

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Mme Aurélie Boré – Entreprise Individuelle, est connue sous le nom TAONNA ou Aurélie TAONNA, ci-après dénommée « le Prestataire ».

Son statut date de mai 2021 et traite du conseil pour les affaires et autres conseils de gestion, formation et coaching.

L'activité, disponible en ligne exclusivement, est néanmoins domiciliée au 49, rue de Ponthieu – 75008 Paris.

Elle est enregistrée sous le numéro SIREN 898 877 691.

DEFINITIONS

o **Prestataire** : ici Mme Aurélie Boré dans le cadre de son activité d'entrepreneure individuelle (EI).

o **Prospect** : toute personne ayant indiqué son identité (prénom, numéro de téléphone et adresse mail).

o **Client** : toute personne ayant réglé les frais liés aux Prestations proposées par le Prestataire.

o **Contenus** : désigne les contenus disponibles sur la Plateforme créés par le Prestataire au titre desquels elle est responsable en qualité d'éditeur.

o **Plateforme** : désigne le site internet accessible à l'adresse url www.systeme.io édité par la société ITACWT Limited permettant d'accéder à l'Espace Personnel du Client, à l'Espace Cycle Alchimique et aux Services.

o **Espace Personnel** : désigne l'espace personnel (ou compte) du Client sur la Plateforme, accessible via la Plateforme au moyen de l'utilisation de ses Identifiants et mis à disposition par la société Système.io (lien vers le site : <https://systeme.io/fr>). Les Espaces Personnels des Clients font partie intégrante de la Plateforme.

o **Identifiants** : désigne le couple (i) identifiant et (ii) mot de passe personnel permettant l'accès à l'Espace Personnel du Client et l'utilisation des Services dans la limite des droits accordés au Client.

o **Coaching supplémentaire** : désigne les offres d'accompagnement proposées en option aux Clients dans le cadre de la Formation.

o **Espace Cycle Alchimique** : désigne l'espace personnel (ou compte) de Mme Aurélie Boré – EI sur la Plateforme appelée « Cycle Alchimique » accessible l'url

<https://formation.taonna.fr/school/course/cycle-alchimique> et par lequel le Prestataire permet aux Clients d'accéder aux Services et notamment aux Formations.

o **Formation** : désigne les formations offertes à la vente sur la Plateforme par Mme Aurélie Boré - El à destination d'un public francophone.

o **Tarif** : désigne le prix d'une Formation ou d'un Coaching supplémentaire exprimée en euros.

o **Services** : désigne l'ensemble des services proposés par Mme Aurélie Boré aux Clients via la Plateforme, et tels que définis à l'article « Description des Services ».

o **Système.io** : désigne la société ITACWT Limited, 3 Cruise Park Rise, Tyrrelstown, Dublin 15, Irlande (dénommée "systeme.io", « ITACWT LTD »), qui édite la Plateforme.

o **Site** : désigne le site accessible sous l'url <https://www.taonna.fr/> et permettant aux internautes d'obtenir des informations concernant les Services et le Prestataire.

CONDITIONS D'INTERVENTION

a. PRISE DE CONTACT

Les informations du site et du formulaire de contact internet servent à faciliter la prise de contact entre le Client et Mme Boré. Le client y trouvera une information sur les services, il pourra transmettre les premiers éléments concernant son identité (prénom, adresse e-mail, téléphone) afin de réserver un rendez-vous téléphonique ou en visioconférence d'une durée de 60 minutes offertes en vue de déterminer ses besoins et éventuellement lui proposer une solution d'accompagnement à caractère non médical.

Les informations transmises par le Client dans le cadre du questionnaire sont soumises au secret professionnel dans les conditions définies au paragraphe II.2 et ce, même si le Client ou Mme Boré, notamment pour des raisons de conflit d'intérêts, devaient ne pas donner suite à cette prise de contact. Elles sont en outre protégées dans le cadre de notre politique de confidentialité expliquée dans le document intitulé POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

b. CONDITIONS D'INTERVENTION

Toute prise de position (analyse de bilan énergétique, conseil, coaching, préconisation etc...) concernant toute question qui nous est confiée, est l'expression de notre meilleur jugement professionnel. Elle résulte des éléments de fait portés à notre connaissance, incluant notamment la situation globale du Client, et de l'état des informations transmises à la date de notre intervention.

Les informations confiées par le Client sont traitées par Mme Aurélie Boré exclusivement, praticienne certifiée et diplômée en énergétique traditionnelle chinoise.

c. MODES DE COMMUNICATION ENTRE LE PRESTATAIRE ET LE CLIENT

Les échanges entre le Prestataire et le Client interviennent lors des rendez-vous en visioconférence ou sur la Plateforme dédiée à la Formation ainsi que par emails ou par WhatsApp. Les rendez-vous en visioconférence se font toujours sur prise de rendez-vous préalable facilitée par le module de prise de rendez-vous en ligne intégré pouvant être utilisé à tout moment par le Client, lors de la prise de contact mais également au cours de notre intervention.

Pour des raisons de protection de l'environnement, le Prestataire limite autant que possible l'utilisation du papier et souhaite engager le Client à adopter ces mêmes bonnes pratiques, raison pour laquelle les documents sont de préférence transmis par voie numérique et mis à disposition sur la plateforme de formation.

Dans le cadre des échanges numériques entre le Prestataire et le Client, le Prestataire incite fortement le Client à utiliser une messagerie sécurisée et personnelle, garantissant la protection des données personnelles et la confidentialité des échanges. Dans l'hypothèse où le Client n'utiliserait pas une telle messagerie sécurisée et personnelle, la responsabilité du Prestataire ne saurait être mise en cause.

d. DUREE DE LA RELATION CONTRACTUELLE ENTRE LE PRESTATAIRE ET LE CLIENT

Sauf les cas d'urgence liés à la préservation des intérêts du Client, l'intervention du Prestataire débute à compter du règlement de la Formation par le Client. L'accès à la Plateforme s'entend « à vie », dès le premier règlement effectué et une fois le règlement de la Formation effectué dans sa totalité.

3. DEONTOLOGIE ET RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

a. PRINCIPES DEONTOLOGIQUES ET VALEURS

- Professionnalisme et humilité

Mme Aurélie Boré n'est pas médecin généraliste. Seul un médecin est habilité à poser un diagnostic, à prescrire, modifier ou supprimer un traitement médical. L'accompagnement et les séances de coaching proposés sur la Plateforme et dans le cadre de la Formation ne se substituent en aucun cas à votre médecin ni aux traitements prescrits. Il ne vous sera d'ailleurs jamais demandé de suspendre ou d'arrêter quelque traitement que ce soit.

- Devoir et engagement

Mme Aurélie Boré ne détient aucune vérité et n'impose aucun enseignement. Son unique engagement est de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition et nécessaires à l'accomplissement de sa tâche, dans la limite des informations fournies par le Client. Son objectif est d'accompagner ses Clients du mieux possible dans une démarche saine et intègre, ne portant atteinte à l'intégrité physique ou morale d'aucune personne.

- Savoir-être et bienveillance

Mme Aurélie Boré propose des services et la Formation de manière honnête et responsable, adaptée à un maximum de Clients dans le cadre de la spécialité définie par l'objet de la Formation.

Mme Boré s'engage au secret professionnel le plus strict que ce soit envers le Prospect ou le Client, et met en place tous les moyens nécessaires à la garantie de la confidentialité des informations partagées par ses Prospects et Clients (cf. document POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE).

Les tarifs sont clairement définis préalablement à toute validation du BON DE COMMANDE.

Les certificats attestant des qualifications et compétences de Mme Boré sont consultables sur demande.

- Indépendance et autonomie

Mme Boré fait appel à toutes ses qualifications et formations pour orienter le Client sur le chemin de la santé et du mieux-être et transmet les clés et outils nécessaires à l'indépendance et l'autonomie de ses Clients.

En contrepartie, l'engagement personnel du Client est indispensable à la bonne réalisation de ses objectifs.

- Savoir-faire

Mme Aurélie Boré est diplômée d'une école professionnelle de médecine traditionnelle chinoise agréée FNMTC. Elle actualise en outre ses connaissances chaque année lors de sessions de formation et séminaires thématiques.

b. SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble des interactions entre le Client et le Prestataire est soumis au secret professionnel le plus strict.

Les documents et informations transmises par le Client sont toutefois utilisés pour les besoins de réalisation de la prestation de Formation ainsi que dans le cadre des Coachings individuels est dispensée.

c. RESPONSABILITE PROFESSIONNELLE

La responsabilité du Prestataire est couverte dans la limite de la responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de la société CRCAM D'AQUITAINE-PACIFICA sous le numéro 11049524908.

Elle couvre les Services aux Entreprises et aux Particuliers.

Elle est limitée au préjudice direct, personnel et certain subi par le Client et lié à la faute prouvée du Prestataire, celui-ci ne pouvant en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects.

d. CONSERVATION SECURISEE DES DOSSIERS DES CLIENTS

L'ensemble des éléments du dossier du Client est conservé, sous format numérique sur le serveur sécurisé du prestataire.

4. LES TARIFS

a. PRINCIPES DE FACTURATION

Le Prestataire s'engage sur des tarifs transparents et adaptés à la situation du Client.

Le Prestataire s'attache à facturer la valeur ajoutée qu'il apporte au Client et propose principalement des forfaits avec un tarif fixe intégrant les coûts incompressibles du traitement du dossier.

A la demande du Client ou lorsque la prestation de Formation nécessite un examen approfondi d'un cas spécifique et confidentiel, le Client peut s'offrir un Coaching Supplémentaire moyennant le règlement du tarif en vigueur à la date de la commande.

Le Prestataire est soumis à la TVA au taux en vigueur (soit 20% à la date de dernière mise à jour des présentes). La TVA est incluse dans les Tarifs convenus en toutes taxes comprises (TTC) au moment du règlement.

b. LA CONCLUSION DE LA COMMANDE

Une proposition de Formation, incluant le Tarif de la Formation, est communiqué au Client de manière personnalisée par un membre de l'équipe du Prestataire ou par le

Prestataire lui-même, avant l'achat de la Formation, soit par téléphone soit sous forme de courriel électronique.

L'accès à la Formation débute à compter du règlement de la Formation, soit dans sa totalité, soit par engagement de règlement en 3 fois ou en 10 fois.

L'achat d'une Formation donne accès à l'ensemble des fichiers, documents, modèles relatifs à la Formation ainsi qu'aux discussions organisées hebdomadairement par le Prestataire afin de répondre aux questions des Clients et présenter les actualités.

c. LES ECHEANCES DE FACTURATION

Le Prestataire a la possibilité de proposer, s'il le souhaite, un paiement échelonné en plusieurs mensualités. Si une telle proposition est formulée et que cette dernière est acceptée par le Client, alors ce dernier s'engage à payer les mensualités telles que définies avec le Prestataire.

À ce titre, le Client autorise le Prestataire à prélever ces fonds sur son compte bancaire ou sa carte bancaire.

Le Client est tenu de s'assurer que les moyens de paiement utilisés sont valides et disposent des fonds nécessaires pour couvrir le coût de la prestation. Pour procéder à l'achat, le Client doit fournir ses informations de facturation et éventuellement son nom complet, son adresse de facturation, et ses informations de paiement.

En cas de difficulté de paiement suite à la confirmation de l'échéancier, le Client doit se rapprocher du Prestataire pour convenir, le cas échéant, un nouvel échéancier de règlement.

Pour les Clients professionnels, le règlement des factures est soumis aux articles D.441-5 et L.441-6 alinéa et peut donner lieu, en cas de défaillance de paiement, à l'application de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € HT, une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement excèdent cette somme et des intérêts de retard applicables 30 jours après l'émission de la facture égaux à 3 fois le taux d'intérêt légal.

d. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, l'Utilisateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter sans motif.

e. RESILIATION

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait résilier son accès à la Plateforme, en dehors de toute inexécution, faute, omission ou négligence de sa part, les sommes dues au moment de la commande et éventuellement non réglées restent dues.

La résiliation des CG peut avoir lieu à l'initiative du Prestataire dans les cas suivants :

- En cas de manquement grave de la part du Client qui ouvre le droit au Prestataire de résilier les CG sans préavis et sans mise en demeure préalable, étant précisé que dans une telle hypothèse le Prestataire peut résilier les présentes CG au moyen d'une simple information par courrier électronique adressée à l'adresse email renseignée par le Client.

À ce titre, constituent notamment des manquements graves de la part du Client ouvrant le droit au Prestataire de résilier les CG sans préavis :

- o le fait qu'un Client s'enregistre au nom d'une autre personne afin de contourner une interdiction d'achat des services ou d'accès à l'Espace Formation ;

- o l'accès à l'Espace Formation et/ou l'utilisation des services et de la Plateforme, volontairement ou non, à des fins ou activités illicites ou frauduleuses ou toute divulgation d'informations personnelles pouvant porter préjudice à un autre Client utilisateur de la Plateforme ou au Prestataire lui-même ;

- o le non-paiement par le Client du Tarif dû au Prestataire ;

- o tout autre manquement grave aux présentes CG ou aux lois et règlements applicables.

f. CONSEQUENCES

En cas de résiliation des présentes CG dans le cadre du présent article « Résiliation », le Prestataire procédera à la suppression de l'accès à l'Espace Formation du Client.

5. LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES DES CLIENTS

a. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Vous retrouverez les détails de la gestion des données personnelles dans la Politique de confidentialité.

Le Prestataire veille particulièrement à l'intégrité des données des Clients aux fins de protection de leur vie privée, conformément à sa déontologie personnelle.

Le Prestataire met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées grâce à des moyens de sécurisation physiques et logistiques afin de garantir un niveau de sécurité adapté au regard des risques d'accès accidentels, non autorisés ou illégaux, de divulgation, d'altération, de perte ou encore de destruction des données personnelles vous concernant.

Le Prestataire suggère très vivement au Client d'utiliser, dans les échanges avec le Prestataire, une messagerie personnelle et sécurisée afin de garantir la protection des données personnelles transmises au Prestataire et la confidentialité des échanges.

b. UTILISATION DES COOKIES POUR LE SITE INTERNET DU PRESTATAIRE

Le Prestataire peut être amené à recueillir des informations de navigation via l'utilisation de cookies. Pour toute demande concernant les cookies, l'utilisateur du site peut contacter le Prestataire à l'adresse électronique suivante : contact@taonna.fr

Le détail concernant l'utilisation des données via les cookies sont accessibles dans la Politique de confidentialité.

6. EXPERIENCE ET SATISFACTION DU CLIENT

Le Prestataire cherche en permanence à améliorer la qualité de sa relation avec ses Clients et de ses prestations de Formation.

Le Prestataire encourage le Client à lui faire part de ses observations, critiques et points de satisfaction au cours du suivi de la Formation.

Le Prestataire peut être amené à procéder à des interviews et enquêtes de satisfaction afin d'évaluer sa prestation. Le Client a également la possibilité de donner un avis général.

La réponse à ces questions pourra être utilisée par le Prestataire pour des fins commerciales et ce, moyennant accord écrit et signé de la part du Client concernant son « Droit à l'image ». Il en sera donc informé préalablement et de façon très explicite.

7. LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES DIFFERENDS

En cas de différend quant à l'interprétation ou à l'exécution des présentes, le Prestataire et son Client feront leurs meilleurs efforts pour trouver une solution amiable.

A défaut de résolution amiable, les présentes conditions générales ou tout sujet résultant de l'utilisation de la plateforme sont soumis aux lois françaises. La langue de référence pour le règlement de contentieux éventuels est le français.