

MCOSI®

Conditions Générales

1. Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales régissent toutes les prestations de services rendues par Mélusine Silva, **Coach & Interior Design** (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 : MCOSI® informe régulièrement le client de l'état des travaux et signale par écrit tout événement pouvant affecter l'exécution du contrat.

4.4. Choix de l'offre et périmètre de la prestation :

- 4.4.1. Le Client choisit librement l'offre MCOSI® correspondant à ses besoins parmi les différentes prestations proposées.
- 4.4.2. Chaque offre correspond à un périmètre déterminé comprenant notamment un niveau d'analyse, des modalités de restitution, des supports, des livrables et, le cas échéant, un nombre et une durée de séances de suivi spécifiques.
- 4.4.3. Le contenu de la prestation est celui expressément décrit dans l'offre, le devis ou la proposition commerciale accepté(e) par le Client.
- 4.4.4. La validation du devis vaut acceptation du **niveau de prestation choisi et de son périmètre**.
- 4.4.5. Les prestations ou livrables appartenant à une offre supérieure ne sont pas réputés inclus dans une offre de niveau inférieur, même lorsqu'ils concernent le même projet ou la même analyse.

4.5. Modalités de restitution et livrables :

- 4.5.1. Les modalités de restitution de l'analyse sont déterminées par l'offre souscrite.
- 4.5.2. Selon la formule choisie, la restitution peut notamment prendre la forme de séances orales, visioconférences, enregistrements audio ou vidéo, supports visuels, documents de travail, recommandations écrites ou dossier détaillé.
- 4.5.3. Lorsqu'une offre prévoit une restitution orale et/ou vidéo, les enregistrements et supports expressément prévus constituent les éléments de restitution de la prestation.
- 4.5.4. La mise à disposition d'une vidéo ou d'un enregistrement n'implique pas la fourniture parallèle ou ultérieure de sa transcription, d'un compte rendu, d'une synthèse ou d'un rapport écrit, sauf lorsque celui-ci est expressément mentionné dans l'offre souscrite.
- 4.5.5. Le Client est responsable de la prise des notes qu'il estime nécessaires au cours des séances et de la consultation ultérieure des ressources et restitutions mises à sa disposition. La prise de notes, le visionnage ou le re visionnage des constitutions ainsi que la consultation des documents constitutifs, lorsqu'ils sont prévus dans le parcours d'accompagnement, une part du processus d'intégration du Client.
- 4.5.6. Lorsque l'offre prévoit qu'un enregistrement est réalisé et conservé par le Client, celui-ci est responsable du matériel, du logiciel, de la connexion, du déclenchement de l'enregistrement, de son téléchargement et de sa conservation. MCOSI® ne saurait être tenu responsable de l'absence, de l'interruption, de la perte ou de la mauvaise qualité d'un enregistrement résultant d'un dysfonctionnement ou d'une erreur relevant du matériel, des logiciels, de la connexion ou des manipulations du Client.
- 4.5.7. Lorsqu'un enregistrement est réalisé et mis à disposition directement par MCOSI®, ses conditions et sa durée de disponibilité sont précisées dans l'offre ou dans l'espace digital du Client.



- 4.5.8. **Incident d'enregistrement relevant de MCOSI®** : lorsque la réalisation et la mise à disposition de l'enregistrement incombent à MCOSI® et que celui-ci est, en raison d'un incident imputable à MCOSI®, inexploitable ou indisponible, MCOSI® s'engage à proposer au Client une solution compensatoire, sans frais supplémentaires. MCOSI® pourra, à sa discrétion et en fonction de la nature de la restitution concernée :
- 4.5.8.1. réaliser une nouvelle séance de restitution d'une durée équivalente à 50 % de la durée de la séance initialement prévue ;
 - 4.5.8.2. fournir au Client un rapport ou une synthèse écrite reprenant les éléments essentiels de la restitution concernée.
 - 4.5.8.3. Le choix entre ces deux modalités appartient à MCOSI®, en fonction de la nature de la prestation, des éléments à restituer et des circonstances de l'incident.
 - 4.5.8.4. La mise en œuvre de l'une de ces solutions constitue la mesure corrective prévue en cas de défaillance de l'enregistrement et n'ouvre pas droit au cumul des deux solutions ni à la fourniture des prestations ou livrables correspondant à une offre supérieure.
- 4.6. Demandes complémentaires et changement de niveau d'accompagnement :
- 4.6.1. Toute demande du Client portant sur une prestation, un support, un livrable, une analyse ou un temps d'accompagnement non prévu dans l'offre initialement souscrite constitue une **demande complémentaire**.
 - 4.6.2. Le Client ne peut exiger sans supplément de prix une prestation ou un niveau de service correspondant à une offre supérieure à celle qu'il a choisie et réglée.
 - 4.6.3. Selon la nature de la demande, MCOSI® pourra proposer :
 - 4.6.3.1. une prestation complémentaire facturée selon le tarif en vigueur au moment de la demande ;
 - 4.6.3.2. ou, lorsque cela est possible, une évolution vers un niveau d'accompagnement supérieur moyennant le règlement du complément tarifaire correspondant.
 - 4.6.4. Une demande formulée en cours ou à l'issue de l'accompagnement ne peut avoir pour effet de modifier rétroactivement le contenu ou le tarif de l'offre initialement souscrite.
 - 4.6.5. Toute prestation supplémentaire devra faire l'objet d'un accord préalable entre MCOSI® et le Client.
- 4.7. Implication du Client dans l'accompagnement :
- 4.7.1. Les accompagnements MCOSI® reposent sur une démarche collaborative nécessitant l'implication active du Client.
 - 4.7.2. Afin de bénéficier pleinement de l'accompagnement, le Client s'engage notamment à :
 - 4.7.2.1. transmettre dans les délais convenus les informations et documents nécessaires à l'étude ;
 - 4.7.2.2. préparer ses séances et rendez-vous ;
 - 4.7.2.3. consulter les documents et ressources mis à sa disposition ;
 - 4.7.2.4. visionner ou revoir, lorsque nécessaire, les vidéos et enregistrements constituant tout ou partie de sa restitution ;
 - 4.7.2.5. prendre les notes qu'il estime nécessaires pendant les séances ;
 - 4.7.2.6. préparer et transmettre ses questions dans les modalités prévues par son accompagnement ;
 - 4.7.2.7. mettre en œuvre, selon ses choix et à son rythme, les recommandations qui lui sont transmises.
 - 4.7.3. MCOSI® fournit son expertise, ses analyses, recommandations, outils et prestations conformément à l'offre souscrite. **MCOSI® ne peut toutefois se substituer au Client dans le processus de compréhension, d'appropriation et de mise en œuvre des recommandations.**
- 4.8. Résultats de l'accompagnement :
- 4.8.1. MCOSI® s'engage à réaliser les prestations prévues avec diligence et conformément au périmètre de l'offre souscrite.
 - 4.8.2. Le Client reconnaît que les effets et résultats d'un accompagnement dépendent de multiples facteurs, notamment de sa situation personnelle, des caractéristiques de son espace, de ses décisions ainsi que de son degré d'implication et de la mise en œuvre effective des recommandations.
 - 4.8.3. En conséquence, sauf engagement expressément stipulé par écrit, les prestations MCOSI® constituent une **obligation de moyens et non une garantie de résultat**.
 - 4.8.4. L'absence de consultation des ressources mises à disposition, de visionnage des restitutions, de préparation des séances ou de mise en œuvre des recommandations ne saurait entraîner l'obligation pour MCOSI® de fournir gratuitement des prestations, séances, synthèses ou livrables supplémentaires destinés à remplacer le travail d'intégration attendu du Client.
- 4.9. Ressources et espace digital MCOSI®
- 4.9.1. Lorsque l'offre souscrite comprend l'accès à un espace digital personnel MCOSI®, celui-ci constitue le point de référence de l'accompagnement pour les ressources, documents, vidéos, recommandations et informations qui y sont déposés.
 - 4.9.2. Il appartient au Client de consulter régulièrement cet espace et de prendre connaissance des éléments mis à sa disposition.
 - 4.9.3. La présence d'une information, d'une recommandation ou d'une restitution dans l'espace personnel du Client dispense MCOSI® de la reproduire sous une autre forme, sauf si cette autre forme est expressément prévue dans l'offre souscrite.
 - 4.9.4. Les éventuelles questions relatives aux contenus transmis doivent être formulées dans le cadre et selon les modalités de suivi prévus par l'offre choisie.
 - 4.9.5. Durée d'accès et clôture de l'espace digital : l'espace digital personnel MCOSI® reste accessible en ligne pendant une durée de 3 mois à compter du dernier rendez-vous prévu dans la prestation.
 - 4.9.5.1. À l'issue de cette période, l'espace peut être clôturé et son accès supprimé **sans notification préalable**, le Client ayant été informé de cette durée lors de l'acceptation des présentes Conditions Générales.
 - 4.9.5.2. Avant sa clôture, le dossier de rendu, lorsqu'il est inclus dans la prestation, est mis à disposition du Client au format PDF, ainsi qu'une copie de l'espace digital MCOSI® au format PDF.
 - 4.9.5.3. Les enregistrements vidéos des séances ne sont pas incluses dans cette sauvegarde. Il appartient au Client de procéder à leur enregistrement, lorsque celui-ci est autorisé, ainsi qu'à leur téléchargement et à leur conservation. MCOSI® n'est pas tenue de conserver ni de transmettre les enregistrements après la clôture de l'espace digital.
- 4.10. Validation du périmètre de l'accompagnement :
- 4.10.1. En validant son devis ou sa commande, le Client reconnaît :
 - 4.10.1.1. avoir pris connaissance de la description de l'offre choisie ;
 - 4.10.1.2. avoir pu demander les précisions nécessaires avant sa commande ;
 - 4.10.1.3. comprendre la nature des restitutions et livrables inclus ;
 - 4.10.1.4. comprendre que les prestations non expressément mentionnées ne sont pas incluses ;
 - 4.10.1.5. accepter que toute demande dépassant ce périmètre puisse faire l'objet d'une facturation complémentaire.
 - 4.10.2. Le Client reconnaît ainsi que le prix acquitté correspond au niveau d'accompagnement choisi et ne confère pas un



droit aux prestations, livrables ou modalités de restitution prévus dans une offre supérieure.

4.11. Réclamation sur les prestations fournies :

4.11.1. 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.

4.12. Conformité comptable :

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

4.13. Transparence :

4.13.1. MCOSI® agit toujours en précisant qu'il 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. Moyens de paiement sans frais supplémentaires :

5.2.2. Par virement bancaire SEPA, sur le compte indiqué sur le devis ou la facture ;

5.2.2.1. Par TWINT, selon les coordonnées communiquées par MCOSI® ;

5.2.2.2. En espèces.

5.2.3. Moyens de paiement avec frais supplémentaires à la charge du Client :

5.2.4. Par carte bancaire, via www.m-cosi.com : 5 % de frais supplémentaires sont appliqués au montant réglé ;

5.2.5. Par PayPal : 5 % de frais supplémentaires sont appliqués au montant réglé.

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. Échéances de paiement liées aux rendez-vous :

5.6.1. Les échéances de paiement sont celles prévues dans l'offre ou le devis accepté par le Client.

5.6.2. Lorsqu'un paiement est prévu avant un rendez-vous, celui-ci doit être reçu dans le délai indiqué dans l'offre ou le devis.

5.6.3. Les échéances de paiement sont établies sur la base des dates de rendez-vous initialement convenues. Le report ou la modification d'un rendez-vous à la demande du Client ne modifie pas les échéances de paiement prévues.

5.6.4. En cas de non-respect de l'échéancier de paiement, toute relance nécessitant une intervention de MCOSI® peut faire l'objet de frais administratifs de 20 CHF.

6. Rendez-vous et modalités de reprogrammation

6.1. Prise de rendez-vous : les rendez-vous inclus dans la prestation sont fixés d'un commun accord entre MCOSI® et le Client, selon les modalités de l'offre souscrite et les disponibilités de MCOSI®.

6.2. Caractère exceptionnel des changements : les rendez-vous convenus sont destinés à être maintenus aux dates fixées. Toute demande de modification ou de report par le Client doit rester exceptionnelle.

6.3. Délai de prévenance : toute demande de modification ou de report doit être communiquée à MCOSI® **au minimum 72 heures avant l'heure prévue du rendez-vous**.

6.4. Nombre de changements et frais de reprogrammation : les deux premières demandes de changement de rendez-vous au cours d'une même prestation sont acceptées sans frais, sous réserve des disponibilités de MCOSI®. À compter du troisième changement, des frais de

reprogrammation de 50 CHF sont facturés pour chaque changement supplémentaire.

6.5. Reprogrammation d'un rendez-vous reporté : lorsqu'un rendez-vous est reporté, il appartient au Client de reprendre contact avec MCOSI® dans les 2 semaines suivant la date initialement prévue afin de convenir d'une nouvelle date. Le rendez-vous doit être réalisé dans les 4 semaines suivant la date initialement prévue, sous réserve des disponibilités de MCOSI®. Si les disponibilités de MCOSI® ne permettent pas sa réalisation dans ce délai, une date ultérieure peut être convenue sans que le Client perde le bénéfice de son rendez-vous.

6.6. Absence de reprogrammation : à défaut de prise de contact dans le délai de 2 semaines, ou lorsque le Client ne donne pas suite aux propositions permettant la reprogrammation du rendez-vous, celui-ci est considéré comme échu et ne peut plus être reporté, sauf accord écrit exceptionnel de MCOSI® ou cas de force majeure.

6.7. Modification tardive et rendez-vous manqué : toute demande de modification formulée moins de 72 heures avant le rendez-vous ne donne pas droit à un report et le rendez-vous reste dû, sauf accord écrit exceptionnel de MCOSI® ou cas de force majeure. Tout rendez-vous manqué sans en avoir préalablement informé MCOSI® est considéré comme dû et perdu et ne peut être ni reporté ni remboursé.

6.8. Incidence d'un report sur les paiements : la modification ou le report d'un rendez-vous à la demande du Client ne modifie pas l'échéancier de paiement initialement convenu. Les dates de paiement initialement prévues restent applicables.

6.9. Rendez-vous et retard de paiement : en cas de non-respect de l'échéancier de paiement, MCOSI® peut suspendre ou reporter les rendez-vous prévus jusqu'à régularisation des sommes dues. Le nouveau rendez-vous est fixé après régularisation selon les disponibilités de MCOSI®.

6.10. Incidence sur la durée de l'accompagnement : le changement, l'annulation ou le report d'un rendez-vous à la demande du Client, ainsi qu'un report résultant d'un retard de paiement, ne prolonge pas la période de validité de la prestation définie à l'article 13.4.

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. Tous 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 : Toute publication par MCOSI® de photographies, vidéos ou éléments permettant d'identifier le Client ou son lieu est soumise à son autorisation préalable. Les modalités de cette autorisation peuvent être précisées séparément.

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 publics entre MCOSI®, le client doivent être traitées 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.



MCOSI®

www.m-cosi.com

contact@m-cosi.com

Version 2026 / Page 3 sur 6

- 10.4. Étendue d'engagement de confidentialité: les obligations de confidentialité s'appliquent également aux employés, sous-traitants, et tiers impliqués par MCOSI®, dans le cas de la prestation.

11. Protection des données personnelles

- 11.1. Conservation: Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées ainsi qu'au respect des obligations légales, contractuelles, comptables et fiscales applicables. Elles sont ensuite supprimées ou anonymisées lorsqu'aucune obligation ou intérêt légitime n'en justifie plus la conservation.
- 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® met en œuvre les mesures nécessaires pour protéger les données contre tout accès non autorisé, perte, destruction ou altération.
- 11.4. Droits du Client: Le Client peut exercer ses droits relatifs à ses données personnelles, notamment demander leur accès, leur rectification, leur suppression ou leur remise, dans les limites prévues par la législation applicable. Toute demande peut être adressée à MCOSI® par e-mail ou par courrier. Certaines données peuvent être conservées lorsqu'une obligation légale, contractuelle, comptable ou fiscale l'exige.

12. Responsabilité

- 12.1. Conformité des prestations: MCOSI® s'engage à réaliser les prestations conformément au périmètre de l'offre, du devis ou du contrat accepté par le Client. En cas de non-conformité avérée directement imputable à MCOSI®, celle-ci s'engage, dans la mesure du possible, à corriger ou compléter la prestation concernée. Si aucune correction raisonnable n'est possible, un remboursement pourra être effectué au prorata de la partie de la prestation concernée.
- 12.2. Force majeure: MCOSI® n'est pas responsable des retards dus à des facteurs externes échappant à son contrôle.

13. Modifications, annulation et rétractation

- 13.1. Modifications: les modifications au contrat requièrent la forme écrite.
- 13.2. Annulation: la résiliation du contrat doit se faire par écrit.
- 13.3. Rétractation:
- 13.3.1. L'acompte de 50 % n'est pas remboursable après la validation
- 13.3.2. En cas d'annulation d'une prestation à moins de 72 heures, le montant total de la prestation sera dû
- 13.3.3. Toute demande de rétractation doit être transmise par courrier recommandé ou par e-mail à l'adresse indiquée sur le contrat
- 13.4. Durée et période de validité des prestations:
- 13.4.1. La durée de l'accompagnement et la période pendant laquelle les prestations doivent être réalisées sont déterminées en fonction de l'offre souscrite et précisées dans l'offre, le devis ou les conditions particulières applicables au Client.
- 13.4.2. Chaque offre MCOSI® dispose de sa propre durée de validité, notamment en fonction de la nature de la mission, du nombre de séances prévues, du niveau d'accompagnement et des différentes étapes nécessaires à sa réalisation.
- 13.4.3. Le Client s'engage à participer activement au déroulement de la prestation et à réaliser, dans les délais prévus, les actions nécessaires à sa poursuite, notamment la transmission des documents et informations demandés, la préparation des séances et la prise des rendez-vous de suivi.
- 13.4.4. Sauf report accepté par écrit par MCOSI®, les prestations, séances ou suivis non utilisés à l'expiration de la période de validité de l'offre sont considérés comme échus et ne peuvent être automatiquement reportés au-delà de cette période.
- 13.4.5. Une demande exceptionnelle de prolongation peut être adressée par écrit à MCOSI® avant l'expiration de la période de validité. La prolongation n'est jamais automatique et reste soumise à l'accord écrit de MCOSI®,

à ses disponibilités et, le cas échéant, à une facturation complémentaire. La durée de la prolongation est déterminée par MCOSI® en fonction des prestations restant à réaliser et ne constitue pas le renouvellement intégral de la période initiale de validité. Une absence d'organisation, de disponibilité ou d'implication du Client ne constitue pas, à elle seule, un motif donnant droit à une prolongation.

- 13.4.6. Lorsque le retard dans l'exécution de la prestation est directement imputable à MCOSI®, la période de validité est prolongée d'une durée permettant la réalisation des prestations restant dues
- 13.4.7. Durées applicables par type de prestation : les durées ci-dessous correspondent à la période maximale de validité contractuelle pendant laquelle les prestations, rendez-vous, suivis et heures inclus dans l'offre peuvent être réalisés ou utilisés par le Client. Elles ne correspondent pas à la durée indicative du parcours, mentionnée dans l'offre, le devis ou les supports commerciaux, qui représente la durée normalement nécessaire à la réalisation de l'accompagnement lorsque le Client respecte le calendrier, transmet les éléments demandés et prend ses rendez-vous dans les délais prévus
- 13.4.7.1. Diagnostic Révéléateur MCOSI® : 2 mois
- 13.4.7.2. Consulting Stratégique MCOSI® : 4 mois - Durée indicative du parcours : 3 semaines.
- 13.4.7.3. Expertise Approfondie MCOSI® : 6 mois - Durée indicative du parcours : 5 semaines.
- 13.4.7.4. Expertise Signature MCOSI® : 9 mois - Durée indicative du parcours : 7 semaines.
- 13.4.7.5. Architecture intérieure : 12 mois maximum pour l'utilisation des prestations et/ou forfaits d'heures souscrits, sauf durée différente prévue au devis. Les délais liés à l'exécution des travaux par des entreprises tierces, aux autorisations administratives, aux fournisseurs ou à tout autre intervenant extérieur ne constituent pas une prolongation automatique de la période de validité des prestations MCOSI®.
- 13.4.7.6. Prestations ponctuelles / suivis complémentaires : 1 mois
- 13.4.8. À l'expiration de la période de validité applicable, les prestations, rendez-vous, suivis ou heures non utilisées sont considérés comme échus, sauf prolongation préalablement acceptée par écrit par MCOSI®.
- 13.5. Résiliation par MCOSI®: MCOSI® peut rompre le contrat si le client ne respecte pas les conditions générales.

14. Dispositions finales

- 14.1. Médiation: En cas de différend, les parties s'engagent à rechercher de bonne foi une solution amiable avant d'engager une procédure judiciaire, dans la mesure où les circonstances et les dispositions légales applicables le permettent.
- 14.2. Tribunal compétent: Tribunaux du Canton de Genève.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Formations, ateliers et transmissions

MCOSI®

15. Cadre d'application et définitions

- 15.1. Applicabilité
Les présentes conditions s'appliquent aux formations, séminaires ou ateliers dispensés par MCOSI® et ses représentants, en présentiel ou à distance.
- 15.2. 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.



MCOSI®

www.m-cosi.com

contact@m-cosi.com

Version 2026 / Page 4 sur 6

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), permettant aux participants concernés de valoriser ces heures dans le cadre de leur formation continue.

15.3. Définitions

- 15.3.1. **Client** : Toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une prestation de transmission
- 15.3.2. **Stagiaire ou élève** : Personne physique participant à la prestation de transmission.
- 15.3.3. **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.
- 15.3.4. **Cursus** : L'ensemble des séminaires concernant une discipline.

16. Acceptation des conditions

16.1. 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.

16.2. Validation par inscription

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

17. Conditions de règlement et modalités de paiement

17.1. 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.

17.2. Moyens de paiement

Le règlement peut être effectué via :

- 17.2.1. La plateforme en ligne www.m-cosi.com.
- 17.2.2. Virement simple ou international gratuit SEPA.
- 17.2.3. Espèces.
- 17.2.4. TWINT.
- 17.2.5. Paiement par carte ou PayPal : frais supplémentaires de 3 %.

17.3. Paiement des séminaires, ateliers et formations

- 17.3.1. Toute inscription est confirmée selon les modalités de règlement précisées sur la plateforme de réservation, l'offre ou le contrat d'inscription.
- 17.3.2. Pour les séminaires, le solde est payable avant le début de la prestation et au plus tard 15 jours avant l'événement, sauf accord spécifique avec MCOSI®.
- 17.3.3. **Paiements échelonnés** : 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.

18. Organisation et conditions de participation

18.1. Dispositions générales

- 18.1.1. **Réservations** : toute inscription à une formation, un séminaire, un atelier à l'unité ou un cycle est nominative et valable pour la date ou les dates réservées.
- 18.1.2. **Conditions particulières** : certaines prestations peuvent faire l'objet de conditions particulières précisées lors de l'inscription, dans l'offre, sur la page de réservation, le devis ou dans une convention spécifique. En cas de divergence entre les présentes Conditions Générales et les conditions particulières expressément convenues pour une prestation, **les conditions particulières applicables à la prestation concernée prévalent.**

18.2. Rattrapage en cas d'absence

- 18.2.1. **Place simple atelier** : possibilité de participer à une session ultérieure équivalente moyennant une participation correspondant à 50 % du tarif initial.
- 18.2.2. **Forfait "À deux c'est mieux"** : possibilité de participer à une session ultérieure équivalente moyennant une participation correspondant à 50 % du tarif initial.

18.2.3. **Cycle complet (5 ateliers)** : possibilité de rattraper un atelier manqué moyennant une participation correspondant à 50 % du tarif initial de l'atelier concerné.

18.2.4. **Cycle complet étudiant (1 atelier offert)** : rattrapage gratuit.

18.2.5. **Séminaire** : à 50 % du tarif initial.

18.2.6. **Formation** : à 50 % du tarif initial.

18.2.7. **Disponibilité des rattrapages** : tout rattrapage est soumis à l'organisation ultérieure par MCOSI® d'une session équivalente et aux places disponibles. MCOSI® n'est pas tenue d'organiser une session spécifique aux seules fins d'un rattrapage.

18.3. Replays

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

18.3.1. **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

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

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

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

18.3.5. **Disponibilité du replay** : la mise à disposition d'un replay est possible uniquement lorsque la prestation concernée a effectivement été enregistrée, que l'enregistrement est exploitable et que sa transmission est compatible avec la confidentialité et les droits des autres participants. La mise à disposition d'un replay n'est donc pas systématiquement garantie.

18.4. Ateliers organisés en groupe privé

18.4.1. **Définition** : les présentes dispositions s'appliquent aux ateliers MCOSI® organisés à la demande d'un particulier, d'un professionnel ou d'une structure pour un groupe constitué, ci-après désignés « ateliers privés ».

18.4.2. **Convention d'organisation** : l'organisation d'un atelier privé peut faire l'objet d'une convention spécifique précisant notamment la date, le lieu, la thématique, le nombre de participants, les modalités de règlement ainsi que les éventuels avantages accordés à l'hôte-organisateur.

18.4.3. **Responsabilité de l'hôte-organisateur** : l'hôte-organisateur assure la coordination du groupe et veille à mettre à disposition un lieu adapté au nombre de participants et au bon déroulement de l'atelier. Lorsque cela est prévu dans la convention, l'hôte-organisateur assure également la coordination des inscriptions et/ou la collecte des participations avant la date de l'atelier.

18.4.4. **Nombre de participants et avantages de l'hôte** : les réductions, gratuités, prestations offertes ou autres avantages accordés à l'hôte sont déterminés en fonction du **nombre de participants effectivement confirmés et réglés**, selon les conditions prévues dans la convention applicable. En cas de diminution du nombre de participants, les avantages accordés à l'hôte peuvent être recalculés sur la base du nombre définitif de participants.

18.4.5. **Annulation ou demande de report par l'hôte-organisateur** : par dérogation aux conditions générales applicables aux ateliers, l'annulation ou la demande de report d'un atelier privé peut être effectuée par écrit jusqu'à **7 jours calendaires avant la date prévue**. À moins de 7 jours de l'atelier, les sommes versées restent acquises et les sommes dues au titre des participants confirmés restent exigibles, sauf accord écrit exceptionnel de MCOSI® ou cas de force majeure.

18.4.6. **Report de l'atelier** : tout report est soumis à l'accord et aux disponibilités de MCOSI®. L'acceptation d'un premier report ne crée aucun droit à des reports successifs.

18.4.7. **Désistement individuel d'un participant** : le désistement ou l'absence d'un participant ne remet pas automatiquement en cause la tenue de l'atelier. Lorsque la réservation est effectuée collectivement par l'hôte-



organisateur, le désistement individuel d'un participant ne réduit pas automatiquement le montant dû à MCOSI®.

18.5. Ateliers destinés aux enfants

18.5.1. **Inscription d'un enfant mineur** doit être effectuée ou autorisée par son parent ou représentant légal. Celui-ci reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques de l'atelier, notamment de son contenu, de sa durée, de la tranche d'âge concernée et des présentes Conditions Générales.

18.5.2. **Informations nécessaires à l'accueil de l'enfant** : le parent ou représentant légal s'engage à communiquer à MCOSI®, avant le début de l'atelier, toute information nécessaire au bon accueil et à la sécurité de l'enfant, ainsi qu'un numéro de téléphone permettant de joindre un responsable pendant toute la durée de l'atelier.

18.5.3. **Arrivée et départ de l'enfant** : le parent ou représentant légal demeure responsable de l'enfant jusqu'à sa prise en charge effective par l'intervenant au début de l'atelier et à compter de la fin de celui-ci.

Toute autorisation particulière concernant le départ de l'enfant seul ou sa remise à une autre personne doit être communiquée préalablement à MCOSI® par le représentant légal.

18.5.4. **Participation et comportement** : l'enfant est tenu de respecter les consignes données par l'intervenant, les autres participants, les locaux et le matériel mis à disposition. En cas de comportement compromettant la sécurité de l'enfant, celle des autres participants ou empêchant le bon déroulement de l'atelier, MCOSI® peut contacter le représentant légal afin qu'il vienne récupérer l'enfant.

18.5.5. **Responsabilité et surveillance** : pendant la durée de l'atelier et dans le cadre des activités prévues, MCOSI® assure l'encadrement des participants. La responsabilité de MCOSI® ne saurait toutefois être engagée pour les conséquences résultant d'informations importantes concernant l'enfant qui n'auraient pas été communiquées préalablement par son représentant légal.

18.5.6. **Matériel et effets personnels** : le matériel nécessaire à l'atelier est précisé, le cas échéant, lors de l'inscription. MCOSI® ne saurait être tenue responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des effets personnels apportés par l'enfant, sauf faute imputable à MCOSI®.

18.5.7. **Photographies, vidéos et droit à l'image** : l'inscription à un atelier ne vaut pas autorisation d'utilisation de l'image de l'enfant. Toute photographie ou vidéo permettant d'identifier un enfant et destinée à être utilisée par MCOSI® à des fins de communication ou de promotion nécessite une **autorisation préalable spécifique du parent ou représentant légal**.

18.5.8. **Besoins particuliers de l'enfant** : lorsqu'un enfant nécessite un accompagnement, une adaptation ou une attention particulière susceptible d'avoir une incidence sur le déroulement de l'atelier, le représentant légal est invité à en informer MCOSI® avant l'inscription ou, au plus tard, avant le début de l'atelier, afin de déterminer si les conditions d'accueil proposées sont adaptées.

18.6. Annulation ou modification par MCOSI®

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

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

18.6.2. **Solutions alternatives proposées** :

18.6.2.1. Report à une date ultérieure.

18.6.2.2. Transfert vers une session équivalente.

18.7. Force Majeure

18.7.1. **Empêchement du participant** : en cas d'empêchement d'un stagiaire ou d'un élève résultant d'un événement de force majeure dûment justifié et reconnu, MCOSI® examine la situation au regard de la nature de l'événement et de ses conséquences sur la participation à la prestation.

18.7.2. **Report** : lorsque la nature de la prestation le permet, MCOSI® peut proposer un report vers une session ultérieure équivalente, sous réserve de son organisation et des places disponibles, dans un délai maximal d'un an à compter de la date initialement prévue.

18.7.3. **Résiliation** : lorsque l'événement de force majeure rend définitivement impossible la poursuite de la prestation et qu'aucun report ne peut raisonnablement être envisagé, seules les prestations effectivement dispensées restent dues, calculées au prorata des prestations réalisées.

18.7.4. **Justificatifs** : MCOSI® peut demander tout justificatif permettant d'établir la réalité de l'empêchement invoqué et son caractère exceptionnel.

18.7.5. **Circonstances pouvant être prises en considération** : peuvent notamment être examinés, selon leur nature, leur gravité et les justificatifs fournis : catastrophe naturelle, problème de santé grave (avec justificatif), obligation légale impérative, urgence familiale grave, restriction administrative ou tout autre événement exceptionnel rendant objectivement impossible la participation.

18.7.6. **Force majeure affectant MCOSI®** : lorsque MCOSI® est empêchée d'assurer tout ou partie d'une prestation en raison d'un événement de force majeure, la prestation peut être suspendue ou reportée sans que cette situation puisse engager sa responsabilité. Une nouvelle date ou, lorsque cela est possible, une solution équivalente est proposée au Client.

18.7.7. **Impossibilité de report** : lorsqu'aucun report ou aucune solution équivalente ne peut être proposé à la suite d'un cas de force majeure affectant MCOSI®, les sommes versées correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées, sans autre indemnité.

19. Informations générales et règles de conduite

19.1. Contenus des programmes

Les programmes et contenus présentés peuvent faire l'objet d'adaptations pédagogiques en fonction du groupe, du niveau des participants ou des besoins identifiés, **sans modification substantielle de la nature, des objectifs ou de la durée de la prestation souscrite**.

19.2. Validation d'un cursus

19.2.1. La validation repose sur :

19.2.1.1. Suivi régulier.

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

19.2.1.3. Respect du cadre pédagogique, des règles de participation et du comportement attendu pendant la formation.

19.3. Discipline

Les règles incluent :

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

19.3.2. Respect des locaux et du matériel.

19.3.3. Comportement respectueux envers les intervenants et autres stagiaires.

20. Attestations, reconnaissances et certifications

20.1. **Attestations de participation** : remises sur demande, elles précisent la durée, le contenu et les objectifs pédagogiques.

20.2. **Formations bénéficiant d'une reconnaissance spécifique** : certaines formations sont reconnues par l'ASCA. Les certifications sont délivrées sous réserve de validation des critères fixés.

20.3. Conditions d'attribution

Les certifications sont délivrées si :

20.3.1. Présence active à toutes les sessions.

20.3.2. Réalisation des évaluations prévues.

20.3.3. Respect des règles de participation.

20.4. Frais associés

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

20.5. Validité

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



