Conditions Générales de Vente (CGV)

Ikoonos - Agnès Camboulives Micro-entreprise immatriculée sous le numéro 891 104 754 00017 Siège social : 14 passage des alliés, 64000 Pau, France

Dernière mise à jour : 08.01.2026

---

1. Introduction

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent la vente de services et de produits numériques proposés par Ikoonos - Agnès Camboulives. En accédant au site internet www.ikoonos.com ou en passant toute commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepte sans réserve. Toute commande implique l'adhésion intégrale aux présentes conditions, à l'exclusion de toutes autres, y compris les conditions générales d'achat du client.

Les offres concernées incluent notamment :

- La création ou refonte de sites vitrine ou e commerce sur WordPress et autres plateformes,
- L'accompagnement, l'audit et le coaching pour l'optimisation de la présence en ligne,
- La formation
- La vente de produits numériques (guides, formations, etc.).

Conformément aux dispositions des articles L. 441-1 et suivants du Code de commerce, les présentes CGV constituent le socle unique de la relation commerciale entre le Prestataire et le Client. Elles s'appliquent à toute commande, quel que soit le mode de commande utilisé (site internet, devis signé, email, etc.).

Utilisation des supports de communication : Sauf refus explicite et écrit du client, Agnès Camboulives - Ikoonos se réserve le droit d'utiliser le site web du client ou ses réseaux sociaux à titre de support pour présenter son travail (audit, recommandations, portfolio, etc.) sur ses propres canaux de communication.

Propriété intellectuelle : Les services fournis par Ikoonos, notamment les créations de sites internet et les formations, sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction, modification, ou exploitation commerciale non autorisée constitue une violation des droits d'auteur et pourra entraîner des poursuites judiciaires. Le Client reste propriétaire du contenu qu'il fournit mais concède à Ikoonos une licence d'utilisation gratuite pour la réalisation de la prestation.

2. Objet de l'Offre

Les services et produits proposés par Ikoonos comprennent : Création et refonte de sites vitrine et ecommerce sur WordPress, Accompagnement, Audit et coaching, Formations, Vente de produits numériques (guides, formations en ligne, ressources) et Tickets Flash.

3. Prix, TVA et Modalités de Paiement

Depuis le 01/01/2026, le Prestataire est assujetti à la TVA.

- Les prix des services et produits proposés sont indiqués en euros Hors Taxes (HT).
- **Exonération de TVA sur les formations :** Conformément à l'article 261-4-4° du Code général des impôts, les prestations de formation professionnelle sont exonérées de TVA lorsqu'elles sont prises en charge dans le cadre de la formation professionnelle continue.
- Le paiement s'effectue exclusivement par virement bancaire ou via Stripe ou tout autre moyen proposé.
- **Pénalités :**
    - Pour un professionnel : En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Le taux de ces pénalités est fixé à **10 % annuel** du montant TTC de la facture. De plus, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de **40 euros HT** sera due de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire. Si les frais de recouvrement réellement engagés (honoraires d'huissier ou de cabinet de recouvrement) sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire pourra être réclamée sur justificatifs.
    - Pour un particulier : En cas de défaut de paiement total ou partiel à la date convenue, le Prestataire adressera au Client une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. À l'issue d'un délai de 15 jours suivant cette mise en demeure restée infructueuse, les sommes dues seront majorées d'un intérêt de retard calculé sur la base du **taux d'intérêt légal en vigueur**. Aucune indemnité forfaitaire de 40 € ne sera appliquée, conformément à la réglementation protectrice des consommateurs.

4. Communication et Disponibilité

Pour garantir une traçabilité rigoureuse des étapes de chaque accompagnement et une meilleure gestion des demandes :

- **Canaux de communication :** Le prestataire ne répondra jamais via les outils tels que WhatsApp, Instagram, Facebook, Messenger ou texto. L'accès à la boîte mail **maintenance@ikoonos.com** constitue le principal canal de communication pour tout client en cours d'accompagnement ou après finalisation de son contrat.
- **Chat :** Un accès privé sur une plateforme d'échanges en direct (définie par le prestataire) pourra faire l'objet d'une demande spécifique durant le temps d'un accompagnement ou d'une formation uniquement. Le canal sera fermé et inaccessible pour le client dès lors que la formation et/ou l'accompagnement sera finalisé.

- **Horaires :** Le bureau est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h. Le prestataire ne répondra jamais en dehors de ces jours/horaires sauf exception. Si une réponse est apportée, elle sera faite par mail à la seule discrétion du prestataire selon son emploi du temps personnel et ne pourra faire l'objet d'une demande due.

5. Droit de Rétractation

Produits numériques (en ligne) : Conformément à l'article L. 221-28, 13° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contenus numériques fournis immédiatement. En validant son paiement, le Client reconnaît renoncer à ce droit.

Prestations de services (contrat signé main ou électronique) : Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter. S'il demande que la prestation commence avant la fin de ce délai, il doit en faire la demande expresse et sera redevable d'un montant proportionnel au service fourni en cas de rétractation ultérieure (Art. L. 221-25).

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation par email à l'adresse suivante : contact@ikoonos.com.

6. Exécution des Services et Validation

Les services fournis par Ikoonos (création de site, coaching, formations, etc.) sont des prestations de moyens, et non de résultats. Ainsi, Ikoonos s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'exécution des prestations, mais ne garantit pas de résultats spécifiques, ces derniers dépendant également des actions et de l'implication du client.

Les délais de réalisation des prestations sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs, notamment :

● La disponibilité du Prestataire et du Client pour les échanges, validations et retours.

● Le respect par le Client de ses obligations, notamment la fourniture des contenus nécessaires (textes, images, accès techniques, etc.).

● Les contraintes techniques ou imprévus pouvant survenir en cours de projet

Les services fournis sont des obligations de moyens. **PV Final d'accompagnement :** Pour chaque prestation (formation, site et audit), le client recevra un PV final d'accompagnement qu'il s'engage à signer. Ce document constitue à lui seul la preuve que le contrat a été intégralement respecté et que plus rien ne reste à faire (sauf cas mentionné avec échéance).

7. Détail des offres

<u>A SITE INTERNET SUR MESURE / REFONTE</u>

Le Prestataire s'engage à fournir un service complet de création de site internet selon les spécifications du Client, telles que définies dans le devis et le contrat signé entre les deux parties. La création du site inclut, entre autres, la conception de pages, l'intégration de contenu (textes, photos, etc.), et la mise en ligne du site.

A1.2 Modalités de démarrage et Fourniture des éléments

Le démarrage effectif de la prestation est strictement conditionné à la réception de l'intégralité des éléments demandés au Client (textes, images, logos, accès, etc.) au moment de la signature du contrat.

- **Condition de début de projet :** Le Prestataire ne commence aucun travail de production tant que le dossier n'est pas complet et que le contrat n’est pas signé.
- **Impact sur les délais :** Les délais de livraison indiqués dans le devis ne commencent à courir qu'à partir de la réception du dernier élément manquant. En conséquence, tout retard du Client dans l'envoi de ces éléments décale automatiquement la date de livraison finale sans que la responsabilité du Prestataire ne puisse être engagée.

A1.3 Gestion de l'attente et Mise en suspens

En cas d'absence de transmission des documents ou de réponse du Client pendant plus de **15 jours calendaires** :

- **PV de situation intermédiaire :** Un rendez-vous sera organisé pour signer un PV de situation intermédiaire actant le blocage du projet par manque d'éléments et stipulant tout ce qu'il reste à faire.
- **Reprise du projet :** Une fois le dossier complété ultérieurement, la suite de la création reprendra selon la capacité du planning du Prestataire. Le Client accepte qu’il ne passera plus en priorité par rapport aux projets en cours.

A1.4 Modalités de communication et Cadre de travail

Le Client s’engage à respecter le cadre de communication suivant pour garantir la traçabilité des échanges :

- **Support & Archives :** Toute demande officielle ou envoi de documents doit être adressé à **maintenance@ikoonos.com**. Chaque client bénéficie d'un dossier avec historique pour une gestion optimale.
- **Accompagnement (chat en ligne) :** Un canal privé d’échanges est ouvert pour la durée de la création afin de fluidifier les échanges. Ce canal est un outil de fluidité et non d'immédiateté : le Prestataire répond du lundi au vendredi entre 9h et 17h selon son propre planning. Ce canal est **systématiquement fermé** dès la signature du PV final.
- **Canaux interdits :** Aucun échange professionnel ne sera traité via WhatsApp, SMS ou les messageries des réseaux sociaux.
- **Téléphone & Points de suivi :** Des rendez-vous en visioconférence ou physiques peuvent être organisés pour faire des points réguliers. Le contact téléphonique hors

rendez-vous doit rester exceptionnel. Tout usage abusif (appels répétés, hors horaires, non-respect du cadre) sera considéré comme un manquement.

A1.5 Cycles de modifications (Allers-retours)

Le devis inclut un maximum de **3 cycles de retours** (vagues de modifications groupées transmises par écrit). Toute demande d'aller-retour supplémentaire au-delà des 3 prévus sera facturée forfaitairement au tarif de **200 € HT par cycle de modifications**.

A1.6 Outils tiers et Licences payantes

Le site est par principe édité avec des outils gratuits. Si l'utilisation d'un outil payant est nécessaire :

- Le Client en sera préalablement averti et son accord exprès sera requis.
- L'abonnement sera souscrit en présence du Client avec ses propres coordonnées bancaires afin qu'il en soit le titulaire et responsable unique.

A1.7 Hébergement et Nom de Domaine

Le Client paie son nom de domaine et son hébergement. Il en est le seul propriétaire et responsable à 100%. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte du domaine ou de coupure du site pour non-paiement, même si un rappel de courtoisie a été effectué.

A1.8 Référencement Naturel (SEO)

Le Prestataire optimise la structure technique du site (balises, rapidité). Toutefois, cela n'est pas un gage de première place sur les moteurs de recherche. Le Prestataire ne souscrit à **aucune obligation de résultat concernant le positionnement (ranking)**, celui-ci dépendant de facteurs extérieurs et de la stratégie globale du Client.

A1.9 Transfert de propriété et Responsabilité partagée

- **Propriété :** Le Client est l'unique propriétaire de son site. Le transfert de propriété intervient au **paiement intégral du solde**, marqué par la passation des codes d'accès.
- **Responsabilité (50/50) :** Le Client ayant un accès total, la responsabilité est partagée dans le cas d'une maintenance contractualisée entre le Client et le Prestataire. Le Prestataire n'est pas responsable des erreurs de manipulation, négligences ou modifications effectuées par le Client ou un tiers après la livraison.
- **PV Final :** Le Client s'engage à signer le PV final faisant foi que le contrat a été honoré. Il s'engage à ne pas formuler de demandes complémentaires gratuites après signature.

A1.10 Tarification et Paiement

Le montant est défini dans le devis. Le paiement est échelonné comme suit :

- **30% d'acompte** à la signature du contrat.
- **30% à mi-parcours**, après validation du design général.
- **40% au solde**, à la livraison du site. Toute demande de mensualisation doit être faite expressément avant la rédaction du contrat.

A1.11 Résiliation en cours de production

***A. À l'initiative du Prestataire (Résiliation pour faute ou manquement)** Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre immédiatement le projet et de rompre le contrat de plein droit dans les cas suivants :

- **Irrespect et comportement :** Tout comportement injurieux, propos dégradants, agressivité, ou harcèlement (moral ou via une fréquence de messages excessive) envers le Prestataire.
- **Non-respect du cadre de travail :** Utilisation répétée des canaux interdits (WhatsApp, SMS, Réseaux Sociaux) ou sollicitations en dehors des horaires d'ouverture malgré les rappels à l'ordre.
- **Usage abusif du téléphone :** Appels répétés sans rendez-vous préalable, ou non-respect de la durée des points de suivi, entravant la capacité de production du Prestataire.
- **Obstruction au projet :** Absence de transmission des éléments essentiels après 30 jours calendaires ou refus systématique de s'aligner sur le cadre méthodologique proposé.

Procédure : Le Prestataire notifiera la résiliation au Client par **courrier électronique avec accusé de réception/lecture**. La rupture prend effet immédiatement.
Conséquences financières : L'intégralité des sommes déjà versées (acompte et paiement intermédiaire) reste définitivement acquise au Prestataire.

***B. À l'initiative du Client :** Le Client peut demander la résiliation du contrat par **lettre recommandée avec accusé de réception**.

Conséquences financières et calcul du prorata : Le calcul du travail fourni ne se fait pas au temps passé, mais selon l'état d'avancement des étapes clés du projet :

1. **Si la phase de conception graphique n'a pas débuté :** Seul l'acompte de 30% est conservé.
2. **Si la phase de conception graphique est en cours ou validée :** L'acompte (30%) + le paiement intermédiaire (30%) sont dus, soit **60% du montant total du contrat**, même si le reste de l'intégration technique n'est pas terminé.
3. **Si l'intégration technique est terminée (site prêt à être mis en ligne) :** L'intégralité du contrat (100%) est due.

Livraison : Dans tous les cas de résiliation avant le paiement du solde final, aucun fichier source, accès administrateur ou transfert de site ne sera effectué au profit du Client.

B. MAINTENANCE ET GESTION DU SITE

B2.1 Options après la livraison

Après la livraison du site, le Client peut choisir parmi les options suivantes pour la gestion et la maintenance de son site :

- **Option 1 : Se former à la gestion du site :** Le Client peut opter pour une formation à la gestion de son site, afin d'être autonome dans les tâches de maintenance courantes. Cette option sera précisée dans le devis et le contrat.
- **Option 2 : Déléguer la maintenance au Prestataire :** Le Client peut confier la gestion et la maintenance de son site au Prestataire, selon les termes définis dans le contrat et selon les offres proposées (annexe 1). Seront toujours exclus d'un contrat de maintenance : la création de nouvelles sections sur une page existante, l'ajout de nouvelles pages ou de fonctionnalités. La modification du design général du site (ex : changement de charte graphique). La rédaction ou ajout d'articles de blog, qui sera facturé séparément.

B2.2 Tarification et Paiement de la maintenance

- **Facturation de la maintenance :** Le montant de la maintenance est déterminé en fonction des spécificités du site et des besoins du Client. Un devis sur mesure sera établi.
- **Maintenance mensuelle :** La maintenance est facturée mensuellement et doit être réglée 1 mois à l'avance. Le Client s'engage à effectuer les paiements dans les délais. Tout retard de paiement entraînera la suspension de la maintenance jusqu'à régularisation de la situation.
- **Pénalités en cas de retard de paiement :** cf introduction des présentes CGV.

B2.3 Obligations relatives à la maintenance

- **Obligations du prestataire :** Le Prestataire s'engage à :
    - Fournir ses services avec une obligation de moyens et à mettre en œuvre toutes les compétences nécessaires pour assurer la gestion et le bon fonctionnement du site, dans le respect des délais et des engagements convenus.
    - Intervenir gratuitement pour toute réparation d'un bug nécessitant moins d'une heure de travail dans le cadre de la maintenance. Si l'intervention nécessite plus de temps, un devis complémentaire sera proposé au Client.
- **Obligations du client :**
    - Fournir toutes les informations nécessaires à la gestion et à la maintenance du site dans un délai raisonnable.
    - Collaborer activement avec le Prestataire pour la réalisation des prestations, en particulier pour la mise à jour du contenu du site et la gestion des demandes techniques.
    - Respecter les délais de communication pour permettre au Prestataire de réaliser ses prestations dans les meilleures conditions.
    - Assurer que le paiement de la maintenance se fasse dans les délais convenus.

B2.4 Retours et Réclamations

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour répondre aux attentes du Client. Toutefois, il est précisé que le Prestataire a une obligation de moyens, et non de résultats. Le Client reconnaît que la réussite de son site dépend non seulement de la qualité de sa conception et de sa maintenance, mais aussi de la mise en place d'une stratégie de communication globale et d'une gestion continue. Le Client accepte que toute réclamation liée à un manque de retour sur investissement (ROI), de trafic ou de conversion ne sera pas prise en compte, car ces éléments sont souvent dépendants d'autres actions marketing extérieures à la prestation de maintenance.

B2.5 Responsabilité (Maintenance et Sécurité)

1. **Limitation de responsabilité :** Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences résultant d'un événement de force majeure, tel qu'une panne de serveur, une attaque informatique ou toute mauvaise gestion du site imputable au Client. De même, sa responsabilité ne pourra être engagée pour toute erreur commise par le Client ou par un tiers après la livraison du site. À compter de la cessation des prestations de maintenance, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de défaut de mise à jour, de maintenance ou de sécurisation du site par le Client. Il ne pourra être tenu pour responsable des erreurs de manipulation, négligences ou mauvaises pratiques du Client survenant après l'arrêt des prestations. Toute demande d'assistance postérieure à la fin du contrat fera l'objet d'un devis préalable et d'une facturation selon le tarif en vigueur.
2. **Interventions liées à un dysfonctionnement ou un bug :** Si le Client confie la maintenance au Prestataire, ce dernier prendra en charge la réparation des bugs gratuitement si l'intervention prend moins d'une heure. Sinon, un devis sera proposé.
3. **Piraterie ou sécurité compromise :** En cas de piratage ou de compromission de la sécurité du site, le Prestataire interviendra, sur devis, pour réparer le site, des frais supplémentaires seront facturés si un développeur externe est nécessaire.
4. **Responsabilité liée à l'utilisation d'outils tiers :** Le Prestataire utilise des outils et logiciels tiers (ex. WordPress, Stripe, Canva, Google Analytics, Secupress, Instagram) pour la fourniture de ses services. Il ne peut être tenu responsable des éventuels dysfonctionnements, bugs ou indisponibilités liés à ces outils, ni des conséquences qui en découlent. En cas de problème avec un service tiers, le Client s'engage à contacter directement le support technique de l'outil concerné.

B2.6 Résiliation de la maintenance

Le contrat de maintenance est conclu pour une durée définie par le contrat signé par les deux parties et est renouvelé tacitement, sauf résiliation par l'une des parties.

- **Résiliation par le Client :** Le Client peut résilier le contrat de maintenance à tout moment sans aucun préavis, ni justification. Toutefois, la mensualité entamée reste toujours due. À compter du premier jour suivant la résiliation du contrat de maintenance, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire sera entièrement dégagé de toute responsabilité concernant le bon fonctionnement, la sécurité et les performances du site web du Client. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des éventuels dysfonctionnements, anomalies techniques, failles de sécurité, attaques informatiques (piratage, injection de malware, etc.), pertes de données ou

dégradations des performances survenant après la cessation de la maintenance. Le Client reconnaît expressément que l'arrêt de la maintenance entraîne l'interruption des interventions préventives et correctives assurées par le Prestataire, et qu'il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la stabilité de son site après la résiliation.

- **Dès la cessation des prestations :** Dès la cessation des prestations de maintenance ou après la fin d'une formation destinée à rendre le Client autonome dans la gestion de son site : Le Prestataire n'a plus pour mission d'informer le Client des nouveautés, mises à jour, bugs généraux affectant la plateforme utilisée ou des bonnes pratiques à suivre. Le Prestataire n'a aucune obligation de répondre aux sollicitations du Client concernant des questions techniques, des erreurs de manipulation ou toute autre demande relative à l'administration du site. Toute demande d'assistance postérieure à la résiliation sera soumise à un devis préalable et à une facturation au tarif horaire en vigueur. En validant les présentes CGV, le Client reconnaît être pleinement informé de ces conditions et accepte que toute demande de support en dehors d'un contrat de maintenance en cours ne pourra être satisfaite qu'après acceptation d'un devis et paiement des prestations correspondantes.
- **Résiliation par le Prestataire :** Le Prestataire peut mettre fin au contrat de maintenance dans les cas suivants :
    - Non-paiement des prestations dans un délai de 15 jours après relance,
    - Non-collaboration du Client empêchant l'exécution correcte des prestations,
    - Violation des présentes CGV.
    - La résiliation prendra effet à la fin de la période en cours. Aucun remboursement ne sera effectué pour les sommes déjà versées.

C. FORMATIONS (WP, SEO, NEWSLETTER, STRATÉGIE DE COM)

3.1 Objet, Programmes et Prérequis

Le Prestataire propose des programmes de formation et des sessions d'accompagnement.

- **Prérequis :** Le Client atteste posséder les compétences techniques de base nécessaires.
- **Évaluation :** L'acquisition des compétences est évaluée tout au long de la formation via des exercices pratiques.

3.2 Modalités de financement et Fiscalité

Les formations peuvent être financées selon deux modalités distinctes :

A. Financement sur fonds propres (Auto-financement) :

- **Fiscalité :** Ces prestations sont **soumises à la TVA** au taux en vigueur.
- **Modalités de paiement :** Pour toute formation supérieure à 350 € HT, un acompte de **30 %** est exigé à la signature, le solde de **70 %** étant dû à la livraison (clôture de la formation).
- **Validation :** La fin de la formation est actée par la signature d'un Procès-Verbal (PV) final.

B. Financement par organisme tiers (OPCO / CPF) :

- **Fiscalité :** Dans le cadre d'une prise en charge via un organisme agréé, les prestations sont **non assujetties à la TVA** (exonération liée à la formation professionnelle).
- **Partenariat :** Le Prestataire n'étant pas Qualiopi, il passe par un centre de formation agréé. Ce montage induit une commission de gestion (30 % à 50 %) ; par conséquent, la facture de l'organisme ne reflète ni le revenu net du Prestataire, ni strictement le volume d'heures effectuées.
- **Garanties :** Le Client doit remettre au Prestataire, dès la signature, un **RIB** et un **chèque de garantie** du montant total.
- **Encaissement :** Le chèque est encaissé dès que le Client reçoit les fonds de l'organisme (ou restitué en cas de subrogation directe). Le Client s'engage à signaler la réception des fonds sous 48h.
- **Documents :** Le Client est tenu de retourner signés tous les documents administratifs (émargements, attestations). Tout défaut de transmission rend le Client directement redevable de la somme.

3.3 Début de formation anticipé et Rétractation

- **Délai de rétractation :** Le Client dispose de 14 jours pour se rétracter.
- **Décharge :** Si le Client exige de débuter avant la validation du financement ou avant la fin du délai de rétractation, il signe une **décharge spécifique**.
- **Risque financier :** En cas de refus de financement ultérieur, les heures effectuées sont dues par le Client sur la base de **80 € HT / heure**.

3.4 Modalités de formation et Supports

- **Supports pédagogiques :** Un document PDF (méthodologie + codes) est remis. Il est strictement personnel.
- **Codes d'accès :** Le document récapitule les accès aux outils tiers (hébergement, plugins, outils SEO). Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte de ces codes par le Client après la remise du document. Il appartient au Client de modifier ses mots de passe pour des raisons de sécurité après la formation.

3.5 Autonomie et Responsabilité (Transfert de Risques)

- **Périmètre de l'intervention :** La formation vise à l'autonomie. Le Prestataire n'est pas responsable des erreurs de configuration, de la suppression de fichiers "coeur" ou de la désinstallation d'extensions critiques effectuées par le Client.
- **Obligation de moyens :** En SEO et Stratégie, le Prestataire transmet des méthodes conformes aux règles de l'art à l'instant T. Il ne peut être tenu responsable d'une chute de trafic liée à une mise à jour d'algorithme (Google Core Update) ou à une modification des conditions d'utilisation des plateformes tierces.
- **Accompagnement post-formation :** La signature du PV final clôture la prestation. Toute question nécessitant une analyse technique ou une manipulation sur le site après cette date sort du cadre de la formation et fera l'objet d'un ticket de maintenance ou d'un devis d'assistance.

3.6 Planification, Absences et Force Majeure

- **Annulation Client :** Prévenir au minimum **24h à l'avance** pour décaler une séance, sinon elle est considérée comme due. Les cas de maladie soudaine sont traités au cas par cas.
- **Indisponibilité Prestataire :** En cas de maladie ou force majeure, le Prestataire informe le Client et reprogramme la séance sans frais.

3.7 Cadre de travail et Résiliation

- **Communication :** Exclusivement par email ou canal dédié. Interdiction formelle d'utiliser WhatsApp ou les réseaux sociaux.
- **Règlement Intérieur :** Le stagiaire s'engage à respecter le règlement intérieur joint en annexe.
- **Rupture :** Tout comportement injurieux ou irrespect du cadre entraîne la rupture immédiate. Toute formation commencée reste due intégralement, indépendamment du maintien du financement tiers.

Annexe 1 : Décharge pour exécution anticipée de formation

ACCORD D'EXÉCUTION ANTICIPÉE ET DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

Le Prestataire : [Votre Nom/Société], sis au [Votre Adresse].

Le Client : [Nom du Client / Société], sis au [Adresse du Client].

Date de début de formation :

Date d'envoi de la demande de financement :

OBJET : Demande de démarrage anticipé de la formation [Nom de la formation].

Le Client a déposé une demande de prise en charge auprès de son organisme financeur ([Nom de l'OPCO ou CPF]). À ce jour, l'accord de financement n'a pas encore été formellement notifié.

Le Client déclare expressément :

1. Souhaiter débuter les sessions de formation avant la réception de l'accord définitif de prise en charge et/ou avant l'expiration de son délai légal de rétractation de 14 jours.
2. Avoir été informé par le Prestataire des risques liés à ce démarrage anticipé.
3. S'engager, en cas de refus de financement (partiel ou total) par l'organisme tiers, à régler personnellement au Prestataire l'intégralité des sommes dues pour les heures de formation réalisées, sur la base du tarif de **80 € HT / heure**.
4. Reconnaître que ce démarrage anticipé vaut renonciation à son droit de rétractation pour les séances déjà effectuées.

Le présent accord est régi par les Conditions Générales de Vente du Prestataire, acceptées sans réserve par le Client.

Fait à ....., le .....

Signature du Client (précédée de la mention "Bon pour accord et décharge") :

Annexe 2 : RÈGLEMENT INTÉRIEUR APPLICABLE AUX STAGIAIRES

Article 1 : Objet et Champ d’application

Le présent règlement s’applique à tous les stagiaires suivant une formation dispensée par le Prestataire, que celle-ci se déroule en présentiel (dans les locaux du client ou en salle louée) ou en distanciel (visio-conférence). Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement.

Article 2 : Assiduité, Retards et Ponctualité

- **Horaires :** Les horaires sont fixés entre le Prestataire et le Client. Les stagiaires sont tenus de respecter la ponctualité.
- **Retards :** Tout retard supérieur à **15 minutes**, sans motif de force majeure, autorise le Prestataire à annuler la séance. Celle-ci sera alors considérée comme **due et non remboursable**.
- **Suivi :** Pour les formations financées, le stagiaire s'engage à signer les feuilles d'émargement (physiques ou numériques) à chaque session.

Article 3 : Organisation et Comportement

- **Cadre de travail :** La formation est un temps dédié. Le stagiaire s’engage à ne pas traiter de dossiers professionnels (commandes, appels clients) ou de contraintes personnelles (garde d’enfants, tâches domestiques) durant le temps de session. Les téléphones doivent être mis sur **silencieux**.
- **Pauses :** Les pauses sont organisées à la demande, en accord avec le formateur, de manière à ne pas rompre la dynamique pédagogique.
- **Comportement :** Un comportement respectueux et courtois est exigé. Le Prestataire se réserve le droit d'exclure immédiatement tout stagiaire dont le comportement (injures, harcèlement, état d'ébriété) nuirait au bon déroulement de la formation.

Article 4 : Dispositions spécifiques au Présentiel

- **Matériel :** Le stagiaire doit se présenter avec son propre matériel informatique en bon état de fonctionnement et chargé.
- **Lieux (chez le Client) :** Le Client s'engage à fournir un espace de travail décent : table, chaise, électricité, accès Wi-Fi stable et un environnement calme propice à l'apprentissage.
- **Hygiène et Sécurité :** En cas de formation dans une salle louée par le Prestataire à Pau, le stagiaire est tenu de respecter les consignes de sécurité (incendie, évacuation) et d'hygiène affichées dans les locaux.

Article 5 : Dispositions spécifiques au Distanciel

- **Connexion :** Le stagiaire doit s'assurer de disposer d'une connexion internet stable et d'un environnement calme.

- **Captation vidéo :** L'enregistrement de la session par le stagiaire est **autorisé** exclusivement pour son **usage privé et pédagogique**.
- **Interdictions :** La commercialisation, la diffusion publique (YouTube, réseaux sociaux, etc.) ou le partage de l'enregistrement avec des tiers non concernés par le contrat de formation est strictement interdit et constitue une violation de la propriété intellectuelle.

Article 6 : Propriété Intellectuelle

Tous les supports de cours (PDF, vidéos, méthodologies) restent la propriété exclusive du Prestataire. Ils sont remis au stagiaire pour son usage personnel uniquement et ne peuvent être reproduits ou diffusés sans accord écrit préalable.