

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Fait le 11/06/2021
Dernière mise à jour : 01/12/2025

PRÉAMBULE

L'Association Novatalk Agency est une association régie par la loi du 1er juillet 1901.

Dans le cadre de son objet social, l'Association développe et met en œuvre des actions, dispositifs, services, outils et accompagnements à destination de personnes physiques ou morales, dans des domaines variés incluant notamment, sans que cette liste soit limitative, l'information, l'orientation, l'accompagnement administratif, numérique, organisationnel, éducatif, associatif, entrepreneurial, social, culturel ou tout autre champ en lien avec ses missions.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir le cadre juridique et les modalités applicables à l'ensemble des actions, services, accompagnements, prestations, mises à disposition ou dispositifs proposés par l'Association, quels que soient leur forme, leur support ou leur mode d'intervention.

Les sommes éventuellement demandées aux bénéficiaires ou partenaires dans ce cadre constituent des participations financières destinées à contribuer aux frais de fonctionnement, de gestion, de coordination, de développement et de mobilisation des ressources de l'Association.

Elles ne constituent ni une activité commerciale exercée à titre lucratif, ni une recherche de profit, et s'inscrivent exclusivement dans le cadre du fonctionnement associatif de Novatalk Agency.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Au sens des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »), les termes suivants ont la signification suivante :

1.1 « Association » : désigne l'Association Novatalk Agency.

1.2 « Client » : désigne toute personne physique ou morale sollicitant, accédant ou bénéficiant d'une action, d'un service, d'un dispositif, d'un accompagnement, d'un outil, d'une plateforme ou de toute autre intervention proposée par l'Association.

1.3 « Actions / Services » : désignent l'ensemble des actions, services, accompagnements, dispositifs, outils, plateformes, mises à disposition ou interventions proposés par l'Association, quels qu'en soient la nature, le support, la durée ou le mode d'intervention.

1.4 « Participation financière » : désigne toute somme demandée au Client afin de contribuer aux frais de fonctionnement, de gestion, de coordination, de développement ou de mobilisation des ressources de l'Association.

ARTICLE 2 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV ont pour objet de définir le cadre juridique et les conditions applicables à l'ensemble des Actions et Services proposés par l'Association Novatalk Agency.

Elles s'appliquent à toutes les Actions et Services, qu'ils soient proposés à titre gratuit ou assortis d'une participation financière, et ce quels que soient leur forme, leur support ou leur mode d'accès.

L'Association se réserve la faculté de faire évoluer, diversifier ou adapter ses Actions et Services sans que cela n'affecte l'applicabilité des présentes CGV, dès lors que ces évolutions s'inscrivent dans son objet social et son fonctionnement associatif.

Version initiale : 11 juin 2021

Dernière mise à jour : 01 décembre 2025

Mise à jour et réorganisation totale des Conditions Générales de Ventes

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

ARTICLE 3 – NATURE ASSOCIATIVE ET NON LUCRATIVE

L'Association exerce l'ensemble de ses activités dans le cadre strict de son objet social et sans but lucratif.

Les participations financières éventuellement demandées ne constituent ni une activité commerciale exercée à titre lucratif, ni une recherche de profit.

Elles ont pour seule finalité de contribuer à l'équilibre financier, au fonctionnement et à la pérennité des Actions et Services de l'Association.

ARTICLE 4 – FORMATION DE L'ENGAGEMENT

L'engagement entre l'Association et le Client est formalisé par la signature d'un devis, d'un bon d'engagement, d'un formulaire, d'un contrat, ou par toute validation écrite ou électronique équivalente.

Cette validation vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV.

ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Lorsque l'Association sollicite une participation financière, son montant est précisé dans le document d'engagement correspondant.

Cette participation est fixée en fonction de la nature des Actions ou Services proposés, des moyens mobilisés par l'Association et du cadre associatif dans lequel elle intervient.

ARTICLE 6 – MODALITÉS DE PAIEMENT

Sauf mention contraire, la participation financière est exigible à réception de la facture émise par l'Association.

Les moyens de paiement acceptés sont précisés sur la facture ou dans le document d'engagement.

ARTICLE 7 – RETARD DE PAIEMENT

Toute somme non réglée à la date d'échéance figurant sur la facture ou le document d'engagement est considérée comme impayée et entraîne, de plein droit et sans qu'aucune relance ou mise en demeure préalable ne soit nécessaire, l'application de frais, indemnités et intérêts, selon la qualité du Client, dans les conditions définies ci-après.

La qualification du Client en tant que consommateur ou professionnel est déterminée au regard de sa qualité juridique déclarée lors de la conclusion de l'engagement.

Est considéré comme Client professionnel toute personne morale ou toute personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle, y compris notamment les entreprises, associations, micro-entrepreneurs, travailleurs indépendants, collectivités ou organismes assimilés.

Est considéré comme Client consommateur toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre d'une activité professionnelle.

Version initiale : 11 juin 2021

Dernière mise à jour : 01 décembre 2025

Mise à jour et réorganisation totale des Conditions Générales de Ventes

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

7.1 Clients consommateurs

(personnes physiques agissant à des fins non professionnelles)

En cas de retard de paiement, l'Association Novatalk Agency applique des frais forfaitaires de gestion destinés à compenser les coûts administratifs, comptables, organisationnels et de suivi du dossier générés par l'impayé.

Ces frais sont fixés à un montant forfaitaire de 9,99 € par échéance impayée.

Les frais de gestion sont immédiatement exigibles, s'ajoutent au montant principal restant dû et ne suspendent en aucun cas les obligations financières du Client.

Toute demande de remise ou d'annulation de ces frais est strictement facultative et relève de l'appréciation souveraine de l'Association, dans le cadre de ses procédures internes.

Une éventuelle tolérance accordée à titre exceptionnel ne saurait constituer un droit acquis ni un précédent opposable.

À défaut de régularisation dans un délai raisonnable, l'Association se réserve la possibilité de suspendre l'accès aux Actions ou Services concernés, sans préjudice de toute autre action de recouvrement autorisée par la loi.

7.2 Clients professionnels

(personnes physiques ou morales agissant dans le cadre de leur activité professionnelle)

Conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit :

a) Intérêts de retard

Les sommes impayées portent intérêt à compter du jour suivant la date d'échéance, sur la base du taux directeur de la Banque centrale européenne en vigueur à la date d'exigibilité, majoré de dix (10) points de pourcentage.

Les intérêts sont calculés prorata temporis jusqu'au complet règlement des sommes dues.

b) Indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros est due de plein droit, sans formalité préalable.

c) Indemnisation complémentaire

Lorsque les frais de recouvrement effectivement engagés par l'Association excèdent le montant de l'indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, l'Association se réserve le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification.

d) Frais forfaitaires de gestion interne

Indépendamment des dispositions légales précitées, l'Association peut appliquer des frais forfaitaires de gestion interne d'un montant de quinze (15) euros par échéance impayée, destinés à couvrir les coûts administratifs et organisationnels générés par le retard de paiement.

Version initiale : 11 juin 2021

Dernière mise à jour : 01 décembre 2025

Mise à jour et réorganisation totale des Conditions Générales de Ventes

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

7.3 Dispositions communes

Les frais, indemnités et intérêts prévus au présent article sont cumulables entre eux, dans le respect des dispositions légales applicables selon la qualité du Client, et s'ajoutent au montant principal restant dû.

Le non-paiement à l'échéance peut entraîner, sans préjudice des sommes dues :

- la suspension temporaire ou définitive de l'accès aux Actions, Services, outils ou plateformes concernés ;
- la transmission du dossier à un tiers chargé du recouvrement ;
- l'engagement de toute procédure amiable ou judiciaire que l'Association jugerait utile.

Les frais engagés dans le cadre d'un recouvrement amiable ou contentieux pourront être mis à la charge du Client, dans les limites prévues par la réglementation applicable.

ARTICLE 8 – ANNULATION, INTERRUPTION OU ABANDON

Toute demande d'annulation, d'interruption ou d'abandon d'une Action ou d'un Service doit être formulée par écrit.

Lorsque l'engagement a été formalisé, les frais déjà engagés par l'Association pour la préparation, l'organisation, la mobilisation administrative ou la mise en œuvre de l'Action ou du Service restent dus.

ARTICLE 9 – ADHÉSION À L'ASSOCIATION ET COTISATION

L'adhésion à l'Association Novatalk Agency est régie par les statuts et, le cas échéant, par le règlement intérieur de l'Association.

Les présentes CGV ont pour seul objet d'encadrer les modalités financières, administratives et pratiques liées à l'adhésion, sans se substituer aux règles statutaires applicables à la qualité de membre.

Lorsque l'adhésion donne lieu au versement d'une cotisation, son montant, sa durée de validité et ses modalités de règlement sont précisés au moment de la demande d'adhésion ou dans tout document d'information communiqué par l'Association.

La cotisation constitue une contribution au fonctionnement de l'Association et à la réalisation de son objet social. Elle ne constitue ni une rémunération, ni une contrepartie commerciale.

Sauf disposition statutaire contraire, la cotisation versée est acquise à l'Association et ne donne lieu à aucun remboursement, y compris en cas de démission, de non-participation aux activités ou de perte de la qualité de membre en cours de période.

Le non-paiement de la cotisation peut entraîner la suspension des droits attachés à l'adhésion, notamment l'accès aux Actions ou Services réservés aux membres, sans préjudice des dispositions prévues par les statuts et le règlement intérieur.

Version initiale : 11 juin 2021

Dernière mise à jour : 01 décembre 2025

Mise à jour et réorganisation totale des Conditions Générales de Ventes

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

ARTICLE 10 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client ayant la qualité de consommateur bénéficie, lorsque la loi le prévoit, d'un droit de rétractation d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion de l'engagement.

Ce droit s'exerce sans avoir à motiver sa décision, par toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter, ou par l'utilisation du formulaire type de rétractation mis à disposition par l'Association.

Lorsque le Client demande expressément que l'exécution d'une Action ou d'un Service débute avant l'expiration du délai légal de rétractation, il reconnaît être pleinement informé des conséquences de cette demande.

Dans ce cas, et conformément aux articles L221-25 et L221-28 du Code de la consommation, le Client :

- reconnaît que l'exécution du service commence immédiatement à sa demande expresse,
- reconnaît renoncer expressément à son droit de rétractation,
- et reconnaît que la totalité de la participation financière prévue au titre de l'Action ou du Service demeure intégralement due, sans décompte, sans proratisation et sans remboursement possible, y compris en cas de rétractation ultérieure.

La demande d'exécution immédiate et la renonciation au droit de rétractation font l'objet d'une validation expresse et distincte du Client, matérialisée par écrit ou par voie électronique, conservée par l'Association à titre de preuve.

Les modalités pratiques d'exercice du droit de rétractation ou de renonciation à celui-ci sont précisées dans le document d'engagement ou dans les informations communiquées au Client lors de la conclusion.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉ

L'Association s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation de ses Actions et Services, dans le respect de son objet social.

Elle ne saurait être tenue responsable des décisions prises par le Client ni des conséquences résultant de l'utilisation, de l'interprétation ou de l'exploitation des informations, conseils, outils ou dispositifs mis à disposition.

ARTICLE 12 – SUSPENSION OU INTERRUPTION À L'INITIATIVE DE L'ASSOCIATION

L'Association se réserve la possibilité de suspendre ou d'interrompre une Action ou un Service en cas de comportement du Client incompatible avec les valeurs associatives, le respect des personnes, ou le bon fonctionnement de l'Association.

Cette décision est prise dans le cadre des procédures internes de l'Association.

ARTICLE 13 – RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS

En cas de difficulté ou de contestation, le Client est invité à contacter l'Association afin de rechercher une solution amiable, dans le respect du dialogue et du fonctionnement associatif.

ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Version initiale : 11 juin 2021

Dernière mise à jour : 01 décembre 2025

Mise à jour et réorganisation totale des Conditions Générales de Ventes

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

ARTICLE 15 – DIVISIBILITÉ

Si l'une des dispositions des présentes CGV était déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur.

ARTICLE 16 – MODIFICATIONS DES CGV

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment afin de tenir compte de l'évolution du cadre légal, réglementaire ou du fonctionnement de l'Association.

La version applicable est celle en vigueur à la date de la conclusion de l'engagement avec le Client.

ARTICLE 17 – PRISE DE RENDEZ-VOUS – ANNULATION – FRAIS DE GESTION

Toute prise de rendez-vous auprès de l'Association Novatalk Agency constitue un engagement réciproque entre l'Association et le Client.

Afin de garantir un fonctionnement optimal de ses services et une organisation adaptée, l'Association se réserve la possibilité de facturer des frais de gestion en cas d'annulation de rendez-vous intervenant dans des délais courts.

Les frais applicables sont définis comme suit :

- Annulation plus de 48 heures avant le rendez-vous : aucun frais
- Annulation entre 48 heures et 24 heures avant le rendez-vous : 5 € de frais de gestion
- Annulation entre 24 heures et 12 heures avant le rendez-vous : 10 € de frais de gestion
- Annulation moins de 12 heures avant le rendez-vous ou absence non justifiée : 15 € de frais de gestion

Le Client reconnaît avoir été informé de ces conditions, accessibles dans les présentes CGV, et les accepter sans réserve.

En cas d'annulation tardive donnant lieu à des frais, une notification sera adressée au Client par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication habituel, précisant le montant dû et les modalités de règlement.

La facture correspondant aux frais d'annulation sera transmise par voie électronique à l'adresse communiquée par le Client lors de la prise de contact ou de la réservation.

ARTICLE 18 – DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de ses activités, l'Association Novatalk Agency est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant les Clients.

Ces données sont traitées conformément à la réglementation en vigueur, notamment le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Les données collectées sont strictement nécessaires à la gestion des Actions et Services proposés par l'Association et ne sont utilisées qu'à ces fins.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de suppression de ses données, qu'il peut exercer en adressant une demande écrite à l'Association.

Version initiale : 11 juin 2021

Dernière mise à jour : 01 décembre 2025

Mise à jour et réorganisation totale des Conditions Générales de Ventes

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

ARTICLE 19 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des contenus, documents, outils, supports, méthodes, plateformes, logiciels, bases de données ou éléments mis à disposition par l'Association demeurent la propriété exclusive de l'Association Novatalk Agency ou de ses partenaires.

Toute reproduction, diffusion, modification ou utilisation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable de l'Association est interdite.

ARTICLE 20 – FORCE MAJEURE

L'Association ne saurait être tenue responsable en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure tel que reconnu par la jurisprudence française.

Dans une telle hypothèse, l'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de l'événement.

ARTICLE 21 – PREUVE ET ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES

Les échanges effectués par voie électronique, les documents dématérialisés, les validations en ligne, les signatures électroniques et les courriers électroniques constituent des preuves valables entre les parties.

ARTICLE 22 – CONFIDENTIALITÉ

Les parties s'engagent à conserver strictement confidentielles les informations, documents, données ou éléments échangés dans le cadre des Actions et Services proposés par l'Association.

Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée de la relation et demeure applicable après sa cessation, quelle qu'en soit la cause, sauf obligation légale ou accord écrit contraire.

ARTICLE 23 – INTERVENTION DE BÉNÉVOLES, PARTENAIRES ET PRESTATAIRES

Pour la mise en œuvre de ses Actions et Services, l'Association Novatalk Agency peut faire appel à des bénévoles, partenaires, intervenants extérieurs ou prestataires, dans le respect de son objet social et de son fonctionnement associatif.

L'Association demeure l'interlocuteur principal du Client, sans que l'intervention de tiers n'emporte transfert de responsabilité hors du cadre légal applicable.

ARTICLE 24 – ABSENCE DE GARANTIE DE RÉSULTAT

Les Actions et Services proposés par l'Association s'inscrivent dans une démarche d'accompagnement, d'information ou de mise à disposition de moyens.

L'Association n'est tenue qu'à une obligation de moyens et ne saurait garantir l'obtention d'un résultat spécifique, lequel dépend notamment des décisions du Client, des administrations, partenaires ou tiers concernés.

ARTICLE 25 – NON-RENCIATION

Le fait pour l'Association de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Version initiale : 11 juin 2021

Dernière mise à jour : 01 décembre 2025

Mise à jour et réorganisation totale des Conditions Générales de Ventes

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

ARTICLE 26 – NON-CESSION

Les droits et obligations résultant des présentes CGV sont personnels au Client et ne peuvent être cédés, transférés ou partagés sans l'accord préalable écrit de l'Association.

ARTICLE 27 – LANGUE ET INTERPRÉTATION

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. En cas de traduction, seule la version française fait foi.

ARTICLE 28 – ARCHIVAGE ET CONSERVATION DES DOCUMENTS

Les devis, factures, échanges électroniques, documents contractuels et plus généralement toute pièce relative aux Actions et Services proposés par l'Association sont conservés par cette dernière conformément aux obligations légales et réglementaires en vigueur.

Ces documents pourront être produits à titre de preuve en cas de litige ou de contrôle.

ARTICLE 29 – ABSENCE DE MANDAT ET DE REPRÉSENTATION

Sauf accord écrit exprès, l'Association Novatalk Agency n'agit ni en qualité de mandataire, ni en qualité de représentant du Client auprès de tiers, administrations ou partenaires.

Les démarches accomplies dans le cadre des Actions et Services le sont à titre d'accompagnement, d'assistance ou de mise à disposition de moyens, sans pouvoir de représentation juridique.

ARTICLE 30 – RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour nécessaires à la réalisation des Actions et Services.

L'Association ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'informations erronées, incomplètes ou transmises tardivement par le Client.

ARTICLE 31 – INTERRUPTION POUR CAUSE ADMINISTRATIVE OU LÉGALE

L'Association se réserve le droit d'interrompre ou de refuser toute Action ou Service dont la poursuite apparaîtrait contraire à la réglementation en vigueur, à l'ordre public ou à son objet social.

Cette interruption ne saurait ouvrir droit à indemnisation.

ARTICLE 32 – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

La responsabilité financière de l'Association, lorsqu'elle est engagée, est limitée au montant de la participation financière effectivement versée par le Client au titre de l'Action ou du Service concerné.

ARTICLE 33 – CONTACT ET NOTIFICATIONS

Toute notification, demande ou communication relative aux présentes CGV devra être effectuée par écrit, notamment par courrier électronique, aux coordonnées communiquées par l'Association.

Les notifications sont réputées valablement effectuées dès leur envoi à l'adresse communiquée par le Client.

Version initiale : 11 juin 2021

Dernière mise à jour : 01 décembre 2025

Mise à jour et réorganisation totale des Conditions Générales de Ventes

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

ARTICLE 34 – MÉDIATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client consommateur est informé de la possibilité de recourir à un dispositif de médiation de la consommation en vue du règlement amiable d'un litige.

Les modalités de recours à un médiateur sont communiquées au Client sur simple demande ou via les supports d'information de l'Association.

ARTICLE 35 – ASSURANCE

L'Association Novatalk Agency déclare avoir souscrit une assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités associatives.

Cette assurance est conforme aux obligations légales applicables à son champ d'intervention.

ARTICLE 36 – ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

L'Association s'efforce de rendre ses Actions et Services accessibles au plus grand nombre, dans la limite de ses moyens humains, techniques et financiers.

Certaines Actions ou Services peuvent nécessiter des conditions spécifiques d'accès, précisées au cas par cas.

ARTICLE 37 – INDISPONIBILITÉ TEMPORAIRE DES SERVICES

L'Association ne saurait être tenue responsable d'une indisponibilité temporaire de ses Actions, Services, outils ou plateformes, notamment en cas de maintenance, d'évolution technique ou de contraintes organisationnelles.

Aucune indemnisation ne pourra être réclamée à ce titre.

ARTICLE 38 – AUTONOMIE DES PARTIES

Les présentes CGV n'emportent aucun lien de subordination, de mandat permanent, de société de fait ou de relation de travail entre l'Association et le Client.

ARTICLE 39 – INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Les présentes CGV, ainsi que les documents d'engagement qui s'y réfèrent, expriment l'intégralité de l'accord entre les parties.

Elles remplacent tout échange, engagement ou communication antérieur, oral ou écrit, relatif au même objet.

ARTICLE 40 – JURIDICTION COMPÉTENTE

À défaut de résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV relève de la compétence des juridictions françaises territorialement compétentes.

Version initiale : 11 juin 2021

Dernière mise à jour : 01 décembre 2025

Mise à jour et réorganisation totale des Conditions Générales de Ventes