Conditions générales de vente

Ce à quoi je m'engage, ce à quoi vous vous engagez, écrit le plus simplement possible.

Version du 9 novembre 2026

Version de travail, pas encore en vigueur. Ce texte est en cours de relecture : aucun engagement ne se prend sur cette base.

1. Qui je suis, et ce que couvrent ces conditions

Ces conditions s'appliquent aux prestations vendues par Fabien Nargeot, entreprise en personne physique, sous le nom Impulsaction, numéro d'entreprise 1044.719.989, Rue Try-Ansquet 47, 5030 Gembloux, Belgique, téléphone +32 483 23 95 20, contact@impulsaction.com.

Elles sont écrites pour des particuliers. En validant une prestation, vous les acceptez. La version applicable est celle en vigueur le jour de votre commande. Une proposition écrite que je vous adresse peut les compléter.

Si l'une de ces conditions va à l'encontre d'une règle impérative du droit applicable, notamment du droit de la consommation, c'est cette règle qui s'applique, et le reste des conditions continue de valoir.

2. Ce que je fais, et ce que je ne fais pas

Je propose du coaching, une méthode et une application pour vous aider à clarifier vos objectifs de vie, à comprendre ce qui influence vos décisions, à structurer un plan d'action et à le tenir.

Je n'exerce aucune activité réglementée. Je ne donne aucun conseil en investissement, aucune recommandation d'actif ou d'allocation, aucun conseil fiscal ou juridique. Je ne vends aucun produit financier, d'épargne ou d'assurance, et je ne perçois aucune commission. Quand une question relève d'un professionnel réglementé (notaire, conseiller, expert-comptable), je vous le dis, et je vous aide à préparer les questions à lui poser. Je ne remplace pas non plus un professionnel de santé.

Les décisions restent les vôtres. Je m'engage à mettre tout mon soin dans l'accompagnement, mais je ne peux promettre ni résultat ni performance financière : ils dépendent de votre situation, de votre implication et d'événements que je ne peux maîtriser.

3. Les prestations et leurs prix

Les prix sont en euros, tout compris. Petite entreprise soumise au régime de la franchise de taxe. TVA non applicable (article 56bis du Code belge de la TVA).

Le premier échange : gratuit

30 minutes en visioconférence, sans engagement et sans enregistrement.

La séance individuelle : 80 € (60 € au tarif fondateur)

55 minutes en visioconférence, avec un résumé et un plan d'action écrits sous 72 heures. Son prix est déduit du parcours si vous le commencez dans les 30 jours.

Le parcours : 650 € (490 € au tarif fondateur)

Débloquer, Projeter ou Clarifier : 9 séances en standard, réparties en trois phases. Cadrer, 220 € (165 €) ; Construire, 215 € (165 €) ; Mettre en route, revue de démarrage comprise, 215 € (160 €). Si votre situation demande plus de séances, je vous propose un devis, au plus tard à la fin de la première phase. Rien ne s'ajoute sans votre accord écrit. Les séances d'une phase restent valables 6 mois à partir de son début.

Le suivi léger : 49 € par mois

Une séance de 30 minutes par mois et quatre questions écrites par mois, avec une réponse sous 48 heures ouvrées. Ces réponses ne sont pas des conseils financiers : le cadre décrit plus haut s'applique. Une séance non utilisée peut se reporter au mois suivant, pas au-delà.

Le tarif fondateur est réservé aux personnes qui s'engagent avant la date que j'annonce. Il reste acquis pour leurs séances et parcours suivants, aussi longtemps que je propose ces prestations.

Mes prix peuvent évoluer. Ce changement ne touche jamais une prestation déjà confirmée. Pour le suivi léger, je vous préviens au moins 30 jours à l'avance, sur un support durable : si vous refusez le nouveau prix, vous pouvez arrêter le suivi sans frais avant sa date d'entrée en vigueur. Ne pas arrêter ne vaut acceptation que si mon avis indiquait clairement le nouveau prix, sa date d'application et votre possibilité d'y mettre fin.

4. Comment le contrat se conclut

- **Une séance à l'unité :** vous réservez un créneau en ligne. Cette réservation est une demande : le créneau est bloqué, mais la séance n'est définitivement réservée qu'à ma confirmation, après votre paiement.
- **Un parcours :** après le premier échange, je vous adresse une proposition écrite pour l'ensemble du parcours. Vous l'acceptez une fois, par e-mail. Vous payez ensuite chaque phase au moment de la commencer, et vous pouvez vous arrêter entre deux phases sans rien devoir pour la suite.
- **Le suivi léger :** vous me demandez de le commencer par e-mail. Il est conclu pour une durée indéterminée, sans durée minimale, avec un paiement chaque mois, et vous pouvez l'arrêter par e-mail à tout moment, à la fin du mois en cours.

Dans tous les cas, **le contrat est conclu quand je vous confirme par écrit**, par e-mail ou par le service de réservation, après réception du paiement (pour un parcours, celui de la première phase). Vous recevez cette confirmation et ces conditions sur un support que vous pouvez conserver. Si je ne peux pas accepter la demande, je vous le dis et je vous rembourse intégralement ce que vous avez versé.

5. Le paiement

Le paiement se fait par virement SEPA, à l'aide des coordonnées et du code QR que je vous transmets, avec la référence indiquée. Je n'accepte pas la carte bancaire.

- **Une séance à l'unité :** dans les 48 heures qui suivent votre demande, et avant la séance. Sans paiement, je peux refuser la demande et libérer le créneau.
- **Un parcours :** chaque phase au moment de la commencer, avant sa première séance.
- **Le suivi léger :** au début de chaque mois.

Je vous remets une facture ou un reçu pour chaque paiement.

6. Votre droit de rétractation

Comme nos contrats se concluent à distance, le droit de la consommation vous donne **14 jours pour changer d'avis**, sans donner de raison et sans frais (Livre VI du Code de droit économique belge). Ce délai court à partir du jour où le contrat est conclu. Pour un parcours, il court à partir de la conclusion du contrat portant sur l'ensemble du parcours : le paiement par phase ne fait pas naître un nouveau délai. Pour le suivi léger, seul le premier mois est concerné.

Comment faire

Dites-le-moi avant la fin du délai, par un message clair à contact@impulsaction.com ou par courrier. Vous pouvez utiliser le formulaire en annexe, sans que ce soit obligatoire. Je vous rembourse dans les 14 jours, par virement, sans frais.

Si la prestation doit commencer avant la fin des 14 jours

Si une séance a lieu pendant le délai (une séance à l'unité, les premières séances d'un parcours, ou le premier mois de suivi), je ne la tiens que si vous avez accepté par écrit les deux déclarations qui correspondent à votre prestation : en cochant les cases prévues à la réservation, jamais cochées d'avance, ou en les recopiant dans votre réponse à ma proposition.

Pour une séance à l'unité :

> Je demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours.
> Je reconnais qu'après l'exécution complète de la séance, je perdrai mon droit de rétractation pour cette prestation.

Pour un parcours :

> Je demande expressément que le parcours commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours.
> Je reconnais que, si je me rétracte, les séances déjà tenues restent dues, à raison d'un neuvième du prix du parcours par séance.

Pour le suivi léger :

> Je demande expressément que le suivi commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours.
> Je reconnais que, si je me rétracte, la part du mois déjà fournie reste due.

Je conserve le texte accepté, la date et l'heure, et je vous les transmets dans la confirmation. Au-delà du délai, ces déclarations ne vous sont pas demandées.

Si vous avez demandé ce démarrage puis exercez votre droit avant l'exécution complète de la prestation, vous me versez un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où vous m'informez de votre décision, calculé par rapport au prix total convenu.

Ce que cela change

- **Une séance à l'unité déjà tenue :** vous perdez votre droit de rétractation pour cette séance, une fois celle-ci entièrement réalisée, et seulement si vous aviez fait ces deux déclarations.
- **Un parcours commencé :** si vous vous rétractez pendant le délai, vous ne payez que les séances déjà tenues, à raison d'un neuvième du prix du parcours par séance (72,22 €, ou 54,44 € au tarif fondateur). Le reste de ce que vous avez payé vous est remboursé.
- **Le premier mois de suivi commencé :** vous ne payez que la part déjà fournie, au prorata du mois.

7. Reporter ou annuler une séance

24 heures ou plus avant la séance

Le report est gratuit. L'annulation aussi : le montant devient un avoir valable 6 mois ou, si vous le demandez, vous est remboursé.

Moins de 24 heures avant

La moitié du prix de la séance est due. L'autre moitié devient un avoir valable 6 mois ou vous est remboursée si vous le demandez. Vous avez droit à un report tardif gratuit par phase de parcours ou par trimestre de suivi.

Une absence sans prévenir

La séance est due en entier.

Dans un parcours ou un suivi, déjà payés

Une annulation tardive compte comme une demi-séance utilisée, sauf report tardif gratuit. Une absence compte comme une séance utilisée. Rien n'est remboursé dans ces cas.

Si c'est moi qui annule

Cela ne vous coûte jamais rien : je vous propose un nouveau créneau en priorité ou, si vous préférez, je vous rembourse entièrement. Il en va de même si la séance ne peut pas se tenir à cause d'une panne de mon côté.

Vous reportez ou annulez avec le lien de votre confirmation, ou par e-mail. L'heure de votre message compte. Ces règles ne s'appliquent pas si un événement imprévisible et insurmontable vous a empêché de venir ou de prévenir.

8. Arrêter un parcours ou un suivi

Le parcours : vous pouvez vous arrêter entre deux phases, sans rien devoir pour la suite : dites-le-moi par e-mail avant de commencer la phase suivante. Passé le délai de rétractation, une phase commencée reste due.

Le suivi léger : il est sans engagement de durée. Un e-mail suffit pour l'arrêter : il prend fin à la fin du mois en cours, et le mois commencé reste dû.

De mon côté : je peux mettre fin à l'accompagnement si la demande sort du cadre décrit dans ces conditions, si le respect mutuel n'est plus là, ou si je ne peux plus l'assurer. Je vous l'explique, et je vous rembourse ce qui a été payé et n'a pas été réalisé.

9. L'espace client, et combien de temps il reste ouvert

L'espace client de l'application est inclus pendant un parcours et pendant le suivi léger. Il n'est pas inclus avec une séance à l'unité. Il reste ouvert sans frais, à durée indéterminée, une fois un parcours mené à son terme, ou après un an de suivi léger. Un parcours arrêté avant la fin ne donne pas cet accès.

« À durée indéterminée » signifie : aussi longtemps que j'exploite ce service. Ce n'est pas une garantie sans limite de temps. Si je devais l'arrêter, je vous préviendrais au moins 6 mois à l'avance : ce qui se passe alors est décrit à l'article « Si l'application et l'espace client ferment ». Le service peut évoluer ou être interrompu brièvement pour maintenance ou en cas de panne, et je fais de mon mieux pour limiter ces interruptions.

Si votre compte est supprimé faute de connexion pendant 12 mois, après deux e-mails restés sans réponse (voir la page Confidentialité), vos chiffres sont effacés, mais votre droit d'accès reste attaché à votre adresse : vous le retrouvez en revenant avec la même adresse.

Conformité de l'application. Vos droits impératifs relatifs à la conformité des contenus et services numériques restent pleinement applicables. En cas de défaut de fonctionnement ou de non-conformité, écrivez-moi à contact@impulsaction.com en décrivant le problème : je rétablis la conformité dans un délai raisonnable et sans frais, et les recours prévus par la loi restent les vôtres.

10. Si l'application et l'espace client ferment

Si je décide d'arrêter l'application, et avec elle l'espace client, voici ce à quoi je m'engage.

Je vous préviens au moins 6 mois à l'avance

Par e-mail, à l'adresse de votre compte, et par un message dans l'application. Pendant ces 6 mois, tout continue de fonctionner normalement.

Vous récupérez vos données

Pendant le préavis, le bouton « Télécharger mes données » de « Mon espace » vous remet un fichier avec tout ce qui est enregistré sur votre compte. Certains textes ne quittent jamais votre navigateur, par exemple vos notes d'« Acheter en conscience » : ils ne sont pas sur mon serveur, et je vous indiquerai comment en garder une copie avant la fermeture.

Vos données sont ensuite effacées

Au plus tard 30 jours après la fermeture, sauvegardes comprises. Seules restent les pièces que la loi m'oblige à garder, comme les factures, et la preuve de vos commandes (date, version des conditions acceptée, montant), chacune pour sa durée.

Votre accompagnement continue

Un parcours ou un suivi léger en cours n'est pas touché : les séances continuent en visioconférence, aux mêmes conditions. Je vous envoie vos fiches de méthode en PDF, pour votre usage personnel, dans le cadre de l'article « Confidentialité et propriété intellectuelle ». Si certains de vos résumés, plans d'action ou dossiers ne se trouvent que dans l'application, je vous les envoie aussi.

L'espace client conservé sans frais n'est pas remboursé

L'accès gardé après un parcours terminé ou un an de suivi léger était inclus dans le prix de l'accompagnement : sa fin ne donne pas lieu à un remboursement. Le préavis, la récupération et l'effacement de vos données s'appliquent de la même façon.

Si je ne peux pas respecter le préavis

Un événement imprévisible et insurmontable, comme une maladie grave ou mon décès, pourrait m'empêcher de tenir ce préavis. La fermeture pourrait alors arriver plus tôt. Les remboursements prévus ci-dessus restent dus, et vos données sont effacées de la même façon.

Si l'activité est reprise

Si je cède l'application à quelqu'un d'autre, ce n'est pas une fermeture. Je vous préviens au moins 30 jours avant. Le repreneur reprend envers vous les engagements de ces conditions. Vos données ne lui sont transmises qu'avec votre accord : sans accord de votre part, vous pouvez les télécharger, puis elles sont effacées.

11. Nos engagements réciproques

Je m'engage à vous accompagner avec soin et méthode. C'est une obligation de moyens, pas de résultat. Je réponds de mes fautes dans les conditions prévues par la loi : rien ici ne réduit les droits que la loi vous garantit.

Vous vous engagez à me donner des informations exactes et à prendre vos décisions en connaissance de cause, en consultant un professionnel réglementé quand il le faut. Votre implication, la sincérité des informations communiquées et la réalisation des exercices convenus contribuent à l'utilité de l'accompagnement. Un exercice non réalisé ne supprime toutefois ni vos droits légaux, ni mon obligation d'exécuter la prestation avec soin.

Vous restez responsable de vos décisions personnelles, patrimoniales et financières. Je ne réponds pas des conséquences résultant exclusivement de décisions prises en dehors du cadre de la prestation, ou malgré ma recommandation de consulter un professionnel compétent, ni de l'évolution des marchés. Cela ne limite pas ma responsabilité lorsqu'un dommage résulte d'une faute qui m'est imputable, ni les droits impératifs que la loi vous reconnaît.

Aucun de nous n'est responsable d'un manquement dû à un événement imprévisible et insurmontable. Dans ce cas, la séance est reportée, ou ce qui n'a pas été réalisé vous est remboursé.

12. Confidentialité et propriété intellectuelle

Ce que vous me confiez reste confidentiel, sauf obligation légale. Mes sous-traitants, le traitement de vos données et l'enregistrement éventuel des séances, soumis à votre accord écrit, sont décrits dans la page Confidentialité.

Vos résumés, plans d'action et dossiers sont à vous, pour votre usage personnel. La méthode du Diamant, les fiches, les supports et les outils restent ma propriété : vous ne pouvez ni les reproduire, ni les diffuser, ni les revendre sans mon accord écrit.

13. Réclamation, médiation et droit applicable

En cas de difficulté, écrivez-moi d'abord à contact@impulsaction.com : je vous réponds sous 15 jours et nous cherchons ensemble une solution.

Si nous n'y arrivons pas après cet échange écrit, vous pouvez vous adresser gratuitement au Service de médiation pour le consommateur, North Gate II, boulevard du Roi Albert II 8, boîte 1, 1000 Bruxelles, mediationconsommateur.be.

Ces conditions sont soumises au droit belge, sans vous priver des protections impératives du pays où vous résidez. En cas de litige, les tribunaux compétents sont ceux prévus par la loi, notamment ceux de votre domicile.

14. Version et modification de ces conditions

Ces conditions entrent en vigueur le 9 novembre 2026. La version applicable à une commande est celle acceptée lors de sa conclusion et transmise avec la confirmation ; chaque version reste téléchargeable en PDF. Toute modification qui concerne un contrat en cours à durée indéterminée (le suivi léger, l'accès à l'espace client ou au Pack outils) vous est communiquée sur un support durable avant son entrée en vigueur. Lorsqu'elle modifie substantiellement vos droits ou vos obligations, vous pouvez mettre fin au contrat sans frais avant sa prise d'effet.

Annexe : formulaire de rétractation

À remplir et à renvoyer seulement si vous souhaitez vous rétracter.

À l'attention de Fabien Nargeot (Impulsaction), Rue Try-Ansquet 47, 5030 Gembloux, Belgique, contact@impulsaction.com :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation : .....

Commandée le : .....

Nom : .....

Adresse : .....

Signature (uniquement sur papier) : .....

Date : .....