



## 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 :

3.4.1.1. Litiges de paiement antérieurs avec le client.

3.4.1.2. 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.

4.2.5. **Report à l'initiative de MCOSI® :** MCOSI® se réserve le droit de reporter un rendez-vous en cas de nécessité, en prévenant le client dans les meilleurs délais. Une date alternative sera proposée.

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. Engagement du client

### 5.1. Responsabilité Générale :

- 5.1.1. Les clients sont responsables de leur engagement et des actions liées aux prestations fournies par MCOSI®. Ils s'engagent à respecter les termes et conditions des contrats signés ainsi que les politiques de MCOSI®.
- 5.1.2. Le client s'engage à mettre tous les moyens à sa disposition pour le succès des résultats.

### 5.2. Discipline :

- 5.2.1. Les clients doivent respecter les règles suivantes durant les rendez-vous, ateliers, séminaires et formations :
- 5.2.2. Interdiction d'entrer en état d'ivresse ou avec des substances prohibées.
- 5.2.3. Respect des locaux et du matériel mis à disposition.
- 5.2.4. Comportement respectueux envers les intervenants, Autres participants et collaborateurs de MCOSI®.
- 5.2.5. Le client s'engage à mettre tous les moyens à sa disposition pour garantir le succès des résultats attendus dans le cadre de la prestation.

### 5.3. Respect des Rendez-vous et Ponctualité :

- 5.3.1. **Respect des horaires :** Les clients doivent arriver à l'heure pour tous les rendez-vous ou sessions prévus. Tout retard impactera la durée de la prestation sans compensation ni remboursement.
- 5.3.2. **Notification en cas de report :** Toute demande de modification ou de report d'un rendez-vous doit être faite au moins **72 heures** à l'avance. À défaut, la séance sera facturée et considérée comme perdue.
- 5.3.3. **Limitation des reports :** Un rendez-vous ne peut être reporté plus de **deux fois**. Au-delà de cette limite, il sera considéré comme annulé et facturé en conséquence.
- 5.3.4. **Délai pour reprogrammer un rendez-vous :** Un rendez-vous reporté doit être reprogrammé dans un délai maximum de **30 jours** à compter de la date initiale.
- 5.3.5. **Absences injustifiées :** Les séances manquées sans notification préalable ne sont ni remboursables ni reportables, sauf cas de force majeure dûment justifié.

- 5.4. Durée des Projets : Un projet ne peut pas excéder une durée de **12 mois**, sauf accord spécifique et écrit entre MCOSI® et le client. Passé ce délai, les prestations non réalisées seront considérées comme closes et ne donneront lieu à aucun remboursement.

- 5.5. Conformité aux Engagements : Les clients doivent respecter les engagements financiers et administratifs liés aux prestations, notamment les

échéances de paiement prévues dans les contrats ou devis.

- 5.6. Communication des Informations Correctes : Les clients sont tenus de fournir des informations exactes et à jour pour la bonne exécution des prestations. Toute information incorrecte ou falsifiée peut entraîner l'annulation des prestations sans remboursement.

- 5.7. Responsabilité en Cas d'Annulation ou Abandon :
- 5.7.1. En cas de résiliation ou d'abandon, les clients restent responsables des frais et paiements liés aux prestations prévues, conformément aux termes contractuels.
- 5.7.2. En cas de force majeure dûment reconnue, le contrat peut être résilié ou reporté dans les conditions prévues par les présentes.

## 6. Conditions de paiement et facturation

### 6.1. Modalités de paiement :

- 6.1.1. 50 % à la commande pour valider le projet.
- 6.1.2. 30 % avant le 1<sup>er</sup> rdv bloqué.
- 6.1.3. 10 % avant le 2<sup>ème</sup> rdv bloqué.
- 6.1.4. Les montants peuvent être ajustés selon le devis qui fait foi.
- 6.1.5. Un supplément de 10 % s'applique pour tout échelonnement de paiement. Ces modalités doivent être formalisées avant le démarrage de la prestation.

### 6.2. Moyens de paiement :

- 6.2.1. En ligne sur la plateforme [www.m-cosi.com](http://www.m-cosi.com).
- 6.2.2. Par virement simple ou international gratuit SEPA.
- 6.2.3. En espèces.
- 6.2.4. Par TWINT.
- 6.2.5. Les paiements par carte ou PayPal entraînent des frais supplémentaires de 3%.)

- 6.3. Frais de gestion : un supplément de 10 % s'applique pour tout échelonnement de paiement.

### 6.4. Frais supplémentaires spécifiques :

- 6.4.1. Les frais, tels que l'expédition ou la livraison, seront explicitement mentionnés sur le devis et validés par le client avant la commande.

### 6.5. Tarifs et révision des prix :

- 6.5.1. Les tarifs indiqués sur le devis sont fermes pendant leur période de validité.
- 6.5.2. MCOSI® se réserve le droit de modifier les prix après l'expiration de cette période.

### 6.6. Délais de paiement :

- 6.6.1. 72 heures après l'offre validée.
- 6.6.2. 72 heures avant le 1er rendez-vous fixé.
- 6.6.3. 72 heures avant le 2e rendez-vous fixé.
- 6.6.4. L'échéancier indiqué sur l'offre est fixe indépendamment de toutes modifications ultérieures des rendez-vous.

- 6.7. Impact des modifications de rendez-vous sur le paiement : toute modification de rendez-vous effectuée par le client ne modifie en aucun cas l'échéancier de paiement initialement établi. Les dates de paiement restent fermes et doivent être respectées conformément au contrat.

- 6.8. **Les rendez-vous sont reportés si l'échéancier n'est pas respecté et la relance est facturée 20.-.**

- 6.9. Non-respect des délais de paiement :
- 6.9.1. Le créneau est libéré est peut-être reporté selon les disponibilités de MCOSI®.
- 6.9.2. En cas de retard de paiement une pénalité de retard calculée au taux légal sera automatiquement appliquée.
- 6.10. Rendez-vous manqués :
- 6.10.1. **Tout rendez-vous non modifié 72 heures à l'avance est dû.**
- 6.10.2. **Les rendez-vous manqués sont considérés comme perdus et ne peuvent être reportés ni remboursés.**
- 7. Indemnisation des frais accessoires**
- 7.1. Les frais accessoires seront indemnisés selon les clauses prévues dans le contrat et l'offre validée.
- 7.2. Tout frais supplémentaires, non prévu dans le contrat initial devra faire l'objet d'un accord écrit avant d'être engagé.
- 8. Droits de propriété intellectuelle**
- 8.1. 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.
- 8.2. Propriété des créations : Tous les supports visuels (dessins, maquettes, photos) restent la propriété intellectuelle de MCOSI®, sauf accord écrit contraire.
- 8.3. Droit de publication : MCOSI® a le droit de partager des photos des projets réalisés à des fins promotionnelles.
- 8.4. Usage par le client : Le client peut utiliser les travaux, sauf pour la publication qui nécessite un accord préalable.
- 8.5. Protection des contenus : toute reproduction ou modifications, non autorisée des contenus, documents ou support et strictement interdit et passible de poursuite légales.
- 9. Assurances**
- 9.1. MCOSI® souscrit à ses frais une assurance civile et vol adaptée.
- 9.2. Une attestation peut être fournie sur demande.
- 10. Confidentialité**
- 10.1. Protection des informations contractuelles : toutes les informations contractuelles et les échanges non publiques entre MCOSI®, le client doit être traité comme strictement confidentiels.
- 10.2. Continuité de l'obligation de confidentialité : l'obligation de confidentialité reste en vigueur même après la fin du contrat
- 10.3. Utilisation des projets à des fins publicitaires : utilisation des projets ou collaboration à des fins publicitaires par MCOSI® nécessite une autorisation écrite du client.
- 10.4. Étendue d'engagement de confidentialité : les obligations de confidentialité s'appliquent également aux employés, sous-traitants, et tiers impliquer par MCOSI®, dans le cas de la prestation.
- 11. Protection des données personnelles**
- 11.1. Conservation : Les données personnelles sont conservées pendant **3 mois** après la fin du contrat, sauf obligation légale ou réglementaire contraire.
- 11.2. Collecte et utilisation des données : les données collectées sont utilisées exclusivement pour l'exécution des prestations commandées.
- 11.3. Sécurité des données : MCOSI®, en enlève toutes les mesures nécessaires pour protéger les Donner contre tout ACCES, non autorisés, pertes et altération.
- 11.4. 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.
- 12. Responsabilité**
- 12.1. Vices cachés et défaut de conformité : MCOSI® corrigera ou remboursera les prestations défectueuses dans un délai de **30 jours** après constatation.
- 12.2. Force majeure : MCOSI® n'est pas responsable des retards dus à des facteurs externes échappant à son contrôle.
- 13. Rétractation, modifications et annulation par le client**
- 13.1. Rétractation :
- 13.1.1. Toute demande de rétractation doit être transmise par courrier recommandé ou par e-mail à l'adresse indiquée sur le contrat.
- 13.1.2. L'acompte de 50 % n'est pas remboursable après la validation du contrat.
- 13.2. Modifications : les modifications au contrat requièrent la forme écrite.
- 13.3. Annulation : La résiliation du contrat doit se faire par écrit. Une facture finale sera établie en fonction du travail effectué.
- 13.4. Validité du projet : **le projet est valide pendant une durée totale de 9 mois. Cette durée peut être prolongée de 3 mois par écrit 4 mois avant l'échéance. La durée d'un projet ne peut excéder 12 mois après le 1<sup>er</sup> rdv.**
- 13.5. Résiliation par MCOSI® : MCOSI® peut rompre le contrat si le client ne respecte pas les conditions générales. Une facture finale sera établie en fonction du travail effectué.
- 14. Dispositions finales**
- 1.1. Médiation : En cas de litige, médiation amiable obligatoire avant toute procédure judiciaire.
- 1.2. 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](http://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](http://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. Inscription : toute inscription nécessite le règlement complet précisé sur la plateforme de réservation.

3.3.2. Paiement du solde : 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 :

Rattrapage possible à 50 % du tarif initial uniquement si d'autres dates sont planifiées et disponibles.

### 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 l'élève

- 4.4.1. **Force Majeure** : En cas d'empêchement d'un stagiaire ou élève pour cause de force majeure dûment reconnue par MCOSI®
- 4.4.2. **Résiliation du contrat** : Les prestations sont non modifiables et non remboursables une fois le contrat validé.
- 4.4.3. **Report** : Sous réserve de l'accord préalable de MCOSI® et selon des conditions spécifiques, le client peut reporter sa participation à une session équivalente dans un délai maximum d'un an. Ce report est soumis à des frais administratifs et logistiques correspondant à **50 % du prix initial**, et uniquement si d'autres dates sont planifiées et disponibles.
- 4.4.4. **Cas reconnus** : Catastrophes naturelles, problèmes de santé graves, obligations légales, conflits professionnels majeurs, urgences familiales, restrictions liées à des crises globales.

#### 4.5. Annulation ou modification exceptionnelle par MCOSI®

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

- 4.5.1. **Notification préalable** : Le client sera informé dans les meilleurs délais.
- 4.5.2. **Solutions alternatives proposées** :
  - 4.5.2.1. Report à une date ultérieure.
  - 4.5.2.2. Transfert vers une session équivalente.

### 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

La validation repose sur :

- 5.2.1.1. Le suivi régulier.
- 5.2.1.2. Évaluation des connaissances (écrits, oraux, pratiques).
- 5.2.1.3. 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 tier