute personne qui achète un abonnement, un pack de cours ou un cours à l'unité (ci-après « le client »).

Tout achat, notamment via les liens de paiement en ligne (Stripe), implique l'acceptation pleine et entière des présentes CG dans leur version en vigueur au jour de l'achat.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

Pas de contrat papier : le contrat est conclu en ligne. Aucune signature n'est nécessaire. Le contrat entre le client et Koaching Performance est conclu au moment du paiement, lorsque le client accepte les présentes CG (case à cocher lors du paiement en ligne). L'email de confirmation de paiement vaut confirmation du contrat. Le contrat se compose des présentes CG, dans leur version en vigueur au jour de l'achat, et de la formule choisie (prix, fréquence, durée).

Paiement hors ligne (TWINT, espèces, virement) : le client accepte les CG par écrit (email ou message WhatsApp) avant son premier paiement, après avoir reçu le lien vers la présente page.

Communications « écrites ». Dans les présentes CG, « par écrit » désigne un email ou un message WhatsApp ; aucune lettre signée n'est exigée, ni pour conclure le contrat, ni pour le résilier, ni pour demander une pause. Chaque partie conserve les messages échangés, qui font foi.

Séance d'essai gratuite. La séance d'essai est gratuite et n'engage à rien : elle ne crée aucun abonnement. Les articles « Santé & responsabilité » et « Règles de la salle » s'y appliquent.

3. ABONNEMENTS & RENOUVELLEMENT AUTOMATIQUE

Abonnements mensuels (Starter, Performance, Compétition). L'abonnement est conclu pour une période d'un mois à compter de la date de souscription. À la fin de chaque période, il est **automatiquement renouvelé pour un nouveau mois**, et le montant correspondant est débité automatiquement sur le moyen de paiement enregistré, jusqu'à résiliation par le client.

Abonnements avec durée (ex. 3, 6 ou 12 mois). Lorsque le client souscrit un abonnement pour une durée déterminée, il s'engage pour toute cette durée. À son échéance, l'abonnement est **automatiquement reconduit pour une durée identique** à celle initialement convenue, aux mêmes conditions, tant que le client ne l'a pas résilié. Le paiement peut être unique ou échelonné selon la formule choisie ; en cas de paiement échelonné, toutes les échéances de la durée convenue restent dues.

Changement de formule. Le client peut passer à une formule supérieure à tout moment, par écrit : le nouveau tarif s'applique dès la date de changement. Le passage à une formule inférieure prend effet à la prochaine date de renouvellement. Pendant une durée d'engagement, seul le passage à une formule supérieure est possible.

L'abonnement est **personnel et non transmissible**.

4. RÉSILIATION

La résiliation est une démarche active du client. Un abonnement qui n'a pas été résilié par le client continue d'être renouvelé et débité. Ne constituent notamment **pas** une résiliation : l'absence aux séances, l'arrêt des réservations, la suppression de l'application, un paiement refusé ou une carte expirée, ou une simple mention orale lors d'une séance.

Comment résilier :

- par email à contact@koachingperformance.com, ou
- par message WhatsApp au +41 79 936 22 21, ou
- depuis ton espace de gestion d'abonnement Stripe, si un lien t'a été fourni.

Le message doit indiquer ton nom et l'abonnement concerné. La résiliation n'est effective qu'à réception de la **confirmation écrite** de Koaching Performance (email ou message). Sans confirmation sous 48 heures, recontacte-nous : c'est la seule preuve que ta demande a été traitée.

Délai : la demande doit parvenir **au plus tard 48 heures avant la date de renouvellement**. Une demande reçue après ce délai prend effet à la fin de la période suivante, qui reste due.

Prise d'effet :

- **Abonnement mensuel** : la résiliation prend effet à la fin du mois en cours déjà payé. Aucun prélèvement n'a lieu ensuite.
- **Abonnement avec durée** : la résiliation met fin à la reconduction automatique et prend effet à la fin de la durée en cours. Une résiliation anticipée pendant la durée d'engagement n'est pas possible, sous réserve de la pause prévue à l'article 7.

Jusqu'à la date de fin, tu conserves ton accès aux séances.

5. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Principe : aucun remboursement. Les montants débités au titre d'un abonnement ne sont ni remboursables, ni réductibles au prorata, notamment :

- pour toute période débitée **avant que le client ait lui-même résilié** son abonnement selon l'article 4, même si le client n'a pas fréquenté la salle pendant cette période ;

- pour une résiliation en cours de période (le mois ou la durée en cours restent dus) ;
- pour les séances non utilisées, non réservées ou manquées, qui ne sont ni remboursées ni reportées sur la période suivante ;
- en cas d'oubli de résiliation.

Exceptions — un remboursement est accordé uniquement :

- en cas d'erreur de facturation imputable à Koaching Performance (double prélèvement, mauvais montant, prélèvement après une résiliation confirmée) : le montant indûment perçu est intégralement remboursé ;
- si Koaching Performance cesse définitivement son activité : la partie payée et non consommée est remboursée au prorata.

Fermeture temporaire. Si la salle doit fermer plus de 14 jours consécutifs pour une raison indépendante de la volonté du client (décision des autorités, force majeure, incapacité du coach), les abonnements sont prolongés d'autant, ou les prélèvements suspendus pendant la fermeture. Cette prolongation remplace tout remboursement.

Les remboursements accordés sont effectués sur le moyen de paiement d'origine dans un délai de 14 jours.

6. COURS À L'UNITÉ & PACKS DE COURS

Les cours à l'unité (40 CHF) et les packs de 10 ou 20 cours sont payés en une fois et **ne se renouvellent pas automatiquement**. Ils ne sont **ni remboursables, ni échangeables**, y compris partiellement, et sont strictement personnels.

Validité : 12 mois à compter de la date d'achat, pour les cours à l'unité comme pour les packs. Les cours non utilisés à l'issue de cette période sont perdus, sans remboursement ni prolongation. Les packs achetés avant le 25 septembre 2026 restent valables jusqu'au 25 septembre 2027.

7. PAUSE & SUSPENSION

1 mois de pause par période de 12 mois. Tout client titulaire d'un abonnement peut demander à le mettre en pause pendant **un mois par période de 12 mois**, calculée à partir de sa date d'inscription. La demande doit être **motivée** (ex. vacances, déplacement professionnel, surcharge de travail, raison familiale) et est acceptée par Koaching Performance. Pendant la pause, aucun montant n'est débité et l'accès aux séances est suspendu. L'abonnement reprend automatiquement à l'issue du mois de pause.

Pendant la pause, le client conserve son tarif actuel et sa place dans les groupes, et aucuns frais de réinscription ne sont dus à la reprise.

- La demande se fait par écrit (email ou WhatsApp), **au plus tard 48 heures avant la date de renouvellement**, et est confirmée par écrit par Koaching Performance.
- La pause porte sur une période de facturation complète (un mois), à partir de la prochaine date de renouvellement. Elle ne peut pas être fractionnée.
- Le mois de pause non utilisé n'est ni reportable sur la période de 12 mois suivante, ni remboursable.
- Pour un abonnement avec durée, la date de fin est repoussée d'un mois.
- La pause n'est jamais rétroactive : un mois déjà débité ne peut pas être transformé en pause après coup.

Blessure ou maladie de longue durée. Au-delà du mois de pause annuel, en cas de blessure ou de maladie empêchant la pratique, une suspension supplémentaire peut être accordée sur présentation d'un certificat médical, au cas par cas et pour l'avenir uniquement.

8. FRAIS D'INSCRIPTION & DE RÉINSCRIPTION

Les frais d'inscription s'élèvent à **60 CHF**. Ils sont **offerts lors de la première inscription** à un abonnement.

Un client qui a résilié son abonnement et souscrit à nouveau un abonnement **dans les 12 mois** suivant la date de fin de son précédent abonnement doit s'acquitter des **frais de réinscription de 60 CHF**, payables au moment de la nouvelle souscription. Il se voit en outre appliquer le tarif en vigueur au jour de sa réinscription, et sa place dans les groupes dépend des disponibilités.

Ces frais ne sont pas dus en cas de pause accordée selon l'article 7, ni en cas de suspension pour raison médicale. Ils ne sont pas remboursables.

9. RÉSERVATIONS, ANNULATIONS & SÉANCES

Les séances se réservent via l'application. Une séance réservée et non annulée au moins **12 heures à l'avance** est considérée comme utilisée (décomptée d'un pack ou du quota de l'abonnement).

Si Koaching Performance annule une séance (absence du coach, force majeure), elle est proposée à une autre date ou, pour un pack, le cours est recrédité. Les jours fériés et fermetures annoncées (ex. vacances, au maximum 3 semaines par an) ne donnent pas lieu à réduction de prix.

10. PAIEMENT & DÉFAUT DE PAIEMENT

Les paiements en ligne sont traités de manière sécurisée par **Stripe**. D'autres moyens de paiement (TWINT, espèces, virement) peuvent être acceptés sur accord. Le client s'engage à maintenir un moyen de paiement valide.

En cas d'échec de prélèvement, l'accès aux séances peut être suspendu jusqu'à régularisation ; **l'abonnement n'est pas résilié pour autant** et les montants restent dus. Si un montant reste impayé plus de 30 jours après un rappel écrit, Koaching Performance peut résilier l'abonnement avec effet immédiat ; toutes les sommes dues jusqu'à la fin de la période en cours (ou de la durée d'engagement) restent exigibles et peuvent être recouvrées par voie de poursuite.

Prix en francs suisses (CHF). Koaching Performance n'est pas assujettie à la TVA.

11. MODIFICATION DES PRIX ET DES CONDITIONS

Koaching Performance peut modifier ses tarifs et les présentes CG. Toute hausse de prix d'un abonnement en cours est annoncée au client par écrit au moins **30 jours** avant sa prise d'effet ; le client peut alors résilier pour la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. À défaut de résiliation, le nouveau tarif s'applique au renouvellement suivant.

12. SANTÉ & RESPONSABILITÉ

Le client atteste être en état de santé compatible avec la pratique sportive intensive et informe le coach de toute blessure ou contre-indication. Il est recommandé de consulter un médecin avant de débuter. Le client est responsable de disposer de sa propre assurance accident.

Le client s'entraîne sous sa propre responsabilité et suit les consignes du coach. La responsabilité de Koaching Performance est limitée aux dommages causés intentionnellement ou par négligence grave, dans les limites prévues par la loi. Koaching Performance décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dégradation des objets personnels laissés dans la salle ou les vestiaires.

13. RÈGLES DE LA SALLE & EXCLUSION

Le client respecte les consignes du coach, les horaires, le matériel, les autres membres et les règles d'hygiène et de sécurité (tenue et chaussures de sport propres, matériel rangé après usage). Il répond des dégâts qu'il cause au matériel par une utilisation contraire aux consignes.

En cas de manquement grave ou répété (comportement dangereux, irrespectueux ou violent, dégradation volontaire, non-respect répété des consignes, prêt de son accès à un tiers), Koaching Performance peut, après

avertissement ou immédiatement selon la gravité, exclure le client et résilier son abonnement avec effet immédiat. Les montants déjà payés ne sont pas remboursés.

14. PARTICIPANTS MINEURS

Les personnes de moins de 18 ans peuvent participer aux séances avec l'**accord écrit de leur représentant légal** (parent ou tuteur), remis avant la première séance. L'abonnement, le pack ou le cours est alors souscrit et payé par le représentant légal, qui accepte les présentes CG et reste responsable du paiement ainsi que de la résiliation.

Le représentant légal informe le coach de tout problème de santé ou contre-indication concernant le mineur.

15. PHOTOS, VIDÉOS & DROIT À L'IMAGE

Des photos et vidéos peuvent être prises pendant les séances et publiées sur le site et les réseaux sociaux de Koaching Performance (notamment Instagram), dans un but de présentation de l'activité, sans aucune contrepartie.

Tu peux refuser à tout moment, sans justification : il suffit de le dire au coach ou de l'écrire à contact@koachingperformance.com. Tu ne seras alors plus filmé ni photographié de manière reconnaissable, et les publications déjà en ligne où tu apparais sont retirées sur demande, dans un délai raisonnable.

Pour les mineurs, aucune image permettant de les reconnaître n'est publiée sans l'accord écrit de leur représentant légal.

16. DISPOSITIONS FINALES

Si une clause des présentes CG devait être déclarée invalide, les autres clauses restent pleinement applicables ; la clause invalide est remplacée par une disposition valable aussi proche que possible de son objectif. Toute dérogation aux présentes CG n'est valable que si elle a été convenue par écrit. **Entrée en vigueur :** les présentes CG s'appliquent immédiatement à tout achat effectué à partir du 25 septembre 2026. Pour les clients déjà abonnés avant cette date, elles s'appliquent à partir du 25 octobre 2026, après information écrite ; le client qui ne souhaite pas les accepter peut résilier son abonnement d'ici là, et la poursuite de l'abonnement après cette date vaut acceptation. Le traitement des données personnelles est décrit dans la Politique de confidentialité.

17. DROIT APPLICABLE & FOR

Les présentes CG sont soumises au droit suisse. Avant toute démarche, les parties s'efforcent de trouver une solution à l'amiable. À défaut, les tribunaux du canton de Neuchâtel sont compétents, sous réserve des fors impératifs prévus par la loi en faveur des consommateurs.

Document d'archive. Version en ligne à jour : https://koachingperformance.com/conditions-generales — Pour les abonnés inscrits avant le 25 septembre 2026, ces conditions s'appliquent à partir du 25 octobre 2026.