Conditions Générales de Vente

Z&D IMPULSION

DONNER L'ÉLAN À VOTRE RÉUSSITE
PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE

Coach professionnelle & Formatrice Professionnelle d'Adultes

Donner l'élan à votre réussite professionnelle et personnelle.

Version 2.0

Entrée en vigueur le 19 novembre 2026
Dernière mise à jour le 19 novembre 2026

Z&D Impulsion
Delphine Defasques, entrepreneure individuelle (EI)
14C rue des Bazennes, 59140 Dunkerque
SIREN 107 830 705 · SIRET 107 830 705 00011
Téléphone 06 51 31 96 29
E-mail zdimpulsion@gmail.com

NOTRE ENGAGEMENT

Chez Z&D Impulsion, chaque accompagnement est avant tout une rencontre.

Chaque personne arrive avec son histoire, ses interrogations, ses compétences… et parfois quelques doutes.

Mon rôle n'est pas de décider à votre place.

Il est de vous offrir un cadre bienveillant, structuré et confidentiel pour vous aider à clarifier votre situation, prendre conscience de vos ressources et avancer vers vos objectifs.

Chaque accompagnement est personnalisé et repose sur des valeurs essentielles :

Bienveillance • Écoute • Respect • Confidentialité • Autonomie

Les outils, conseils et pistes de réflexion proposés ont pour objectif de vous aider à reprendre confiance et à passer à l'action, à votre rythme.

Parce qu'il est parfois plus facile d'avancer lorsque quelqu'un marche simplement à vos côtés.

Delphine Defasques
Fondatrice de Z&D Impulsion

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités de vente et de réalisation des prestations proposées par Z&D Impulsion, représentée par Delphine Defasques, Coach professionnelle et Formatrice Professionnelle d'Adultes.

Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées, qu'elles soient réalisées en présentiel ou à distance (visioconférence).

Le formulaire du site permet de demander un rendez-vous. Cette demande n'engage pas le client. La réservation devient définitive après signature du devis, acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et réception du paiement prévu aux articles 3 et 4.

ARTICLE 2 – LES PRESTATIONS

Z&D Impulsion propose notamment des prestations d'accompagnement et de coaching destinées aux particuliers, aux salariés, aux demandeurs d'emploi ainsi qu'aux entreprises.

Les prestations peuvent notamment porter sur :

- Coaching professionnel
- Accompagnement à la recherche d'emploi
- Création ou optimisation de CV
- Préparation aux entretiens de recrutement
- Préparation aux entretiens professionnels et aux entretiens avec la direction
- Développement de la confiance en soi
- Accompagnement dans une évolution ou une reconversion professionnelle
- Bilans de situation professionnelle
- Développement des compétences comportementales (soft skills)
- Accompagnements personnalisés répondant à un besoin spécifique

Cette liste est non exhaustive et peut évoluer afin de répondre aux besoins des bénéficiaires.

ARTICLE 3 – DEVIS ET RÉSERVATION

Toute prestation fait l'objet d'un devis personnalisé.

La réservation est confirmée à réception du devis signé portant la mention « Bon pour accord » et du paiement prévu à l'article 4. Les présentes Conditions Générales de Vente sont communiquées au client avant la signature du devis. La signature du devis vaut acceptation de ces conditions.

ARTICLE 4 – TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les tarifs des prestations sont exprimés en euros (€) et sont indiqués sur le devis remis au client.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la signature du devis.

Toute prestation fait l'objet d'un devis personnalisé précisant le contenu de l'accompagnement, sa durée, son tarif ainsi que les modalités de règlement.

Un acompte de 30 % du montant total de la prestation est dû à la réservation. Le solde de 70 % doit être réglé au plus tard 48 heures avant le premier rendez-vous, y compris pour les formules qui comprennent plusieurs séances.

Si le premier rendez-vous est fixé moins de 48 heures à l'avance, la totalité du montant est due dès la réservation.

Les moyens de paiement acceptés sont précisés sur le devis et/ou la facture.

ARTICLE 5 – ANNULATION, REPORT ET ABSENCE

Durée des formules.

Les formules comprenant plusieurs rendez-vous se déroulent sur une période maximale de quatre mois à compter du premier rendez-vous.

Report à la demande du client.

Chaque rendez-vous peut être reporté une seule fois. Le client adresse sa demande par écrit. Le nouveau créneau est fixé d'un commun accord, selon les disponibilités de Z&D Impulsion. Pour les formules comprenant plusieurs rendez-vous, la séance reportée doit avoir lieu dans le délai de quatre mois. Ces modalités s'appliquent en présentiel comme en visioconférence.

Annulation ou absence du client.

Toute annulation doit être communiquée par écrit. En cas d'annulation moins de 48 heures avant un rendez-vous ou d'absence sans prévenir, Z&D Impulsion peut retenir des frais proportionnés aux coûts engagés et au préjudice lié au créneau réservé. Les sommes déjà versées pour le rendez-vous sont prises en compte dans ce calcul.

Arrêt d'une formule en cours.

Si le client souhaite arrêter un accompagnement déjà commencé, il en informe Z&D Impulsion par écrit. Les séances réalisées restent dues. Les séances restantes peuvent être reprogrammées dans le délai de quatre mois, selon les modalités de report ci-dessus. Leur non-utilisation à l'initiative du client n'ouvre pas automatiquement droit à un remboursement au prorata. Les droits légaux du client restent applicables, notamment le droit de rétractation prévu à l'article 13.

Annulation par Z&D Impulsion.

Si Z&D Impulsion annule un rendez-vous, elle propose un nouveau créneau. Si aucun créneau ne convient aux deux parties, elle rembourse la somme versée pour la séance annulée. Si Z&D Impulsion met fin à l'accompagnement, elle rembourse les sommes versées pour les séances restantes.

ARTICLE 6 – DÉROULEMENT DES ACCOMPAGNEMENTS

Les accompagnements sont réalisés sur rendez-vous, en présentiel ou à distance, selon les modalités définies lors de la réservation.

Chaque accompagnement est personnalisé afin de répondre aux besoins spécifiques du client.

Le client s'engage à participer activement à la démarche et à fournir les informations nécessaires au bon déroulement de l'accompagnement.

Les horaires convenus doivent être respectés afin de garantir la qualité des prestations et le bon déroulement du planning.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

Z&D Impulsion s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour accompagner le client avec professionnalisme, bienveillance et confidentialité.

Les prestations proposées constituent une obligation de moyens et non une obligation de résultat. Chaque accompagnement vise à favoriser la réflexion, le développement des compétences et la mise en action du client, sans pouvoir garantir un résultat précis (obtention d'un emploi, réussite à un entretien, évolution professionnelle, etc.).

Le client reste pleinement acteur de ses décisions et des actions qu'il choisit de mettre en œuvre à l'issue de l'accompagnement.

ARTICLE 8 – CONFIDENTIALITÉ

Toutes les informations échangées dans le cadre des accompagnements sont strictement confidentielles.

Z&D Impulsion s'engage à ne divulguer aucune information personnelle ou professionnelle concernant le client sans son accord préalable, sauf obligation légale.

Cette obligation de confidentialité s'applique également à l'ensemble des documents transmis par le client dans le cadre de son accompagnement.

Le client s'engage également à respecter la confidentialité des outils, supports pédagogiques et méthodes qui lui sont remis.

ARTICLE 9 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Responsable du traitement.

Delphine Defasques, entrepreneure individuelle exerçant sous le nom Z&D Impulsion, est responsable du traitement des données. Elle peut être contactée à zdimpulsion@gmail.com.

Données recueillies et utilisation.

Le formulaire de demande de rendez-vous recueille le nom, le prénom, l'adresse e-mail, la formule envisagée, les disponibilités et la préférence entre visio et présentiel. Le numéro de téléphone est facultatif. Ces informations servent à répondre à la demande et à organiser le rendez-vous.

Le traitement repose sur les démarches effectuées à la demande de la personne avant la conclusion d'un contrat, puis sur l'exécution du contrat si elle réserve une prestation. Les données nécessaires à la facturation et à la comptabilité sont traitées pour respecter les obligations légales de Z&D Impulsion.

Accès aux données.

Les réponses au formulaire sont accessibles à Z&D Impulsion. Google Forms est utilisé pour recueillir et héberger les réponses. Les données peuvent être communiquées aux autorités compétentes lorsqu'une obligation légale l'exige.

Durée de conservation.

Si la demande ne débouche sur aucune réservation, les réponses au formulaire et les échanges liés à cette demande sont conservés trois mois à compter du dernier échange. En l'absence d'échange, ce délai court à compter de l'envoi du formulaire. Si une prestation est réservée, les données sont conservées pendant la durée nécessaire au suivi de l'accompagnement. Les documents devant être conservés pour des raisons comptables ou légales le sont pendant les durées prévues par la réglementation.

Droits des personnes.

Selon la situation, la personne peut demander l'accès à ses données, leur rectification, leur effacement, la limitation de leur traitement ou leur portabilité. Elle peut également s'opposer au traitement lorsque ce droit s'applique. Pour exercer ses droits, elle peut écrire à zdimpulsion@gmail.com. Elle peut aussi introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 10 – UTILISATION DES DOCUMENTS REMIS

CV et lettre de motivation.

Le client peut utiliser, modifier et transmettre le CV et la lettre de motivation préparés ou retravaillés avec Z&D Impulsion pour ses démarches professionnelles, notamment auprès des recruteurs.

Carnet d'Impulsion et autres supports.

Le client peut conserver, annoter et réutiliser pour ses propres démarches le Carnet d'Impulsion, les exercices et les modèles remis pendant l'accompagnement. Leur diffusion à des tiers, leur publication et leur revente nécessitent l'autorisation écrite préalable de Z&D Impulsion.

ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE

Z&D Impulsion ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution d'une prestation résultant d'un événement de force majeure au sens de la législation française.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure : les catastrophes naturelles, les incendies, les grèves, les pannes généralisées des réseaux de télécommunication, les décisions administratives ou tout autre événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties.

Dans cette situation, les parties conviendront d'un report de la prestation ou, à défaut, d'un remboursement des sommes versées correspondant aux prestations non réalisées.

ARTICLE 12 – NATURE DES PRESTATIONS

Les accompagnements proposés par Z&D Impulsion relèvent exclusivement du coaching professionnel, de l'accompagnement et de la formation.

Ils ne constituent en aucun cas un suivi médical, psychologique, psychiatrique, juridique, social ou financier et ne s'y substituent pas.

Lorsque la situation du client le nécessite, Z&D Impulsion pourra l'inviter à se rapprocher d'un professionnel compétent.

ARTICLE 13 – DROIT DE RÉTRACTATION

Délai.

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le client consommateur dispose de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans avoir à justifier sa décision.

Comment se rétracter.

Le client peut utiliser le formulaire type de rétractation fourni avant la conclusion du contrat ou adresser une déclaration claire de sa décision à zdimpulsion@gmail.com ou par courrier à Z&D Impulsion – Delphine Defasques, 14 C rue des Bazennes, 59140 Dunkerque. Il suffit d'envoyer cette déclaration avant l'expiration du délai.

Séance commencée avant la fin du délai.

Si le client souhaite commencer l'accompagnement avant la fin des 14 jours, Z&D Impulsion recueille sa demande expresse préalable. Si le client se rétracte alors que l'accompagnement a déjà commencé à sa demande, il règle, lorsque les conditions légales sont remplies, un montant proportionnel au service fourni jusqu'à la notification de sa rétractation.

Prestation entièrement réalisée.

Si la prestation est entièrement réalisée avant la fin des 14 jours, le client perd son droit de rétractation uniquement s'il a donné son accord préalable et exprès pour commencer plus tôt et reconnu qu'il perdrait ce droit une fois la prestation entièrement réalisée. Pour une formule comprenant plusieurs rendez-vous, cette règle concerne la réalisation complète de la formule.

Remboursement.

En cas de rétractation, Z&D Impulsion rembourse les sommes dues au client dans les 14 jours suivant la date à laquelle elle a été informée de sa décision, par le même moyen de paiement, sauf accord exprès du client pour un autre moyen et sans frais pour lui.

ARTICLE 14 – RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

En cas de difficulté ou de litige, le client est invité à contacter en priorité Z&D Impulsion afin de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

Les coordonnées du médiateur compétent seront communiquées au client sur simple demande ou figureront sur les documents contractuels lorsque la désignation sera effective.

ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation, leur exécution ou leur validité relèvera, à défaut d'accord amiable, des juridictions territorialement compétentes conformément aux règles du droit français.

ARTICLE 16 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant la signature du devis.

La signature du devis portant la mention « Bon pour accord » vaut acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, communiquées au client avant la signature.

La réservation est confirmée après réception du paiement prévu à l'article 4.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE Version 1.0

Entrée en vigueur : 22 juillet 2026

Dernière mise à jour : 22 juillet 2026

Z&D IMPULSION

DONNER L'ÉLAN À VOTRE RÉUSSITE
PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE

Z&D Impulsion
Delphine Defasques, entrepreneure individuelle (EI)
14C rue des Bazennes, 59140 Dunkerque
SIREN 107 830 705 · SIRET 107 830 705 00011
Téléphone 06 51 31 96 29
E-mail zdimpulsion@gmail.com

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À remplir et à renvoyer uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation.

Destinataire
Delphine Defasques EI – Z&D Impulsion
14 C rue des Bazennes, 59140 Dunkerque
zdimpulsion@gmail.com

Je vous informe que je me rétracte du contrat concernant la prestation suivante :

- **Prestation ou formule réservée _____**
- **Date de conclusion du contrat _____**
- **Nom et prénom _____**
- **Adresse postale _____**
- **Date d'envoi _____**
- **Signature, (uniquement en cas d'envoi sur papier)**