



Conditions Générales de MCOSI®

1. Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales régissent toutes les prestations de services rendues par Mélusine Silva, Coach & Interior Design ou si il te plaît (ci-nommée « MCOSI® »), sous réserve d'accords spécifiques contraires, dont la validité est subordonnée au respect de la forme écrite. Si MCOSI® fait appel à des partenaires, ces CG sont également valables.

2. Droit applicable

MCOSI® répond de la bonne et fidèle exécution du mandat en application des dispositions du droit privé suisse, en particulier des articles 394ss du **Code suisse des obligations (CO ; RS 220)**, sous réserve des modifications résultant des dispositions qui suivent. MCOSI® offre également des prestations à l'étranger. **Note :** Le choix et l'achat d'un service sont de la seule responsabilité du client. Les droits de douane, taxes locales, ou autres taxes d'importation sont à la charge exclusive du client.

3. Phase précédant la conclusion du contrat

- 3.1. Engagement avant validation : Jusqu'à la validation de l'offre, le retrait des pourparlers par l'une des parties n'entraîne aucune obligation financière vis-à-vis de l'autre, chacune assumant ses propres frais.
- 3.2. Élaboration de l'offre : Si l'appel d'offre ne précise rien, l'élaboration de l'offre n'est pas rémunérée.
- 3.3. Validation de la commande :
 - 3.3.1. La validation du devis doit intervenir sous **3 jours** pour garantir les créneaux.
 - 3.3.2. Un **acompte de 50 %** est requis pour confirmer la commande.
- 3.4. Clause de refus de commande :
 - 3.4.1. MCOSI® se réserve le droit de refuser une commande dans les cas suivants :
 - 3.4.2. Litiges de paiement antérieurs avec le client.
 - 3.4.3. Absence de règlement de l'acompte requis.

4. Fourniture des prestations

- 4.1. Services proposés :
 - 4.1.1. Conseil en harmonisation des espaces.
 - 4.1.2. Accompagnement en coaching d'harmonisation.

4.1.3. Projets d'architecture intérieure et décoration.

4.1.4. Formations.

4.2. Engagements de MCOSI® :

4.2.1. **Exécution fidèle :** MCOSI® s'engage à exécuter fidèlement et soigneusement le contrat et à respecter les instructions du client.

4.2.2. **Délégation :** MCOSI® peut effectuer les prestations personnellement ou par le biais de ses collaborateurs.

4.2.3. **Continuité :** Les collaborateurs nommément cités dans le contrat doivent réaliser les prestations assignées. Ils ne peuvent être remplacés sans l'accord écrit du client.

4.2.4. **Qualification :** MCOSI® engage uniquement des collaborateurs qualifiés et privilégie la continuité dans l'intérêt du client.

4.3. Suivi et communication :

4.3.1. MCOSI® informe régulièrement le client de l'état des travaux et signale par écrit tout événement pouvant affecter l'exécution du contrat.

4.4. Modes de rendu :

4.4.1. Les offres précisent les modes de rendu. Si l'enregistrement est à la charge du client, MCOSI® ne peut être tenue responsable des problèmes techniques du client.

4.5. Réclamation sur les prestations fournies :

4.5.1. Le client dispose d'un délai de **7 jours** après la prestation pour signaler toute non-conformité par courrier recommandé ou par e-mail accompagné des justificatifs nécessaires.

4.6. Conformité comptable :

4.6.1. MCOSI® suit les principes comptables, bien qu'elle ne soit pas assujettie à la TVA.

4.7. Transparence :

4.7.1. MCOSI® agit toujours en précisant qu'elle le fait pour le compte du client.

5. Conditions de paiement et facturation

5.1. Modalités de paiement :

5.1.1. 50 % à la commande pour valider le projet.



- 5.1.2. 40 % à la deuxième étape.
 - 5.1.3. 10 % avant la fin du projet.
 - 5.1.4. **Les montants peuvent être ajustés selon le devis qui fait foi.**
 - 5.2. **Moyens de paiement :**
 - 5.2.1. En ligne sur la plateforme www.m-cosi.com.
 - 5.2.2. Par virement simple ou international gratuit SEPA.
 - 5.2.3. En espèces.
 - 5.2.4. Par TWINT.
 - 5.2.5. **Les paiements par carte ou PayPal entraînent des frais supplémentaires de 3 %.)**
 - 5.3. **Frais de gestion :** un supplément de 10 % s'applique pour tout échelonnement de paiement.
 - 5.4. **Frais supplémentaires spécifiques :**
 - 5.4.1. Les frais, tels que l'expédition ou la livraison, seront explicitement mentionnés sur le devis et validés par le client avant la commande.
 - 5.5. **Tarifs et révision des prix :**
 - 5.5.1. Les tarifs indiqués sur le devis sont fermes pendant leur période de validité.
 - 5.5.2. MCOSI® se réserve le droit de modifier les prix après l'expiration de cette période.
 - 5.6. **Délais de paiement :**
 - 5.6.1. 72 heures après l'offre validée
 - 5.6.2. 72 heures avant le premier rendez-vous fixé.
 - 5.6.3. 72 heures avant le dernier rendez-vous fixé.
 - 5.6.4. **Ce sont les premiers rendez-vous fixés qui font foi pour les règlements.**
 - 5.7. **Impact des modifications de rendez-vous sur le paiement :** toute modification de rendez-vous effectué par le client de modifié en aucun cas l'échéancier de paiement initialement convenu. Les dates de paiement restent ferme et doivent être respectées conformément au contrat.
 - 5.8. **Les rendez-vous sont reportés si l'échéancier n'est pas respecté, et la relance est facturée 20.-.**
 - 5.9. **Non-respect des délais de paiement :**
 - 5.9.1. Le créneau est libéré et peut-être reporté selon les disponibilités de MCOSI®
 - 5.9.2. En cas de retard de paiement une pénalité de regard calculer au taux légal sera automatiquement appliqué
 - 5.10. **Rendez-vous manqués :**
 - 5.10.1. Tout rendez-vous non modifié **72 heures à l'avance est dû.**
 - 5.10.2. Les rendez-vous manqués sont considérés comme perdus et **ne peuvent être reportés ni remboursés**
6. **Indemnisation des frais accessoires**
 - 6.1. Les frais accessoires seront indemnisés selon les clauses prévues dans le contrat et l'offre validée.
 - 6.2. Tout frais supplémentaires, non prévu dans le contrat initial devra faire l'objet d'un accord écrit avant d'être engagé.
 7. **Droits de propriété intellectuelle**
 - 7.1. **Titularité des droits :** MCOSI® détient tous les droits de protection sur les projets, documents et supports créés, y compris avant-projets, maquettes et supports de formation.
 - 7.2. **Propriété des créations :** Tous les supports visuels (dessins, maquettes, photos) restent la propriété intellectuelle de MCOSI®, sauf accord écrit contraire.
 - 7.3. **Droit de publication :** MCOSI® a le droit de partager des photos des projets réalisés à des fins promotionnelles.
 - 7.4. **Usage par le client :** Le client peut utiliser les travaux, sauf pour la publication qui nécessite un accord préalable.
 - 7.5. **Protection des contenus :** toute reproduction ou modifications, non autorisée des contenus, documents ou support et strictement interdit et passible de poursuite légales.
 8. **Assurances**
 - 8.1. MCOSI® souscrit à ses frais une assurance civile et vol adaptée.
 - 8.2. Une attestation peut être fournie sur demande.
 9. **Confidentialité**
 - 9.1. **Protection des informations contractuelles :** toutes les informations contractuelles et les échanges non publiques entre MCOSI®, le client doit être traité comme strictement confidentiels.
 - 9.2. **Continuité de l'obligation de confidentialité :** l'obligation de confidentialité reste en vigueur même après la fin du contrat
 - 9.3. **Utilisation des projets à des fins publicitaires :** utilisation des projets ou collaboration à des fins publicitaires par MCOSI® nécessite une autorisation écrite du client.
 - 9.4. **Étendue d'engagement de confidentialité :** les obligations de confidentialité s'applique également aux employés, sous-traitants, et tiers impliquer par MCOSI®, dans le cas de la prestation.
 10. **Protection des données personnelles**
 - 10.1. **Conservation :** Les données personnelles sont conservées pendant **3 mois** après la fin du contrat, sauf obligation légale ou réglementaire contraire.
 - 10.2. **Collecte et utilisation des données :** les données collectées sont utilisées exclusivement pour l'exécution des prestations commandées.
 - 10.3. **Sécurité des données :** MCOSI®, en enlève toutes les mesures nécessaires pour protéger les Données contre tout ACCES, non autorisés, pertes et altération
 - 10.4. **Droits des utilisateurs :** Le client peut demander À tout moment, la modification, la suppression ou la portabilité de ses données personnelles, en contactant, MCOSI®, par e-mail ou courrier recommandé.

11. Responsabilité

- 11.1. Vices cachés et défaut de conformité : MCOSI® corrigera ou remboursera les prestations défectueuses dans un délai de **30 jours** après constatation
- 11.2. Force majeure : MCOSI® n'est pas responsable des retards dus à des facteurs externes échappant à son contrôle.

12. Modifications, annulation et rétractation

- 12.1. Modifications : les modifications au contrat requièrent la forme écrite.
- 12.2. Annulation : la résiliation du contrat doivent se faire par écrit.
- 12.3. Rétractation :
 - 12.3.1. L'acompte de 50 % n'est pas remboursable après la validation
 - 12.3.2. En cas d'annulation à moins de 72 heures, le montant total de la prestation sera dû
 - 12.3.3. Toute demande de rétractation doit être transmise par courrier recommandé ou par e-mail à l'adresse indiquée sur le contrat
- 12.4. Validité du projet : le projet est valide pendant un **9 mois et peut-être prolongé par une demande écrite trois mois avant l'échéance.**
- 12.5. Résiliation par MCOIS® : MCOSI® peut rompre le contrat si le client ne respecte pas les conditions générales.

13. Dispositions finales

- 13.1. Médiation : En cas de litige, médiation amiable obligatoire avant toute procédure judiciaire.
- 13.2. Tribunal compétent : Tribunaux du Canton de Genève.

Conditions complémentaires spécifiques pour les formations, cours et ateliers MCOSI®

1. Dispositions complémentaires

- 1.1. Applicabilité

Les présentes conditions s'appliquent aux formations, séminaires ou ateliers dispensés par MCOSI® et ses représentants, en présentiel ou à distance.
- 1.2. Champ d'intervention

MCOSI® conçoit, élabore et dispense, seule ou en partenariat, des prestations de transmission orale à Genève, en France, ou à distance, sur l'ensemble du territoire national et international. Certaines de ces prestations incluent des formations reconnues comme formations continues par l'ASCA (Fondation pour la reconnaissance et le développement des thérapies alternatives et complémentaires en Suisse), offrant un cadre

certifié pour les participants souhaitant valoriser leur expertise.

1.3. Définitions

- 1.3.1. **Client** : Toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une prestation de transmission
- 1.3.2. **Stagiaire ou élève** : Personne physique participant à la prestation de transmission.
- 1.3.3. **Formations, séminaires ou ateliers** : Toute prestation de transmission orale en présentiel ou à distance, selon les conditions définies par le contrat d'inscription ou l'inscription effectuée via le site www.m-cosi.com.
- 1.3.4. **Cursus** : L'ensemble des séminaires concernant une discipline.

2. Objet et champ d'application

- 2.1. Applicabilité des conditions

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les offres de transmission proposées par MCOSI®.
- 2.2. Adhésion aux conditions générales

Toute inscription ou commande implique l'adhésion entière et sans réserve aux présentes Conditions Générales, qui prévalent sur tout autre document.
- 2.3. Validation par inscription en ligne

L'inscription en ligne renvoie aux présentes Conditions Générales. L'achat de la prestation valide l'acceptation des conditions.

3. Conditions de règlement et modalités de paiement

- 3.1. Inscription

Toute inscription doit être effectuée au plus tard 3 heures avant le début de la formation, séminaire ou atelier via la plateforme de réservation ou par téléphone.
- 3.2. Moyens de paiement

Le règlement peut être effectué via :

 - 3.2.1. La plateforme en ligne www.m-cosi.com.
 - 3.2.2. Virement simple ou international gratuit SEPA.
 - 3.2.3. Espèces.
 - 3.2.4. TWINT.

Remarque : Les paiements par carte ou PayPal entraînent des frais supplémentaires de 3 %.
- 3.3. Paiement des séminaires, ateliers et formations
 - 3.3.1. Toute inscription nécessite le règlement complet précisé sur la plateforme de réservation.
 - 3.3.2. Le solde est payable avant le début de la prestation et au plus tard 15 jours avant l'événement, sauf accord spécifique avec MCOSI®
 - 3.3.3. Paiement échelonné
Des paiements échelonnés peuvent être envisagés, sous accord écrit avec MCOSI®.

Un supplément de 10 % s'applique pour tout échelonnement de paiement. Ces modalités doivent être formalisées avant le démarrage de la prestation.

4. Annulation, modification, absence ou interruption d'une prestation

4.1. Réservation

La réservation d'un séminaire, d'une formation ou d'un atelier à l'unité ou en « cycle complet » n'est ni échangeable, ni modifiable.

4.2. Conditions de rattrapage en cas d'absence

4.2.1. **Place simple atelier** : Participation à 50 % du tarif initial.

4.2.2. **Forfait "À deux c'est mieux"** : Participation à 50 % du tarif initial.

4.2.3. **Cycle complet (5 ateliers)** : Participation à 50 % du tarif initial par atelier manqué.

4.2.4. **Cycle complet étudiant (1 atelier offert)** : Rattrapage gratuit.

4.2.5. **Séminaire** : Rattrapage possible à 50 % du tarif initial.

4.2.6. **Formation** : Rattrapage possible à 50 % du tarif initial.

4.3. Replays des cours complets en cas d'absence

Les replays des cours complets liés aux formations, séminaires ou ateliers sont accessibles dans les conditions suivantes :

4.3.1. **Demande préalable obligatoire** : Toute demande de replay doit être effectuée par e-mail, accompagnée d'un accusé de réception confirmant la prise en compte de la requête

4.3.2. **Participation aux frais** : Une contribution forfaitaire de 20 CHF est requise pour couvrir les frais de gestion, de traitement et d'envoi.

4.3.3. **Accès limité et encadré** : Visionnage limité à 48 heures après l'envoi du lien de téléchargement.

4.3.4. **Confidentialité** : Une clause de confidentialité devra être signée avant la transmission du replay. Toute infraction expose le contrevenant à des sanctions légales.

4.4. Annulation ou modification exceptionnelle par MCOSI®

MCOSI® se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation dans les situations suivantes :

4.4.1. **Notification préalable** : Le client sera informé dans les meilleurs délais.

4.4.2. **Solutions alternatives proposées** :

4.4.2.1. Report à une date ultérieure.

4.4.2.2. Transfert vers une session équivalente.

4.4.3. **Force Majeure**

En cas d'empêchement d'un stagiaire ou

élève pour cause de force majeure dûment reconnue :

4.4.4. **Résiliation du contrat** : Seules les prestations dispensées sont dues au prorata temporis. **Report** : Possibilité de s'inscrire à une session ultérieure équivalente dans un délai d'un an.

4.4.5. **Cas reconnus** : Catastrophes naturelles, problèmes de santé graves, obligations légales, conflits professionnels majeurs, urgences familiales, restrictions liées à des crises globales.

5. Informations générales et règles de conduite

5.1. Contenus des programmes

Les contenus indiqués sur le site ou dans le contrat d'inscription sont donnés à titre indicatif. MCOSI® peut les modifier en fonction des besoins.

5.2. Validation d'un cursus

5.2.1. La validation repose sur :

5.2.2. Suivi régulier.

5.2.3. Évaluation des connaissances (écrits, oraux, pratiques).

5.2.4. Attitude et état d'esprit.

5.3. Discipline

Les règles incluent :

5.3.1. Interdiction d'entrer en état d'ivresse ou avec des substances prohibées

5.3.2. Respect des locaux et du matériel.

5.3.3. Comportement respectueux envers les intervenants et autres stagiaires.

6. Certifications et Attestations de Participation

6.1. Attestations de participation

Remises sur demande, elles précisent la durée, le contenu et les objectifs pédagogiques.

6.2. Certifications spécifiques

Certaines formations sont reconnues par l'ASCA. Les certifications sont délivrées sous réserve de validation des critères fixés.

6.3. Conditions d'attribution

Les certifications sont délivrées si :

6.3.1. Présence active à toutes les sessions.

6.3.2. Réalisation des évaluations prévues.

6.3.3. Respect des règles de participation.

6.4. Frais associés

La délivrance est gratuite pour les formations ASCA. Des frais administratifs peuvent s'appliquer pour duplicata ou traduction.

6.5. Validité

Les certifications ASCA sont valables conformément aux normes de l'ASCA. Les participants doivent vérifier leur reconnaissance auprès de tiers

