

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Deborah Franzi — www.deborahfranzi.com

Version du 16 septembre 2026

1. Applicabilité et champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente (« CGV ») régissent les relations contractuelles entre Deborah Franzi (« Deborah », « nous » ou « le vendeur ») et toute personne physique majeure (« le client » ou « vous ») qui achète un programme d'accompagnement, une séance de coaching ou un produit numérique proposé par Deborah Franzi.

Le site Internet est exploité par :

Deborah Franzi

Rue Bellefontaine 8, 1003 Lausanne, Suisse

IDE : CHE-198.793.146

E-mail : contact@deborahfranzi.com

Site : www.deborahfranzi.com

Programme bloom : www.deborahfranzi.com/bloom-accompagnement

Les présentes CGV s'appliquent notamment au programme d'accompagnement BLOOM et, le cas échéant, aux produits numériques proposés séparément, notamment formations en ligne, vidéos, audios, pratiques guidées, masterclasses, ateliers enregistrés, e-books, guides, workbooks, ressources téléchargeables et autres contenus numériques.

Les éventuels accords individuels écrits conclus avec le client prévalent sur les présentes CGV pour les points qu'ils règlent expressément.

En concluant une commande, le client confirme avoir pris connaissance des présentes CGV, les accepter et être âgé d'au moins 18 ans.

Deborah peut modifier les présentes CGV pour l'avenir. La version applicable à une commande est celle portée à la connaissance du client et acceptée au moment de la conclusion du contrat.

2. Prestations proposées

Deborah propose actuellement un programme d'accompagnement individuel dénommé BLOOM. Elle peut également proposer, maintenant ou à l'avenir, des produits numériques autonomes.

BLOOM est un accompagnement de coaching et d'éducation comprenant notamment des séances individuelles, des contenus e-learning, des exercices et pratiques, des ressources personnalisées ainsi qu'un accompagnement écrit entre les séances selon les modalités définies ci-dessous.

Les contenus numériques peuvent être mis à disposition au moyen de plateformes tierces choisies par Deborah. Les séances individuelles ont lieu par visioconférence, notamment via Zoom ou toute solution équivalente en cas de nécessité technique.

La description détaillée des prestations incluses dans BLOOM ou dans un produit numérique est celle communiquée au client avant la conclusion de sa commande. Deborah peut faire évoluer ses méthodes, outils, plateformes ou contenus dès lors que la nature essentielle de la prestation contractuellement convenue est préservée.

3. Conclusion du contrat

La présentation des prestations sur le site Internet, les réseaux sociaux ou tout autre support constitue une invitation à s'informer ou à commander et non, sauf indication contraire, une offre juridiquement contraignante.

Pour BLOOM, les modalités, le prix total, les éventuelles facilités de paiement et la date de démarrage sont communiqués au client avant son engagement. Le contrat est conclu lorsque la commande ou l'inscription a été acceptée par Deborah et que le client a accepté les présentes CGV, selon le processus de vente utilisé.

Pour les produits numériques vendus directement en ligne, le contrat est conclu à l'issue du processus de commande lorsque le client valide sa commande et accepte les présentes CGV.

Une confirmation de commande ou d'inscription peut être adressée par e-mail. Le client est responsable de fournir une adresse e-mail exacte et de consulter les communications relatives à sa commande.

Deborah se réserve le droit de refuser une inscription ou une commande avant la conclusion du contrat, notamment lorsque la prestation n'est plus disponible, lorsque le cadre d'accompagnement ne paraît pas approprié aux besoins du client, en cas de suspicion de fraude ou pour tout autre motif légitime.

4. Programme BLOOM

BLOOM est un programme d'accompagnement individuel d'une durée de 14 semaines comprenant 7 séances individuelles de coaching, ainsi que les autres éléments décrits au client au moment de son inscription.

La période de 14 semaines commence à la date de démarrage convenue individuellement entre Deborah et le client. Sauf accord écrit contraire ou situation exceptionnelle acceptée par Deborah, les séances incluses doivent être utilisées pendant cette période.

L'accompagnement écrit via WhatsApp est disponible pendant les 14 semaines, du lundi au vendredi. Deborah traite les messages entre 7 h et 15 h, heure suisse, et s'efforce d'y répondre au plus tard dans les 24 heures. Les messages reçus le vendredi peuvent recevoir une réponse le jour ouvrable suivant.

WhatsApp n'est pas un service d'urgence et n'implique aucune disponibilité instantanée ou permanente. En cas d'urgence médicale ou psychologique, le client doit contacter les services d'urgence ou un professionnel de santé compétent.

En cas de force majeure, de maladie, d'indisponibilité exceptionnelle ou d'un commun accord, Deborah peut adapter le calendrier et, lorsque cela est raisonnablement nécessaire, prolonger la période d'accompagnement.

5. Produits numériques et accès

Les produits numériques peuvent comprendre notamment des formations vidéo, cours e-learning, masterclasses, ateliers, audios, pratiques guidées, méditations, e-books, guides, workbooks, documents, exercices et autres ressources téléchargeables ou consultables en ligne.

Sauf indication différente au moment de l'achat, l'accès aux contenus numériques inclus dans BLOOM ou vendus avec une promesse d'accès prolongé est maintenu aussi longtemps que les plateformes nécessaires et les contenus concernés restent exploités par Deborah, avec une durée minimale garantie de trois (3) ans à compter de la mise à disposition initiale.

Cette garantie ne signifie pas un accès perpétuel. Au-delà de trois ans, Deborah peut modifier, migrer ou cesser une plateforme ou un contenu. Lorsque cela est raisonnablement possible, le client sera informé d'une suppression définitive d'accès suffisamment à l'avance afin de pouvoir télécharger les ressources qui sont techniquement téléchargeables.

Le client est responsable de disposer d'un équipement, d'une connexion Internet et de logiciels raisonnablement compatibles avec les services utilisés.

6. Prix et conditions de paiement

Les prix des produits numériques vendus directement sur le site sont ceux indiqués au moment de la commande. Le prix de BLOOM n'est pas nécessairement publié sur le site Internet : il est communiqué au client avant son engagement.

Le prix total applicable, les éventuels frais ou suppléments liés à un paiement échelonné et les échéances sont communiqués avant la conclusion du contrat. Une fois le contrat conclu, le prix convenu ne peut être modifié pour la commande concernée.

BLOOM peut être réglé en une fois ou, lorsque cette possibilité est proposée, en trois (3) ou quatre (4) versements. Le paiement échelonné peut comporter un supplément. Il constitue uniquement une facilité de paiement du prix total et non un abonnement mensuel résiliable.

Les paiements peuvent notamment être effectués par Stripe, virement bancaire ou TWINT, selon les moyens proposés au client.

Sauf disposition impérative contraire ou application de la garantie commerciale prévue à l'article 10, l'arrêt volontaire de BLOOM par le client n'éteint pas les échéances restant dues.

En cas de défaut ou de retard de paiement, Deborah peut suspendre l'accès aux contenus, les séances et l'accompagnement jusqu'à régularisation, après en avoir informé le client. Les frais effectivement occasionnés par un rejet de paiement ou un recouvrement peuvent être réclamés dans la mesure autorisée par la loi.

7. Livraison et mise à disposition

Après le paiement ou la validation de l'inscription selon les modalités convenues, le client reçoit les informations nécessaires pour accéder aux contenus et, pour BLOOM, organiser son accompagnement.

Les produits numériques peuvent être délivrés immédiatement ou selon la date annoncée lors de la commande. Les délais dépendant de plateformes ou prestataires tiers peuvent exceptionnellement être affectés par des incidents techniques indépendants de Deborah.

Le client doit signaler dans un délai raisonnable toute difficulté d'accès afin que Deborah puisse tenter d'y remédier.

8. Sessions de coaching

Chaque séance individuelle incluse dans BLOOM dure au minimum une (1) heure. Elle se déroule à distance par visioconférence. Le client est responsable de disposer d'une connexion Internet et d'un équipement adaptés.

Les séances sont réservées parmi les créneaux proposés par Deborah.

Une séance peut être annulée ou reportée sans être perdue si le client en informe Deborah au moins 24 heures avant l'heure prévue. Une même séance peut être reportée au maximum deux fois. En cas d'annulation ou de report moins de 24 heures avant la séance, ou après deux reports, la séance est considérée comme consommée, sauf décision exceptionnelle de Deborah.

En cas de retard du client inférieur ou égal à 20 minutes, la séance se termine à l'heure initialement prévue et le temps perdu n'est pas rattrapé. Au-delà de 20 minutes de retard, Deborah peut considérer la séance comme consommée.

Si Deborah doit reporter une séance, une nouvelle date est proposée sans perte de la séance pour le client.

9. Cadre du coaching, santé et responsabilité personnelle

BLOOM, les séances de coaching et les produits numériques proposés par Deborah ont une finalité de coaching, d'éducation et de développement personnel. Ils ne constituent pas une prestation médicale, psychiatrique ou psychothérapeutique.

Deborah n'établit aucun diagnostic, ne prescrit aucun traitement et ses prestations ne remplacent pas une consultation, un diagnostic, un traitement ou un suivi auprès d'un médecin, psychologue, psychothérapeute, psychiatre ou autre professionnel de santé qualifié.

Le client demeure responsable de sa santé, de ses décisions et de ses actions. Il lui appartient de solliciter l'avis d'un professionnel de santé avant de réaliser une pratique ou un exercice lorsqu'une situation médicale, psychologique ou physique le justifie, et d'interrompre toute pratique qui lui paraît inadaptée.

Aucun résultat particulier n'est garanti. Les témoignages, exemples ou expériences présentés sur le site ou les réseaux sociaux illustrent des expériences individuelles et ne constituent pas une promesse de résultat.

Deborah accompagne le processus de réflexion et de changement, mais ne prend pas de décision personnelle, professionnelle, relationnelle, médicale ou financière à la place du client.

10. Garantie commerciale BLOOM et interruptions exceptionnelles

Indépendamment des éventuels droits impératifs dont le client bénéficie selon son pays de résidence, Deborah accorde pour BLOOM une garantie commerciale de satisfaction pendant les trois (3) premières semaines suivant la date de démarrage convenue.

Si, pendant cette période, le client estime ne pas être satisfait de BLOOM, il peut demander par écrit l'arrêt du programme et le remboursement des sommes effectivement versées, dans la limite maximale de CHF 400.-. Si le montant effectivement versé est inférieur à CHF 400.-, le remboursement est limité à ce montant.

Lorsque cette garantie est valablement exercée, l'accompagnement prend fin, les accès pouvant être retirés, et les échéances futures liées à BLOOM sont annulées. La garantie commerciale ne peut être exercée qu'une seule fois par client.

Après l'expiration de cette période de trois semaines, l'arrêt volontaire du programme ne donne en principe pas droit à un remboursement et les éventuelles échéances restant dues demeurent exigibles, sous réserve des droits impératifs applicables.

En cas de maladie, blessure ou autre circonstance personnelle grave empêchant temporairement la poursuite de BLOOM, le client peut demander une suspension ou un report. Deborah examine ces demandes de bonne foi et au cas par cas. Un justificatif raisonnable, notamment médical lorsque cela est pertinent, peut être demandé. Une telle situation ne crée pas automatiquement un droit au remboursement.

11. Droit de rétractation et clients internationaux

Pour les clients domiciliés en Suisse, le droit suisse ne prévoit pas de droit général de rétractation pour les achats effectués en ligne. Les droits supplémentaires expressément accordés dans les présentes CGV, notamment la garantie commerciale BLOOM, demeurent réservés.

Lorsque des dispositions impératives de protection des consommateurs du pays de résidence du client s'appliquent, notamment au sein de l'Union européenne, elles demeurent réservées et prévalent sur toute disposition contraire des présentes CGV.

Pour les contrats à distance soumis au droit européen de la consommation, le consommateur bénéficie en principe d'un délai légal de rétractation de 14 jours pour les services à compter de la conclusion du contrat, sous réserve des exceptions et modalités prévues par la législation applicable.

Lorsque le client demande expressément que l'exécution d'un service commence pendant le délai légal de rétractation, il peut, en cas de rétractation, être tenu de payer la part du service déjà fournie, dans la mesure prévue par le droit applicable.

Pour un contenu numérique non fourni sur un support matériel et rendu accessible avant l'expiration du délai de rétractation, la perte du droit de rétractation n'intervient que lorsque les conditions légales applicables sont réunies, notamment lorsque le consommateur a donné son consentement préalable exprès au

commencement de l'exécution, reconnu la perte de son droit de rétractation et reçu la confirmation requise.

Lorsque ces règles s'appliquent, les informations et, le cas échéant, le formulaire légal de rétractation sont communiqués au client conformément au droit impératif applicable.

12. Interruption de l'accompagnement par Deborah

Deborah peut mettre fin ou suspendre un accompagnement lorsqu'elle estime, pour des motifs raisonnables, que sa poursuite n'est plus appropriée ou possible. Cela peut notamment être le cas en présence d'une rupture du lien de confiance, d'un comportement irrespectueux, menaçant ou abusif, d'un non-respect répété du cadre convenu, d'un défaut de paiement, d'une utilisation abusive des contenus ou lorsque les besoins du client dépassent le champ du coaching proposé.

Lorsque l'interruption résulte d'un manquement du client à ses obligations, les conséquences financières sont déterminées au regard des prestations déjà fournies, du préjudice éventuellement subi et du droit applicable.

Lorsque Deborah décide d'interrompre définitivement BLOOM pour un motif qui n'est pas imputable au client, la partie du prix correspondant aux prestations individuelles restant à fournir est remboursée au prorata. Les droits impératifs du client demeurent réservés.

13. Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus mis à disposition par Deborah, notamment vidéos, audios, textes, supports de cours, workbooks, exercices, méthodes, documents, présentations, ressources et contenus personnalisés, est protégé par les droits de propriété intellectuelle applicables.

L'achat confère au client un droit personnel, limité, non exclusif et non transférable d'utiliser les contenus pour son usage privé. Sauf autorisation écrite préalable, il est interdit de reproduire, publier, partager, transmettre, vendre, sous-licencier, mettre à disposition de tiers, enregistrer ou exploiter commercialement tout ou partie de ces contenus.

Les accès personnels aux plateformes ne peuvent pas être partagés avec des tiers. En cas de violation, Deborah peut suspendre ou retirer les accès, sans préjudice des autres droits dont elle dispose.

14. Confidentialité, témoignages et contenus anonymisés

Deborah traite comme confidentielles les informations personnelles communiquées dans le cadre des séances et de l'accompagnement, sous réserve des obligations légales, de la nécessité de protéger des intérêts prépondérants ou des situations dans lesquelles une divulgation est requise par la loi.

Les retours, témoignages, extraits de messages ou éléments issus de l'accompagnement qui ont été réellement anonymisés de manière à ce que le client ne soit raisonnablement pas identifiable peuvent être utilisés à des fins d'information, de présentation ou de promotion de l'activité de Deborah, notamment sur son site Internet et ses réseaux sociaux.

L'utilisation publique d'un témoignage, d'une photographie, d'un nom, d'un compte de réseau social, d'une capture d'écran non anonymisée ou de tout autre élément permettant raisonnablement d'identifier le client nécessite son autorisation préalable. Le fait qu'un client transmette spontanément un témoignage ne vaut pas, à lui seul, autorisation générale d'en publier une version identifiable.

Le client s'engage également à respecter la confidentialité des informations personnelles concernant d'autres personnes auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre d'une activité collective éventuellement proposée.

15. Protection des données

Deborah traite les données personnelles nécessaires à la gestion des commandes, paiements, accès aux plateformes, communications, séances et accompagnements conformément au droit applicable en matière de protection des données.

Les informations détaillées concernant les catégories de données traitées, les finalités, les prestataires utilisés, les éventuels transferts internationaux, les durées de conservation et les droits des personnes concernées figurent dans la « Politique de confidentialité », consultable dans le footer du site www.deborahfranzi.com. Cette politique complète les présentes CGV.

16. Disponibilité des services et force majeure

Deborah met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer la disponibilité de ses prestations et des plateformes qu'elle contrôle, sans pouvoir garantir un fonctionnement continu et exempt de toute interruption.

Deborah ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle, notamment panne

majeure de réseau ou de plateforme tierce, catastrophe naturelle, incendie, guerre, acte des autorités, épidémie, pandémie, maladie grave ou autre événement de force majeure.

Lorsque de tels événements affectent significativement l'exécution d'une prestation, Deborah en informe le client dans un délai raisonnable et recherche, lorsque cela est possible, une solution adaptée, telle qu'un report ou une prolongation.

17. Réclamations et défauts

Toute difficulté relative à une commande, un accès ou une prestation peut être signalée à contact@deborahfranzi.com. Le client est invité à fournir les informations nécessaires pour permettre l'identification de la commande et du problème rencontré.

En cas de défaut technique d'un produit numérique imputable à Deborah, celle-ci dispose d'un délai raisonnable pour tenter de corriger le défaut ou proposer une solution équivalente, sans préjudice des droits impératifs du client.

18. Responsabilité

Dans les limites autorisées par le droit applicable, Deborah répond des dommages directs dont elle est légalement responsable. Toute exclusion ou limitation de responsabilité prévue dans les présentes CGV ne s'applique pas lorsqu'elle est interdite par une disposition légale impérative, notamment en cas d'atteinte à la vie ou à l'intégrité corporelle lorsque la loi ne permet pas une telle limitation.

Dans la mesure permise par la loi, Deborah n'est pas responsable des dommages indirects, pertes de bénéfices, pertes d'opportunités, décisions prises par le client sur la base du coaching ou des contenus, ni des interruptions ou dysfonctionnements imputables à des prestataires ou plateformes tiers qu'elle ne contrôle pas.

Sous réserve des dispositions impératives applicables, la responsabilité contractuelle de Deborah est limitée au montant payé par le client pour la prestation à l'origine du dommage.

19. Comportement et utilisation loyale

Une attitude respectueuse et coopérative est attendue pendant toute la relation contractuelle. Le client s'engage à ne pas utiliser les prestations ou canaux de communication de manière abusive, illicite, menaçante ou portant atteinte aux droits de Deborah ou de tiers.

Le client est responsable de la confidentialité de ses identifiants d'accès et doit informer Deborah sans délai s'il soupçonne une utilisation non autorisée de son compte.

20. Clause de sauvegarde

Si une disposition des présentes CGV devait être déclarée nulle, invalide ou inapplicable, les autres dispositions demeurent valables. La disposition concernée est, dans la mesure permise par la loi, remplacée ou interprétée de manière à se rapprocher au mieux de son objectif initial tout en respectant le droit applicable.

21. Droit applicable et for

Les présentes CGV et les relations contractuelles qui en découlent sont régies par le droit matériel suisse, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG), sous réserve des dispositions impératives de protection des consommateurs applicables dans le pays de résidence habituelle du client.

Pour les litiges avec des consommateurs, les règles impératives relatives à la compétence judiciaire demeurent réservées. Dans les autres cas, et dans la mesure permise par la loi, les tribunaux compétents sont ceux du siège de Deborah Franzi en Suisse.

— *Fin des Conditions générales de vente* —