

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

1. Préambule

Noomadia est un Atelier créatif et un Organisme de Formation enregistré sous le N° 753 312 337 33 auprès de la Préfète de la Région Nouvelle-Aquitaine, domicilié au 5, rue Paule Marrot, 33300 Bordeaux, jennifer.fatni@noomadia.com (Tél. 06 43 01 82 21). Sa créatrice et Représentante légale est Jennifer Fatni, opérant sous le statut de la micro-entreprise, immatriculée à l'URSSAF d'Aquitaine, SIRET 539 804 765 000 29 ci-après désignée "la Prestataire".

Jennifer Fatni propose différentes Prestations à ses clients professionnels et particuliers :

- La Formation sur-mesure en stratégie de communication professionnelle, digitale et relationnelle en présentiel, à distance, inter et intra-entreprise.
- Le Conseil avec des audits en communication pour les entreprises et les professionnels indépendants.
- Le Coaching Narratif pour les particuliers et les professionnels.
- La Conception de sites personnalisés et autres supports de communication en ligne et hors ligne.

Noomadia dispose de moyens et compétences dans le domaine de la communication relationnelle et digitale, du développement personnel, de l'informatique, du design graphique et de la gestion de projet, ainsi que des infrastructures tant matérielles que logicielles lui permettant d'assurer la mise en œuvre de la prestation conformément aux besoins du Client qui est exprimé :

- dans le Devis,
- le cas échéant dans le Cahier des charges ou Fiche d'Expression du Besoin
- dans les différents procès-verbaux et de recettes émis au cours du processus de validation d'étapes de la prestation
- dans les bilans, reporting et évaluations co-rédigés avec le Client

Les horaires de la Prestataire sont les suivants : du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00. La Prestataire s'engage à communiquer ses dates de congés aux Clients avec lesquels un contrat est en cours.

2. Objet et champ d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties lors de la vente de prestations de

services réalisés par la Prestataire pour ses Clients dans le cadre de son activité commerciale de conseil et formation, de coaching narratif, et de conception de sites. Des Conditions Particulières de Vente (CPV) viennent compléter les différents types de prestations et prévalent sur les présentes CGV en cas de discordance entre les deux.

3. Définitions

- Le terme "Prestataire" désigne l'entreprise individuelle de Jennifer Fatni
- Le terme "Prestation" désigne les services de conseils, de formation, de conception de site et/ou de coaching proposés par Jennifer Fatni
- Le terme "Client" désigne toute personne morale ou physique, ayant requis les compétences et prestations professionnelles de Jennifer Fatni en qualité de Consultante-Formatrice-Conceptrice web indépendante et qui s'inscrit ou passe commande d'une prestation auprès de Jennifer Fatni.
- le terme "Formation Inter" désigne les prestations de formation réunissant des salariés et/ou des particuliers de plusieurs organisations ou sociétés.
- le terme "Formation Intra" désigne les prestations de formation se déroulant au sein d'une entreprise ou organisation.
- le terme "Stagiaire" désigne la personne physique qui participe à une formation.
- le terme "Coaché" désigne la personne physique qui bénéficie d'un accompagnement de coaching narratif.
- le terme "OPCO" désigne les opérateurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.
- Le terme "Tiers" désigne toute personne physique ou morale non partie au contrat.
- le terme "Les Parties" désignent le Client, Stagiaire, OPCO et la Prestataire ayant conclu ensemble un contrat de prestation de Conseils, Conception de site, de Coaching et/ou de Formation.
- le terme "CGV" désigne les présentes Conditions générales de Vente des prestations de services de Jennifer Fatni.
- le terme "CPV" désigne les Conditions Particulières de Vente qui s'appliquent spécifiquement et distinctement aux services de Jennifer Fatni.
- le terme "CGU" désigne les Conditions Générales d'Utilisation des Services de Jennifer Fatni

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

4. Documents contractuels

4.1. Devis

Pour chaque prestation de services, la Prestataire s'engage à fournir au Client un devis à signer avec les présentes conditions générales et conditions particulières. Ce dernier est tenu de retourner à la Prestataire un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ». Le cas échéant une convention particulière ou un contrat peut être établie entre la Prestataire, et le Client.

Un devis est valable 30 jours à partir de sa date d'émission. Passé ce délai, les dispositions techniques, logistiques et financières ne sont plus garanties par la Prestataire. Toutes demandes particulières n'étant pas couvertes par le devis ou le bon de commande devront faire l'objet d'un cahier des charges accepté par le Client et la Prestataire et seront soumises à un nouveau devis.

4.2. Conditions générales et particulières

Le Client faisant appel aux services de Jennifer Fatni reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les Conditions Générales de Vente suivantes.

Toute prestation entamée vaut acceptation des présentes CGV et CPV ainsi que des Conditions Générales d'Utilisation des Services.

La Prestataire se réserve le droit de modifier ses conditions générales et spécifiques, ses formules et ses tarifs à tout moment et sans préavis. Ces modifications n'auront aucune incidence sur les commandes en cours.

Si le Client est un particulier, il reconnaît être majeur conformément aux lois du pays où il réside.

4.3. Contrat

La signature du devis officialise la prestation et engage la Prestataire à envoyer au Client un contrat rédigé selon les textes en vigueur et les modalités d'exécution de la prestation conclues entre les parties. Pour être valide, le contrat doit être dûment complété avec les nom, prénom et informations relatives au(x) client(s), et être systématiquement signé et tamponné par tout représentant habilité du Client. Le contrat signé est à faire parvenir à Jennifer Fatni au moins trois semaines avant le début de la Prestation par mail ou à l'adresse indiquée en préambule.

4.4. Règlement intérieur de la Formation

Tout Client et stagiaire participant aux prestations de formation organisées au sein de l'établissement de la Prestataire reconnaissent avoir lu et accepté son [Règlement Intérieur](#). Celui-ci est disponible à tout moment sur le site de Noomadia et envoyé avec la convocation en amont de la prestation.

Les Prestations et notamment les Formations intras peuvent être assurées dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit (a minima, un ordinateur, un vidéoprojecteur et un paperboard).

Si la formation se déroule hors établissement de l'Organisme de formation de la Prestataire, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

4.5. Factures et Attestation

Dans les 10 jours ouvrés qui suivent la fin de la prestation, la Prestataire s'engage à faire parvenir à la demande du Client les attestations de fin de formation et feuilles d'émargement le concernant lui ou son/ses bénéficiaire(s) indiqués lors de la commande ainsi que la facture de la Prestation.

Conditions Particulières de Vente "FORMATION"

5. Modalités d'inscription

5.1. Formation Inter

La demande d'inscription à une Formation inter-entreprise doit être faite par le Client auprès de la Prestataire par l'un des moyens suivants :

- l'envoi d'un formulaire d'inscription complété et signé par le Client, par email ou courrier postal ;
- l'envoi d'une demande par formulaire électronique sur le Site www.noomadia.com ;
- l'envoi d'un email indiquant la demande d'inscription et contenant les coordonnées du Client (nom, prénom, fonction, adresse, raison sociale le cas échéant), ainsi que les dates, l'intitulé de la Formation souhaitée.

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

Toute commande de la part d'un Client professionnel est ferme et définitive.

Pour toute demande d'inscription envoyée, la Prestataire envoie au Client un accusé de réception dans les 48 heures qui suivent la réception de sa demande, accompagné d'une convention de formation, du règlement intérieur et des présentes CGV CPV et CGU. L'accusé ne vaut pas confirmation de la tenue de la Formation.

Le Client devra retourner un exemplaire de la convention de formation signé, revêtu du cachet de l'entreprise pour les professionnels, accompagnée du règlement de l'acompte de 30 % du prix de la formation.

La Prestataire se réserve le droit d'imposer un nombre minimum et un nombre maximum de participants pour chaque Formation qu'elle dispense et ce, afin de garantir la qualité de la Formation. L'Organisme de formation s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu. Celui-ci est communiqué sur le descriptif et programme de la formation en question.

Les inscriptions sont prises dans l'ordre de réception de la convention et du règlement de l'acompte.

5.2. Formation Intra

Toute demande de formation intra fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de la Prestataire. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à la Prestataire au moins 21 jours ouvrés avant la date de la première séance de Formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, CPV, CGU, des dates et lieux arrêtés de la Formation. Lorsque les émargements ou évaluations sont effectués sur le support du Client, celui-ci s'engage à les communiquer à l'Organisme de formation.

6. Convocation

Le Client recevra au plus tard 10 jours avant la tenue de la Formation une convocation et toutes informations pratiques relatives à la Formation, dont les horaires exacts et le lieu des séances.

7. Modalités et programme des Formations

Si elle le juge nécessaire, la Prestataire peut modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des

programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif. La Prestataire est libre de concevoir et d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix. Les durées des formations sont précisées sur les documents de communication de la Prestataire.

La Prestataire ne saurait être tenue responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans les supports pédagogiques qui ne sauraient être considérés comme un manuel pratique. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la Formation et n'engagent en aucun cas la Prestataire sur leur exhaustivité.

La Prestataire n'est pas tenue d'assurer une quelconque mise à jour des supports pédagogiques ultérieurement à la Formation sauf accord spécifique conclu dans un contrat entre les parties.

8. Prise en charge

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation.

Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription et de fournir les informations nécessaires et en toute authenticité à la Prestataire. Dans le cas où la Prestataire ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

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

En cas de non-paiement par l'organisme collecteur, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

9. Lieux d'exercice

Tout lieu indiqué sur les supports de communication et le site n'est pas contractuel. Si le lieu où se déroule les formations est défini à l'avance, la Prestataire peut toutefois convoquer ses clients à une autre adresse dans le même secteur géographique en fonction des salles et équipement disponibles.

D'usage, les sessions de coaching, conseils et formation se déroulent à distance ou en face-à-face dans les lieux suivants :

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

- salle de formation équipée en location
- espace de coworking & working café
- au domicile du Client
- sur site professionnel du Client
- à distance via Skype, Zoom ou Google Hangout
- par téléphone
- Pour les séances de coaching et formations individuelles, le lieu est décidé au préalable avec le Client.

10. Droit de rétractation

10.1. Délais

Lorsque le contrat de prestation de services est conclu à distance en ligne ou par téléphone, le Client dispose d'un droit de rétractation d'une durée de 14 jours calendaires prenant effet à la signature du devis ou le cas échéant, du contrat.

Ce délai est rapporté à 10 jours calendaires en cas de signature en présentiel dans les locaux de Jennifer Fatni.

Si le délai de quatorze jours vient à expirer un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

10.2. Exécution partielle ou totale de la prestation

En cas d'exécution de la prestation de services par la Prestataire pendant le délai de rétractation et à la demande expressément écrite du Client (article L 121-21-5 du code de la consommation), le Client doit verser à la Prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à ce que le Client décide éventuellement de se rétracter ou non. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Le Client ne pourra exercer de droit de rétractation dans les cas suivants (Article 16 de la Directive 2011/83/UE) :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- de fourniture de biens, même immatériels comme les sites internet ou produits numériques, confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

10.3. Remboursement des sommes versées

En cas de rétractation invoquée dans le respect des délais susmentionnés, la Prestataire s'engage à rembourser l'acompte perçu du Client sous 14 jours calendaires.

En cas d'exécution de tout ou partie de la prestation, l'acompte ne sera pas remboursé.

10.4. Formulaire

Le Client peut exercer son droit de rétractation par déclaration dénuée d'ambiguïté via le formulaire type de rétractation (en annexes des présentes CGV) sans avoir à se justifier. Ce formulaire est à envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale indiquée en préambule.

11. Prix et conditions de règlement

11.1. Tarifs des prestations et honoraires pratiqués

Le prix des Prestations de service est conforme au tarif en vigueur au moment de la passation de commande ou de l'établissement du devis. Il comprend les frais de la prestation et les honoraires de la Prestataire exprimés en TTC exonérés de TVA. En revanche, il ne comprend pas les éventuels frais de débours, de transports et d'hébergement qui seront facturés en sus au Client.

11.2. Préparation

Le temps passé par la Prestataire à la préparation de la prestation de services est inclus dans le tarif indiqué sur le Contrat. Les supports éventuellement inclus dans l'inscription à une prestation font partie intégrante de la prestation et ne peuvent être décomptés du prix de vente.

11.3. Frais de débours

Les frais engagés par la Prestataire : de déplacement, d'hébergement, de repas et frais annexes de reprographie, d'achat d'art, photos, illustrations, icônes, polices d'écriture, fonctionnalités avancées (Plugins) etc., nécessaires à l'exécution de la prestation seront facturés en sus au Client sur relevé de dépenses.

Au préalable de tout achat effectué au nom et compte du Client, la Prestataire devra disposer d'un accord écrit du Client qui précise la demande de réaliser un achat ainsi que du budget alloué. Le Client s'engage à rembourser la Prestataire au centime près les dépenses effectuées en son

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

nom et pour son compte. Les modalités de paiement du prix figureront dans une clause autonome, qui alors, pourra détailler davantage divers éléments.

Les sommes prévues en cas de frais de débours seront payées par virement bancaire, dans les 20 jours de la réception de la facture de débours, droits et taxes en sus.

11.4. Modalités de Paiement

La confirmation du démarrage d'une prestation se fait après que la Prestataire ait accusé réception du versement d'un acompte de 30% du montant total indiqué dans le devis et le contrat. La Prestataire éditera une facture d'acompte et une facture de solde et l'enverra au Client.

Les paiements se font par carte ou virement bancaire sur le compte professionnel de la Prestataire.

Les espèces sont acceptées pour les prestations de moins de 100€.

11.5. Délais de paiement et pénalités de retard

Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu et encadré dans le contrat établi entre la Prestataire et le Client.

Lorsque la facture n'est pas payable au comptant, les délais de paiement, sauf accord négocié entre le Client et la Prestataire, s'étendent à 30 jours à partir de la date d'émission de facture.

Les pénalités de retard sont dues de plein droit dès lors que le délai de paiement d'une facture est dépassé.

Le taux des pénalités figure sur la facture et s'élève à 20%.

Si le Client est un professionnel, une indemnité forfaitaire de recouvrement d'un montant de 40€ s'applique de plein droit (décret 2012-1115) en plus des pénalités de retard. Cette indemnité est applicable le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

En cas d'absence ou de retard de règlement, la Prestataire se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte.

12. Conditions d'annulation ou de report

La Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation. Elle s'oblige à en informer le Client dans des délais raisonnables, au plus tard 5 jours calendaires avant la date prévue de début de la prestation.

Des conditions d'annulation spécifiques encadrent les prestations de Formation, de Coaching et de Conception de Site.

À défaut de précisions aux conventions ou contrats de prestations de service, les conditions d'annulation de celles-ci par la Prestataire sont les suivantes :

8.1 Dans l'hypothèse où le nombre de participants inscrits à une prestation collective serait inférieur à l'effectif minimum requis et indiqué dans le descriptif de la prestation 10 jours avant la date d'une session, la Prestataire se réserve le droit d'annuler ladite prestation collective sans qu'aucune pénalité de rupture ou de compensation ne soit due entre les parties pour ce motif.

8.2 Il est possible que la prestation soit dans ce cas reportée à une date qui sera communiquée par la Prestataire.

8.3 Néanmoins, faute du report de la prestation à une date ultérieure et de réalisation totale de la prestation, la Prestataire procédera au remboursement des sommes éventuellement perçues et effectivement versées par le Client.

8.4 En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, la Prestataire se réserve le droit modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités. Il est admis que la Prestataire se doit d'avertir le Client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

Conditions Particulières de Vente "FORMATION" :

13. Conditions d'annulation ou de report d'une Formation du fait de la Prestataire

La Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter une Formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette Formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 21 jours ouvrés avant la date de la Formation. La Prestataire n'est tenue à aucune indemnité d'aucune sorte.

- En cas de report, la Prestataire peut conserver l'acompte versé.
- En cas d'annulation, les sommes versées par le Client seront intégralement remboursées.

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

La Prestataire se réserve le droit de remplacer un intervenant défaillant par une personne aux compétences équivalentes.

14. Conditions d'annulation ou de report d'une Formation du fait du Client

14.1. Formation Inter

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une Formation inter, sans frais si la demande formulée par écrit parvient à la Prestataire au moins 30 jours ouvrés avant la date de la Formation par mail ou voie postale. L'annulation ou le report est effectif après confirmation par la Prestataire auprès du Client.

En cas d'annulation de sa participation entre 29 et 15 jours ouvrés avant la date de la formation, le client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 50% du coût total initial de la formation.

En cas d'annulation moins de 15 jours ouvrés avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 100% du coût total initial sera facturée au client.

En cas d'absence à la Formation, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa Formation.

En cas de force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable des prestations effectivement dispensées.

14.2. Formation Intra

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une Formation intra. Si la demande formulée par écrit parvient à la Prestataire au moins 30 jours ouvrés avant la date de la Formation par mail ou voie postale, seuls les frais engagés au titre de la préparation (par le formateur, l'équipe pédagogique, les frais d'intervenants, déplacement, hébergement, location de salle) seront facturés au Client.

L'annulation ou le report est effectif après confirmation par la Prestataire auprès du Client.

En cas d'annulation par le Client entre les 29ème et 15ème jours ouvrés avant la date de début de la Formation, la Prestataire lui facturera une pénalité d'annulation à hauteur de 50% du coût initial de la prestation auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation susmentionnés.

Si l'annulation intervient moins de 15 jours ouvrés avant la date de la Formation, la Prestataire lui facturera une pénalité d'annulation à hauteur de 100% du coût initial de la

prestation auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation susmentionnés.

En cas d'absence à la Formation, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa Formation.

En cas de force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable des prestations effectivement dispensées.

15. Obligations des parties

Chacune des parties s'engage à communiquer toutes difficultés dont elle aurait connaissance au fur et à mesure dans l'avancement du projet, pour permettre à l'autre partie de prendre les mesures nécessaires.

15.1. Obligations du Client

Pour mener à bien la prestation demandée, le Client s'engage à :

- fournir des informations justes et sincères et à prévenir la Prestataire de tout changement concernant les données fournies
- maintenir une adresse mail, numéro de téléphone et adresse postale valides
- faciliter autant que possible la tâche de la Prestataire. Le Client doit donc être disponible, actif, collaboratif, et se doit de libérer l'accès aux informations légales et autres informations nécessaires à la bonne exécution du contrat
- payer au prix convenu la Prestataire en contrepartie de son travail et dans le respect des délais et modalités de paiement
- de respecter les échéances fixes et le principe d'assiduité
- le cas échéant, d'accuser réception des livrables et autres travaux effectués en remplissant et en retournant signés les procès-verbaux envoyés par la Prestataire.

Des clauses spécifiques encadrent les prestations de Formation, Coaching ou de Conception de site.

15.2. Obligations de la Prestataire

La Prestataire s'engage à :

- s'informer sur les besoins exacts du Client avant de lui proposer une prestation de services, au

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

travers d'un entretien préalable et/ou d'une analyse de son cahier des charges,

- de conseiller et orienter le Client dans ses choix pour lui proposer la meilleure solution et lui fournir tous les renseignements nécessaires à la bonne compréhension du service proposé,
- de mettre en garde et d'avertir le Client des problèmes, risques, limites et contraintes qu'il pourrait rencontrer avec la prestation envisagée,
- mener à bien l'exécution de la prestation que le Client lui confie, conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière,
- à fournir les meilleurs délais ou délais convenus avec le Client, la livraison des commandes et prestations de services effectuées
- à tout mettre en oeuvre en vue de la satisfaction du Client.

Des clauses spécifiques encadrent les différentes natures d'obligation des prestations de Formation, de Coaching ou de Conception de Sites.

16. Responsabilités des parties

16.1. Limites de responsabilités

Les parties supporteront chacune en ce qui les concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'elles encourent en vertu du droit commun, en raison de tous dommages corporels et/ou matériels causés au tiers à l'occasion de l'exécution de prestations et de l'utilisation du produit (y compris sa défaillance).

16.2. Responsabilité du Client

Le Client sera seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées qu'il a communiquées à la Prestataire.

Le cas échéant, le Client endosse la responsabilité de fournir à la Prestataire des contenus nécessaires à l'exécution de la prestation dont il dispose des droits nécessaires. Seule la responsabilité du Client pourra être engagée en cas de manquement à ses obligations.

16.3. Responsabilité de la Prestataire

La Prestataire ne pourra être tenue responsable de la perte de documents requis pour la réalisation des services commandés : Le Client est tenu de n'envoyer que des copies ou des documents sans valeur de remplacement.

La Prestataire se réserve le droit de refuser tout document, texte ou image, contraire à son éthique, aux bonnes mœurs ou non conforme à la législation en vigueur.

Des clauses spécifiques encadrent les différentes natures d'obligation des prestations de Formation, de Coaching ou de Conception de Sites.

17. Conditions de résiliation et de rupture

En cas de rupture ou de résiliation du contrat avant son terme par le Client, celui-ci s'engage formellement à régulariser et rétribuer les montants relatifs au calendrier en cours, aux postes (tâches) réalisés ou en cours de réalisation, ainsi qu'aux services complémentaires effectués telles que les prestations de conseil, de coaching, de formation, de gestion de projet et de gestion administrative et des frais avancés pour le compte du Client (frais de débours).

L'acompte déjà versé restera acquis par la Prestataire, constituant un dédommagement pour le travail entrepris, ainsi que pour le temps bloqué et consacré au projet, qui a entraîné une potentielle perte d'activité pour la Prestataire.

Le Client devra avertir la Prestataire de son choix et motif de résiliation du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Des clauses spécifiques encadrent les conditions de rupture des prestations de Coaching, de Formation et de Conception de site.

18. Force majeure

"Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles [1351](#) et [1351-1](#)" < Article 1218 du Code Civil

Les parties ne peuvent être considérées comme responsables ou ayant failli à leurs obligations contractuelles, lorsque le défaut d'exécution des obligations respectives a pour origine la force majeure ; le contrat entre les parties est suspendu pendant 30 jours ou à

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

défaut, jusqu'à l'extinction des causes ayant engendrées la force majeure.

Sont aussi considérés comme cas de force majeure, le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, pandémie, épidémie, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication, et notamment tous les réseaux accessibles par Internet, ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication extérieurs aux parties.

La partie touchée par la force majeure en avisera l'autre dans les cinq jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance.

Les deux parties conviendront alors des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

19. Propriété intellectuelle et droits d'auteur

La Prestataire peut être amenée à fournir au Client une documentation sur support papier et/ou numérique, retraçant l'essentiel du Coaching, Conseil ou Formation suivis. Cette documentation peut lui être adressé par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client et/ou lors de la Prestation et/ou sur un espace en ligne dédié.

Cette documentation ne peut, de quelque manière que ce soit, faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou transformation sans l'accord préalable et expresse de Jennifer Fatni.

Seul un droit d'utilisation personnel, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au Client. A cet égard, le Client s'interdit d'exploiter notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, la documentation mise à sa disposition.

20. Données personnelles

Jennifer Fatni prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour en assurer leur protection et à les traiter et les utiliser dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril

2016 dit "RGPD" et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés ».

Jennifer Fatni utilise les services de www.axeptio.eu pour recueillir le consentement des Clients et Utilisateurs aux traitements des données strictement nécessaires pour la bonne exécution de ses prestations. Le consentement peut à tout moment être retiré aussi facilement qu'il a été donné conformément aux exigences du RGPD.

Les utilisations de traitement de données à caractère personnel par Jennifer Fatni sont les suivantes :

- Etablissement de devis, factures et contrats clients
- Vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur
- Gestion du fonctionnement et optimisation du Site web
- Mise en œuvre d'une assistance utilisateur
- Gestion des prises de RDV en ligne
- Prévention, détection et gestion des incidents de sécurité
- Gestion des éventuels litiges avec les Utilisateurs
- Envoi d'informations commerciales et publicitaires en fonction des préférences de l'Utilisateur

Jennifer Fatni fait tout son possible pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Site www.noomadia.com et ses services tiers ne peuvent pas garantir la sécurité totale de la transmission du stockage des informations.

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles, conformément au RGPD. L'Utilisateur exerce ce droit auprès du seul et unique interlocuteur DPO qui est Jennifer Fatni, par mail ou par voie postale (coordonnées en préambule).

La durée de conservation des données dépend de la nature de la donnée en question et de la finalité de son traitement. Celles-ci sont détaillées dans les Conditions Générales d'Utilisation des Services et Politique de Confidentialité disponibles en ligne.

Si le Client considère que Jennifer Fatni ne respecte pas ses obligations au regard de vos Données Personnelles, il peut adresser une plainte ou une demande auprès de l'autorité compétente. En France, l'autorité compétente est la CNIL à laquelle vous pouvez adresser une demande par voie électronique à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet>.

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

21. Référencement & Publicité

Sauf mention expresse notifiée par écrit, le Client autorise Jennifer Fatni à mentionner son nom et la prestation réalisée sur une liste de références qu'elle pourra diffuser auprès de ses utilisateurs, auditeurs, prospects, clients, stagiaires, dans son portfolio, site internet et réseaux sociaux. La Prestataire peut demander l'accord explicite du Client de faire figurer son Témoignage & Avis Client sur ses supports de communication, de manière nominative ou anonyme à sa discrétion.

Le Client dispose à tout moment d'un droit de suppression de son Témoignage & Avis, sans avoir à se justifier auprès de la Prestataire et par simple mail à l'adresse susmentionnée.

22. Réclamation

En cas de réclamation, le Client est invité à contacter Jennifer Fatni pour exprimer son mécontentement et trouver des mesures correctives à l'amiable, par l'un des moyens suivants :

- par mail à l'adresse jennifer.fatni@noomadia.com avec une demande d'accusé de réception,
- par téléphone au 06 43 01 82 21 pendant les horaires d'ouverture de Jennifer Fatni, du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h et le samedi de 9h30 à 12h30
- par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Jennifer Fatni
5, rue Paule Marrot
BP 271
33 300 BORDEAUX

- via le Formulaire de Contact du site de la Prestataire : <https://noomadia.com/contact>

Jennifer Fatni accuse réception de la réclamation au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation et prépare la réponse à lui adresser.

La réponse est envoyée au client dans un délai maximum de deux mois après réception de la réclamation et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée au registre des réclamations.

Jennifer Fatni s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, notamment en cas de survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter les délais sur lesquels Jennifer Fatni s'est engagée.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le Client sera informé dans la réponse apportée des voies de recours possibles, en dehors des voies judiciaires usuelles.

23. Litiges

23.1. Client professionnel

Si une contestation ou un différend ne peut pas être réglé à l'amiable entre les deux parties, le Tribunal de Grande Instance de Bordeaux sera seul compétent pour régler le litige.

23.2. Client particulier

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, Jennifer Fatni a mis en place un dispositif de médiation de la consommation pour ses clients Particuliers.

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

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND

Tous litiges résultant d'opérations conclues en application des présentes conditions générales de vente, résultant tant de leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolus amiablement entre le Client et la Prestataire, seront soumis Tribunal de Grande Instance de Bordeaux.

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

Conditions Particulières de Vente des Prestations de Coaching Narratif

Objet et champ d'application des présentes CPV

Les conditions spécifiques de vente décrites ci-après complètent les Conditions Générales de Vente des Prestations de Services et détaillent les droits et obligations du Client et de Jennifer Fatni dans le cadre de la vente des séances ou programme de coaching narratif, individuel ou collectif, en face-à-face ou à distance.

Toute prestation accomplie par Jennifer Fatni implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions spécifiques de vente ainsi qu'aux CGV.

Définitions

- La Praticienne : désigne la prestataire Jennifer Fatni
- Le Coaché : désigne la personne physique bénéficiaire des séances de coaching narratif
- Le Client : désigne la personne physique ou morale commanditaire des séances de coaching. Le Client peut être le coaché lui-même.
- Le Coaching narratif : le coaching narratif est un accompagnement personnalisé. Le Coaché apporte librement une problématique personnelle et/ou professionnelle sur laquelle il travaille avec la Praticienne sur plusieurs séances. Une séance de coaching narratif dure entre 1h à 1h30.
- La Documentation poétique désigne des retranscriptions créatives et originales faisant l'objet d'un don à la discrétion de la Praticienne pour son Coaché. Il s'agit d'une pratique et d'un outil de restitution des paroles exprimées par le Coaché que la Praticienne peut lui renvoyer sous une forme créative : photo-collage, poème, chanson, illustration. La Documentation poétique ne forme en aucun cas une obligation ni un livrable.

Réservation d'un coaching narratif

Entretien préalable

Toute signature de contrat de coaching s'effectue après un entretien préalable de 15 minutes avec le bénéficiaire, sans

engagement et gratuit, qui permet de faire un point sur la situation, besoins et attentes du client et de mesurer si l'approche et méthode de coaching de la Praticienne correspond. Cette première rencontre permet aussi aux deux parties de décider s'ils ont envie de travailler ensemble.

L'entretien pourra, à la demande du Client, être prolongé au-delà de 15 minutes et dans la limite de 1h30. Cette prestation sera alors facturée au prix en vigueur comme une première séance de coaching.

Temps de réflexion

A l'issue de l'entretien préalable, le Client est invité à prendre le temps de la réflexion et revenir vers la Praticienne s'il décide qu'il a envie de travailler avec elle.

Réservation d'une "conversation narrative" en ligne

Toute réservation de "conversation narrative" effectuée depuis le module de prise de RDV en ligne sur le site www.noomadia.com a valeur de commande. Le Client qui n'honore pas son RDV ou ne prévient pas au minimum 48h avant l'heure de RDV de son impossibilité d'assister à sa séance, sera facturé comme s'il avait participé à son heure de coaching.

Documents contractuels

Proposition

A l'issue du temps de réflexion, et sous réserve que les deux parties veuillent travailler ensemble, la Praticienne renverra une proposition d'accompagnement écrite avec un devis au Client, sous forme de forfait.

Contrat

En cas d'acceptation de la proposition, Client et Praticienne établissent ensemble le contrat de coaching narratif selon les textes en vigueur. Le contrat devra être dûment complété avec les informations légales du Client, signé, et renvoyé à la Praticienne au moins 14 jours avant le début du coaching par mail à jennifer.fatni@noomadia.com ou par voie postale:

Jennifer Fatni
5, rue Paule Marrot
BP 271
333 300 BORDEAUX

Durée des séances

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

Aucune obligation de durée de séance n'est déterminée à l'avance. La durée des séances de coaching peut varier d'un coaché à l'autre et d'une séance à l'autre.

Le coaché estime lui-même son besoin de durée pour chaque séance, avec une durée minimum de 30 minutes et maximum de 1h30 par séance, et en informe en amont la Praticienne. Le coaché peut ainsi bénéficier d'une séance de 30 minutes une fois, puis d'1h30 la seconde fois, etc .

Modalités de Paiement

Le règlement des séances à distance s'effectue par virement ou carte bancaire. Les séances en face-à-face peuvent se régler par carte bancaire ou espèces.

Le paiement des séances s'effectue sur facture émise au comptant et adressée au Client. Un délai de 7 jours est accordé au Client pour régler sa facture. Au-delà, des pénalités de retard de 20% s'appliqueront de plein droit. La Praticienne se réserve le droit d'annuler les prochaines séances en cas de manquement de paiement du Client.

Conditions d'annulation ou de report

Avant une séance de coaching

Lorsque le Coaching narratif fait l'objet d'un contrat avec un engagement sur plusieurs séances, toute annulation de la prestation à l'initiative du Client ou du Coaché doit parvenir par écrit à Jennifer Fatni au moins 14 jours francs avant le début de la première séance de coaching.

Tout coaching faisant l'objet d'un contrat de plusieurs séances commencé est dû dans sa totalité, sauf accord des deux parties.

Les dates et heures des séances de coaching peuvent être modifiées avec un minimum de 2 jours ouvrés de préavis avant le début des séances concernées. Si un coaché ne se présente pas ou s'il ne prévient pas de son absence au moins 2 jours ouvrés à l'avance, il sera facturé comme s'il avait assisté à une séance de coaching.

Pour les prestations réalisées en extérieur, il peut y avoir annulation ou report si la Praticienne considère que la météo ne permet pas de réaliser la prestation dans de bonnes conditions.

Le jour de la séance de coaching

En cas de retard non annoncé de la part du coaché à un RDV ou une séance :

La Praticienne accorde un délai de 10 minutes de retard de la part du client. Au-delà de 10 minutes, la Praticienne se réserve le droit d'annuler la séance. Le Client sera alors facturé comme s'il avait été présent à la séance.

En cas de récurrence, la Praticienne s'accorde le droit de clore définitivement l'accompagnement.

En cas de retard du coaché, la durée de la séance peut être réduite de la durée du retard en question.

En cas de retard annoncé de la part du coaché à un RDV ou une séance :

La Praticienne accorde un délai de 20 minutes de retard de la part du coaché. Au-delà de 20 minutes, la Praticienne se réserve le droit d'annuler la séance. Si la séance est maintenue, la durée de la séance pourra être réduite de la durée du retard. Dans les deux cas, le client doit régler l'intégralité du montant de la séance.

En cas de récidives régulières, la Praticienne s'accorde le droit de clore définitivement l'accompagnement.

Obligations et Responsabilités des parties

Aucune garantie ne peut être donnée concernant la réalisation des objectifs fixés par le coaché. La Praticienne ne peut être tenue responsable d'un échec partiel ou complet relié à l'atteinte d'un objectif. La Praticienne est responsable du processus d'accompagnement du coaché et le coaché est responsable de la réalisation des objectifs définis. La Praticienne ne s'engage absolument pas sur un résultat mais sur une mise à disposition de moyens, autant auprès des particuliers que des professionnels et organisations ou tout autre client.

Force majeure

Jennifer Fatni se réserve le droit d'annuler une séance ou un contrat de plusieurs séances de coaching en cas de force majeure.

Le cas échéant, la séance annulée sera intégralement remboursée si elle a déjà été payée par le client.

Résiliation

Le Client, le Coaché ou la Praticienne peuvent, sans avoir à s'en justifier, interrompre à tout moment le travail en cours. Une séance de clôture facturée sera alors nécessaire pour terminer le processus commencé, quelle que soit la partie à l'initiative de l'arrêt anticipé.

Confidentialité

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

Dans le cadre de la régulation de sa pratique, la Praticienne est supervisée par d'autres professionnels de la relation d'aide eux-mêmes formés et certifiés. Le Client autorise la Praticienne à exposer à son superviseur les éléments discutés ensemble en séances afin qu'elle puisse améliorer sa propre pratique et trouver de nouvelles pistes d'accompagnement en cas de blocages, tout en garantissant le respect de l'anonymat du Coaché. Le superviseur respecte lui-même les principes de confidentialité des échanges et d'anonymat.

dans l'obligation éthique d'y mettre fin en expliquant clairement les raisons de sa décision. Dans la mesure du possible, elle veillera à proposer d'autres options à son client.

Propriété intellectuelle et droits d'auteur

A l'exception des Documentations poétiques, l'ensemble des documents et supports remis ou utilisés au cours du coaching constituent des œuvres originales et, à ce titre, sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. En conséquence, le coaché et le client s'interdisent d'utiliser, copier, transmettre et plus généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents, sans l'accord préalable et écrit de Jennifer Fatni. Ils ne peuvent en aucun cas être revendus ou mis à la disposition du public sous quelque forme que ce soit, y compris électronique.

Ethique & code déontologique

La Praticienne s'engage à soutenir son client et à l'aider à déployer ses capacités et ressources propres dans le respect de sa demande et de ses intentions pour lui-même.

La Praticienne a été coachée et continue d'être supervisée par ses pairs afin de réguler sa pratique. Elle réactualise régulièrement ses connaissances et ses compétences au travers de la formation continue et se tient informée des développements de sa discipline grâce à de la veille.

En tant que Membre Titulaire de la Fédération Francophone des Pratiques Narratives, la Praticienne applique la Charte Éthique des Droits de la Personne au centre d'un accompagnement narratif, disponible en ligne sur son site.

La Praticienne veille à ce que son accompagnement respecte le libre arbitre et la dignité de son Client en agissant avec un haut degré de discernement et d'intégrité. Si elle ne possède pas la compétence pour intervenir sur des problématiques et sujets pour lesquels le Client la consulte, elle ré-orienté son Client vers une autre personne-ressource.

Si au cours de la relation d'accompagnement, la Praticienne constate que d'importantes divergences ne lui permettent plus de fonctionner selon les termes du contrat, elle est

Conditions Générales de Vente des Prestations de Services

Noomadia Conseil & Formation - En vigueur depuis le 1 janvier 2018
- Mis à jour le 28 août 2020

24. Annexes

Formulaire type à compléter pour toute demande de rétractation et à renvoyer par lettre recommandée avec accusé de réception à Jennifer Fatni (voir Article 6 des présentes CGV) :

"À l'attention de Jennifer Fatni, 5 rue Paule Marrot, BP 271 33300 Bordeaux, jennifer.fatni@noomadia.com;

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) *Rayez la mention inutile.*

J'ai lu et accepte les présentes CGV et CPV

Nom Prénom

Le _____ à _____

Signature