

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### 1. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations entre : FULLÉMO, SARL au capital de 10.000 €, dont le siège social est situé 30 Chemin du David, 69370 Saint Didier au Mont d'Or, immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 884 588 906, TVA intracommunautaire FR87884588906, assurée en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de AIG (ci-après «FULLÉMO»).

Le Client, particulier ou professionnel, ayant souscrit à une prestation auprès de FULLÉMO.

### 2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations proposées par FULLÉMO, que celles-ci soient réalisées en présentiel ou en distanciel :

- Formations professionnelles (inter ou intra-entreprises, éligibles ou non au CPF).
- Bilans de compétences.
- Coaching individuel ou collectif, team building.
- Prestation de Conseil (ressources humaines, management, stratégique, etc).
- Conférences, séminaires et ateliers.

Elles s'appliquent sans distinction aux clients professionnels et aux particuliers.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

### 3. MODALITÉS DE COMMANDE

#### 3.1. Processus de commande

L'achat peut être effectué via une commande en ligne ou sur devis.

Pour les entreprises (B2B), une commande est validée après signature d'un devis et/ou d'une convention de formation ou de prestation.

#### 3.2. Documents contractuels

Selon la prestation, les documents contractuels fournis peuvent inclure :

- Un devis signé.
- Une convention de formation (entreprise) ou un contrat de formation (particulier).

### 4. CONDITIONS FINANCIÈRES

#### 4.1. Tarification

Les tarifs des prestations sont indiqués en euros, hors taxes et toutes taxes comprises (TTC) lorsque applicable.

#### 4.2. Modalités de paiement

Pour les particuliers : paiement comptant à la commande (virement, carte bancaire).

Pour les entreprises : paiement à 15 jours après émission de la facture, sauf conditions particulières mentionnées au devis.

Les honoraires prévus ne comprennent pas les frais de FULLÉMO. Ceux-ci seront refacturés au CLIENT par FULLÉMO à leur coût réel sur présentation des justificatifs.

Retard de paiement : Toute somme non payée dans les délais donnera lieu à l'application d'intérêts de retard (taux BCE + 10 points) et d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ (art. L.441-10 du Code de commerce).

#### 4.3. Financement par un tiers (OPCO, CPF, Pôle emploi, etc.)

En cas de financement par un organisme tiers (OPCO, CPF, Pôle emploi, etc.), le CLIENT reste seul responsable du paiement des sommes dues. Si l'organisme financeur refuse de prendre en charge la prestation ou tarde à effectuer le règlement, le CLIENT devra s'acquitter du montant total dû sous 30 jours après notification du refus de financement.

### 5. ANNULATION, RÉTRACTATION ET REPORT

#### 5.1. Droit de rétractation (Clients particuliers)

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la signature du contrat, sauf si la prestation commence avant l'expiration de ce délai avec son accord exprès.

Toutefois, les programmes LÉMO ne sont pas soumis à ce droit de rétractation. Conformément aux articles L121-20-2 et L121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contenus numériques non fournis sur un support matériel dès lors que l'exécution a commencé.

après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à ce droit. En l'espèce, la transmission de l'ensemble du support théorique (Fullémobook) dès réception du paiement constitue le début d'exécution de la prestation, excluant ainsi tout droit de rétractation.

## **5.2. Annulation ou report (Clients professionnels et particuliers)**

### **Annulation par le Client :**

- Plus de 15 jours avant la date prévue → remboursement de la prestation non réalisée.
- Moins de 15 jours avant la date prévue → facturation à 100% sauf force majeure justifiée. Les frais raisonnables, non résiliables, avancés par FULLÉMO, tel que dûment justifiés par cette dernière, devront lui être remboursés par le CLIENT.

**Annulation par FULLÉMO :** remboursement intégral, sans autre indemnité.

## **5.3. Report des formations**

Tout report de prestation demandé par le CLIENT doit être notifié par écrit. La nouvelle date doit être fixée dans un délai maximal de 6 mois à compter de la demande de report. Passé ce délai, la prestation sera considérée comme annulée et due à 100%.

## **6. OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **6.1. Obligations de FULLÉMO**

- Mise en œuvre des moyens nécessaires pour assurer la qualité des prestations.
- Respect des obligations légales et réglementaires (notamment QUALIOPi pour les formations et bilans de compétences).
- Confidentialité des échanges et des données personnelles.
- FULLÉMO s'engage à respecter les horaires, consignes de sécurité et procédures d'accès du CLIENT, sous réserve que celles-ci lui soient communiquées avant le début de l'Activité.
- FULLÉMO est seule responsable du choix, de la rémunération et de la supervision de ses intervenants, qu'ils soient salariés ou freelances. Elle s'engage à sélectionner des experts qualifiés, à garantir la qualité des prestations et à respecter l'ensemble des obligations légales, fiscales et sociales en vigueur.
- FULLÉMO agit en tant que prestataire de conseil et d'accompagnement, sans obligation de résultat. Les recommandations et préconisations formulées dans le cadre des prestations de conseil, coaching ou formation ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de FULLÉMO quant aux décisions finales prises par le CLIENT.

### **6.2. Obligations du Client**

- Participer activement aux formations et bilans de compétences.
- Respecter les règles de bonne conduite et de confidentialité.
- Fournir les documents et informations nécessaires au bon déroulement de la prestation.
- Le CLIENT s'engage à fournir toutes les informations nécessaires au respect des obligations de qualité et de suivi imposées par la certification Qualiopi. En cas de non-transmission des documents demandés ou d'informations incomplètes, FULLÉMO ne pourra être tenue responsable des conséquences administratives éventuelles (retard de certification, invalidation de formation, etc.).

## **7. RELATIONS ENTRE LES PARTIES DANS LE CADRE DES PRESTATIONS**

### **7.1. Respect de la réglementation**

Chaque Partie s'engage à obtenir et respecter toutes les autorisations et obligations légales applicables aux Prestations.

FULLÉMO et le CLIENT garantissent leur conformité avec le RGPD en matière de protection des données personnelles.

Toute infraction ou problème de conformité doit être immédiatement signalé et corrigé.

### **7.2. Indépendance et absence de lien de subordination**

FULLÉMO agit en toute indépendance, sans lien de subordination avec le CLIENT.

FULLÉMO reste libre de travailler avec d'autres clients et partenaires.

### **7.3. Information et coopération**

Les Parties s'engagent à collaborer activement pour la bonne réalisation des Prestations.

Toute difficulté ou empêchement doit être communiqué sans délai à l'autre Partie.

Les Parties doivent agir de bonne foi pour assurer la réussite de la mission.

### **7.4. Devoir de loyauté et clause de non-sollicitation**

Chaque Partie s'interdit toute action pouvant nuire à l'image ou aux intérêts de l'autre Partie.

Clause de non-sollicitation :

Pendant la durée du contrat et 12 mois après sa fin, le CLIENT s'interdit d'embaucher, solliciter ou contracter directement avec un intervenant de FULLÉMO pour des prestations similaires, sans accord écrit préalable.

Sanction en cas de non-respect : indemnité forfaitaire équivalente à 12 mois de la rémunération de l'intervenant, avec un minimum de 10 000 € HT.

## 8. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

FULLÉMO est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.

### 8.1. Obligation de vigilance des Participants

Le CLIENT reconnaît que la participation aux Activités implique une implication active des Participants, qui doivent respecter les consignes de sécurité et d'organisation données par FULLÉMO ou ses Intervenants.

### 8.2. Exclusion de responsabilité en cas de dommage personnel

FULLÉMO ne pourra être tenue responsable, sauf faute prouvée de sa part, des dommages corporels subis par un Participant au cours des Activités. De même, FULLÉMO n'est pas responsable des pertes ou détériorations d'objets personnels apportés par les Participants.

### 8.3. Garantie du CLIENT en cas de recours tiers

Le CLIENT garantit FULLÉMO contre toute action, réclamation ou demande découlant :

- Des informations, documents ou instructions qu'il a fournis.
- Du non-respect de la réglementation applicable à son secteur d'activité.

### 8.4. Responsabilité de FULLÉMO et limitation des dommages

FULLÉMO est responsable uniquement en cas de faute prouvée et dans les conditions de droit commun.

Toute indemnisation due par FULLÉMO sera limitée aux dommages directs et prévisibles résultant d'un défaut d'exécution de ses obligations.

### 8.5. Plafonnement des dommages-intérêts

Si la responsabilité de FULLÉMO est engagée, le montant total des dommages-intérêts ne pourra excéder le montant des honoraires payés par le CLIENT pour la prestation concernée.

### 8.6. Exclusion des dommages indirects

FULLÉMO ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, atteinte à l'image, perte d'opportunité, etc.), conformément à la jurisprudence française.

### 8.7. Délai de réclamation limité

Toute demande d'indemnisation à l'encontre de FULLÉMO doit être formulée dans un délai de 6 mois après que le CLIENT ait eu connaissance des faits, sous peine de forclusion.

### 8.8. Reconnaissance de la limitation de responsabilité

Le CLIENT reconnaît que les honoraires de FULLÉMO ont été établis en prenant en compte cette limitation de responsabilité. En conséquence, il s'engage à garantir FULLÉMO contre toute réclamation dépassant ces limites.

### 8.9. Assurance responsabilité civile professionnelle

FULLÉMO et le CLIENT déclarent être couverts par une assurance responsabilité civile professionnelle pour les risques liés à leurs activités respectives. Chaque Partie s'engage à maintenir cette couverture pendant toute la durée du contrat et à fournir une attestation sur demande.

### 8.10. Survie de la clause après la fin du contrat

Les dispositions du présent article restent applicables même après l'expiration ou la résiliation du contrat.

### 8.11. Responsabilité en distanciel

FULLÉMO ne pourra être tenue responsable des interruptions, déconnexions ou problèmes d'accès à la formation/coaching en ligne causés par un défaut technique du CLIENT, notamment un problème de connexion internet, de matériel informatique ou de compatibilité avec la plateforme utilisée.

## 9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

FULLÉMO traite les données personnelles des Clients conformément au RGPD. En signant ce document vous donnez votre consentement pour l'enregistrement des données nécessaires à l'exécution de la prestation. Ces données personnelles sont enregistrées dans nos logiciels métiers et sont nécessaires au bon déroulement de nos échanges. Aucune donnée ne peut être divulguée et leur usage reste strictement confidentiel.

Sur demande nous vous donnons accès à notre Politique de protection des données personnelles.

Toute personne physique peut accéder aux données qui la concernent

Les Clients peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification et de suppression en contactant [contact@fullemo.com](mailto:contact@fullemo.com).

## 10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### 10.1. Utilisation des marques et signes distinctifs du CLIENT

Le CLIENT accorde à FULLÉMO un droit d'utilisation limité sur ses marques et signes distinctifs (logos, noms, visuels) pour la durée et les besoins du présent Contrat, sans aucun transfert de propriété.

### 10.2. Licence d'utilisation des éléments fournis par le CLIENT

Le CLIENT concède à FULLÉMO une licence gratuite, non-exclusive et non-transférable d'utilisation des éléments nécessaires à l'exécution des Prestations, dans la limite de leur usage strictement nécessaire.

### 10.3. Droits de FULLÉMO sur ses supports, méthodes et contenus

FULLÉMO reste seule propriétaire de l'ensemble des méthodes, outils, concepts, contenus pédagogiques et supports utilisés dans le cadre des Prestations.

Toute reproduction, modification, diffusion, revente ou réutilisation des supports et méthodologies de FULLÉMO par le CLIENT ou les Participants est strictement interdite sans autorisation écrite préalable.

Les documents remis au CLIENT ne confèrent aucun droit de propriété intellectuelle autre que celui d'un usage personnel et interne.

### 10.4. Exploitation des logos et références du CLIENT par FULLÉMO

FULLÉMO est autorisée à citer le nom du CLIENT et à utiliser ses logos dans ses supports de communication (site Internet, réseaux sociaux, plaquettes commerciales, etc.), sauf opposition écrite expresse du CLIENT.

### 10.5. Utilisation des enregistrements vidéo et images

- FULLÉMO peut capter des images ou vidéos des sessions de formation et coaching pour ses besoins pédagogiques ou promotionnels, sous réserve : D'obtenir l'autorisation préalable écrite des Participants via un contrat de cession de droit à l'image.

- De ne pas utiliser ces contenus à des fins commerciales sans consentement explicite.

### 10.6. Garantie du CLIENT sur les droits concédés

Le CLIENT garantit à FULLÉMO qu'il détient les droits sur les éléments qu'il met à disposition et s'engage à garantir FULLÉMO contre toute réclamation de tiers sur ces droits.

### 10.7. Respect des mentions de propriété intellectuelle

Le CLIENT s'engage à ne pas altérer ou supprimer les mentions de propriété intellectuelle (logos, mentions légales) présentes sur les documents fournis par FULLÉMO.

### 10.8. Sanctions en cas de non-respect

Toute violation des droits de propriété intellectuelle de FULLÉMO par le CLIENT ou les Participants entraînera :

- Une facturation immédiate équivalente au double du tarif standard de la prestation concernée en cas d'usage non autorisé.
- La possibilité pour FULLÉMO d'engager toute action judiciaire nécessaire (mise en demeure, dommages et intérêts).

## 11. DURÉE & RÉSILIATION

### 11.1. Durée du contrat

Le présent Contrat prend effet à la Date de commencement et restera en vigueur jusqu'à l'expiration du délai de réalisation des Prestations.

### 11.2. Résiliation pour inexécution contractuelle

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra résilier le Contrat de plein droit, 30 jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet.

### 11.3. Résiliation immédiate sans indemnité

Le Contrat peut être résilié à effet immédiat, sans préavis ni indemnité, dans les cas suivants:

- Faute grave de l'une des Parties.
- Force majeure (telle que définie à l'Article 9), si l'événement dure plus de 30 jours.
- Procédure de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire de l'une des Parties, conformément aux dispositions légales applicables.

### 11.4. Conséquences de la cessation du contrat

Toute cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'arrêt immédiat des Prestations en cours.

Le CLIENT devra verser à FULLÉMO les sommes dues au prorata du travail effectivement réalisé.

Si des paiements ont déjà été effectués pour des Prestations non réalisées, FULLÉMO remboursera le CLIENT au prorata des prestations non effectuées.

#### **11.5. Restitution des documents et matériels**

Dans un délai de 30 jours suivant la cessation du Contrat, chaque Partie s'engage à restituer à l'autre Partie :

- Tous les documents et informations appartenant à l'autre Partie.
- Tout matériel éventuellement mis à disposition dans le cadre des Prestations.

## **12. INTUITU PERSONAE**

### **12.1. Interdiction de cession du contrat**

Le présent Contrat est conclu intuitu personae, en considération des compétences et de l'expertise des Parties.

En conséquence, aucune des Parties ne peut céder, transférer ou déléguer tout ou partie du Contrat et/ou des droits et obligations qui en résultent, directement ou indirectement (notamment par fusion, apport, gérance libre), sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie.

### **12.2. Droit de sous-traitance par FULLÉMO**

FULLÉMO se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Prestations à des tiers, sans nécessiter d'accord préalable du CLIENT. FULLÉMO s'engage à informer le CLIENT de cette sous-traitance et demeure seule responsable vis-à-vis du CLIENT du respect des obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat.

## **13. FORCE MAJEURE**

En cas de force majeure (grèves, catastrophes naturelles, pandémies, etc.), les obligations des parties seront suspendues sans indemnité.

## **14. DROIT DE RÉTRACTATION (Clients particuliers – Vente à distance)**

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat, sauf si l'exécution de la prestation commence avant l'expiration de ce délai avec son accord exprès.

### **14.1. Exceptions au droit de rétractation :**

Toutefois, les programmes LÉMO ne sont pas soumis à ce droit de rétractation. Conformément aux articles L121-20-2 et L121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contenus numériques non fournis sur un support matériel dès lors que l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à ce droit.

En l'espèce, la transmission de l'ensemble du support théorique (Fullémobook) dès réception du paiement constitue le début d'exécution de la prestation, excluant ainsi tout droit de rétractation.

### **14.2. Modalités d'exercice de la rétractation**

Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier sa décision à FULLÉMO en envoyant le formulaire ci-dessous dûment complété :

À envoyer à :

FULLEMO – 30, Chemin du David, 69370 Saint Didier au Mont d'Or

E-mail : [contact@fullemo.com](mailto:contact@fullemo.com)

Formulaire type de rétractation (à copier/coller dans l'e-mail ou à envoyer par courrier) :

Objet : Demande de rétractation À l'attention de la société FULLEMO au : 30, Chemin du David, 69370 Saint Didier au Mont d'Or <a href="mailto:contact@fullemo.com">contact@fullemo.com</a> Je vous notifie par la présente ma rétractation de la commande passée pour la prestation de services suivante : - Prestation commandée : [Nom de la prestation] - Date de commande : [Date] - Nom du (des) client(s) : [Nom] - Adresse du (des) client(s) : [Adresse] Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification sur papier) : _____ Date : [Date]
---

#### 15. RÈGLEMENT DES LITIGES ET MÉDIATION

En cas de litige, le Client peut contacter FULLÉMO pour une tentative de résolution amiable. À défaut d'accord, le litige sera porté devant les tribunaux de Lyon.

FULLÉMO adhère au service de médiation du e-commerce. Si le Client souhaite saisir ce médiateur, il peut le contacter aux coordonnées suivantes : "Médiateur de la consommation : Société Médiation Professionnelle ; [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr); 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux". Il est rappelé qu'avant de saisir le médiateur, le Client doit impérativement avoir préalablement contacté FULLÉMO pour tenter de régler le litige. Si le Client ne l'a pas déjà fait, il est invité donc à contacter FULLÉMO en utilisant le lien suivant : [contact@fullemo.com](mailto:contact@fullemo.com)

En outre, conformément à l'article L.616-2 du Code de la consommation, FULLÉMO informe le Client de l'existence de la plateforme mise en ligne par la Commission européenne qui a pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de transmettre ensuite les cas reçus aux médiateurs nationaux compétents. Ce lien est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

En double exemplaire, chaque Partie reconnaissant avoir reçu un exemplaire original du Contrat.

Pour FULLÉMO

Prénom NOM : Mathilde HELIES

Qualité : Dirigeante

Date : 25/2/25

