DOCUMENT CONTRACTUEL

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

**Accompagnement CYGA — Programme de coaching en conciergerie Airbnb**

VERSION 4.2 · EN VIGUEUR AU **18 NOVEMBRE 2026** · CYG SOCIETY - FZCO · LICENCE N° 27746

**DOCUMENT MULTI-MARCHÉ · FRANCE (EUR) • CANADA (CAD)**

## LE PRESTATAIRE

**CYG SOCIETY - FZCO** (nom commercial : CYGA), Free Zone Company (FZCO), société à responsabilité limitée de droit émirien, au capital de 10 000 AED, titulaire de la licence commerciale n° 27746 délivrée par la Dubai Integrated Economic Zones Authority (IFZA, Dubai Silicon Oasis).

Siège : IFZA Business Park, DDP, unité 27746-001, Building A1, Dubai Digital Park, Dubai Silicon Oasis, Dubaï, Émirats arabes unis.

Représentée par Yann GENDREY, Manager.

E-mail : cygacademy.yg@gmail.com
Tél. : +971 50 220 6703

Ci-après « le Prestataire », « CYGA » ou « la Société ».

## LE CLIENT

Le Client désigne toute personne physique ou morale qui passe commande de l'une des offres de l'Accompagnement CYGA et accepte les présentes conditions par voie électronique. Ses coordonnées (nom, e-mail, téléphone, données de paiement) sont recueillies lors de la commande et permettent son identification. Aucune signature manuscrite n'est requise : l'acceptation s'opère par case à cocher (Article 2).

**Statut du Client.** Lors de la commande, le Client indique s'il agit dans le cadre d'une activité professionnelle, existante ou en cours de création, et communique le cas échéant son numéro d'identification (SIREN ou numéro de TVA intracommunautaire dans l'Union européenne ; NEQ ou numéro d'inscription à la TPS/TVH et à la TVQ au Canada). Le Client qui agit à des fins étrangères à toute activité professionnelle a la qualité de consommateur et bénéficie des dispositions qui le protègent (Articles 10 et 17).

Ci-après « le Client ».

**Préambule.** CYG SOCIETY - FZCO édite et commercialise « CYGA » (CYGA Academy), un programme de formation et d'accompagnement destiné aux entrepreneurs francophones souhaitant lancer, structurer et développer une activité de conciergerie Airbnb. Le programme associe une plateforme de formation, des outils et livrables, une communauté privée et un accompagnement, proposés sous deux offres : « Accompagnement » et « Accompagnement One-to-One ».

Le présent document constitue un acte contractuel unique applicable à l'ensemble des marchés : il comprend un **tronc commun** de stipulations applicables à tous les Clients et des **dispositions financières** propres à

chaque marché — **Marché France** (en euros) et **Marché Canada** (en dollars canadiens) — figurant aux Articles 5 et 9.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les « CGV » ou « Conditions ») régissent l'intégralité de la relation entre le Prestataire et le Client et prévalent sur tout autre document. Toute commande emporte adhésion aux présentes.

## Article 1. Objet et champ d'application par marché

Les présentes Conditions définissent les modalités selon lesquelles le Prestataire fournit au Client l'offre qu'il a souscrite parmi celles décrites à l'Article 3 (ci-après « l'Accompagnement »), ainsi que les droits et obligations respectifs des parties. L'offre souscrite est celle qui figure sur la page de commande et sur la confirmation de commande.

**Détermination du marché applicable.** Les dispositions financières applicables au Client sont déterminées par le marché au titre duquel il passe commande, identifié, dans l'ordre, par : (a) la devise de sa commande ; (b) à défaut, la page de commande ou de paiement par laquelle il souscrit ; (c) à défaut, le pays de résidence ou de facturation renseigné lors de la commande. **Un seul jeu de dispositions financières s'applique au Client** ; celles de l'autre marché sont sans effet à son égard. Toutes les autres stipulations s'appliquent identiquement à tous les Clients.

## Article 2. Commande et acceptation des Conditions

L'acceptation des présentes Conditions s'effectue exclusivement par voie électronique, lors de la commande, en cochant la case prévue à cet effet puis en validant et/ou en réglant la commande. Lors de la même commande, le Client coche une case distincte par laquelle il demande l'accès immédiat aux contenus numériques, reconnaît perdre son droit de rétractation sur ces contenus et demande que l'accompagnement commence sans attendre (Article 10). Aucune de ces cases n'est cochée par défaut ; leurs libellés sont reproduits à l'Article 18.

Le fait de cocher ces cases et de valider la commande constitue une **acceptation expresse et ferme**, de même valeur qu'une signature. Le Client reconnaît avoir pu lire l'intégralité des présentes Conditions avant de s'engager.

**Confirmation.** Après la commande, le Prestataire adresse au Client, par e-mail et au plus tard à l'ouverture de son accès, une confirmation reprenant l'offre souscrite, le prix, son accord pour l'accès immédiat aux contenus numériques et la perte du droit de rétractation sur ces contenus, accompagnée des présentes Conditions en PDF.

**Preuve.** Les données de commande conservées par le Prestataire et par son prestataire de paiement (date et heure, adresse IP, version des Conditions, cases cochées, marché applicable, e-mail de confirmation) font preuve de l'acceptation du Client.

## Article 3. Composition des offres

### 3.1 — Offre « Accompagnement »

- **Formation complète** — 22 modules · 113 vidéos · plus de 20 h de contenu pas-à-pas, du démarrage jusqu'à la gestion des premiers logements.
- **Plus de 100 livrables et outils interactifs** — calculateurs, checklists, modèles, générateurs d'annonces, prêts à l'emploi.
- **Roadmap** — une feuille de route pour savoir par où commencer.
- **Workspace CYGA** — un espace de travail personnel pour piloter son activité (KPI, prospection, automatisations).
- **Communauté privée** — un espace privé pour poser ses questions et échanger, ainsi que des lives et un calendrier d'événements.
- **Groupe WhatsApp avec Yann / un coach** — suivi du lundi au vendredi, de 10 h à 17 h (heure de Paris).
- **Accès AirDNA pendant 1 an offert**, sous réserve de la disponibilité de ce service tiers.

### 3.2 — Offre « Accompagnement One-to-One »

Tout le contenu de l'offre Accompagnement, plus :

- **Onboarding individuel** avec Yann ou Aimen et un plan 30/60/90.
- **Un appel individuel par semaine**, de 30 min à 1 h, avec Yann ou Aimen.
- **Suivi WhatsApp individuel** (Yann / Aimen / coach) et suivi du Workspace.
- **Diagnostic Express** (10 min au plus).
- **Stratégie d'acquisition** Meta & Google Ads.
- **Garantie « Support Prolongé »** prévue à l'Article 9.

Le Prestataire peut faire évoluer, enrichir ou substituer les contenus, outils et modalités d'animation (y compris l'identité de l'intervenant assurant le suivi), sans altérer la substance ni la valeur globale de l'offre souscrite. Les volumes indiqués (nombre de modules, de vidéos, etc.) peuvent évoluer à la hausse.

## Article 4. Durée de l'Accompagnement

L'Accompagnement est conclu pour une durée de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de commande / d'ouverture des accès. Pour l'offre One-to-One, cette durée peut être prolongée sans frais dans les conditions de la garantie « Support Prolongé » (Article 9).

Après le paiement (total ou de la première échéance), le Client crée son compte sur la plateforme ; le Prestataire valide son inscription et lui ouvre l'accès à la plateforme et aux contenus, ce dont il est informé par e-mail.

## Article 5. Prix et modalités de paiement

**Dispositions communes.** Le prix est payable comptant à la commande. Un paiement échelonné (facilités de paiement) peut être proposé ou convenu entre les parties. Le prix applicable est celui de l'offre souscrite, sur le marché du Client (Article 1), dans la devise de ce marché.

**Marché France — EUR**

Accompagnement

**2 500 €**

Accompagnement One-to-One

**4 000 €**

Prix total de l'offre, taxes éventuelles comprises.

**Marché Canada — CAD**

Accompagnement

**4 000 $ CAD**

Accompagnement One-to-One

**6 500 $ CAD**

Prix total de l'offre, taxes incluses (TPS / TVH / TVQ applicables le cas échéant).

**Taxes.** Les prix indiqués sont des prix finaux : lorsqu'une taxe sur la valeur ajoutée est due (TVA dans l'Union européenne ; TPS/TVH et TVQ au Canada), elle est comprise dans le prix. Lorsque le Client professionnel communique lors de la commande un numéro valide (numéro de TVA intracommunautaire ; numéro d'inscription à la TPS/TVH et, au Québec, à la TVQ), aucune taxe n'est facturée par le Prestataire : la facture est émise hors taxe, avec la mention « Autoliquidation » le cas échéant, et le Client acquitte lui-même la taxe due dans son pays. Les factures sont émises au nom de CYG SOCIETY - FZCO.

**Répartition du prix.** Pour l'application de l'Article 10, le prix de chaque offre se répartit entre les contenus numériques (formation, vidéos, livrables, outils, Workspace) et les services (communauté, lives, WhatsApp, appels et suivi) :

| Offre | Contenus numériques | Services |
|---|---|---|
| **Accompagnement** | 2 500 € / 4 000 $ CAD | inclus sans supplément |
| **Accompagnement One-to-One** | 2 500 € / 4 000 $ CAD | 1 500 € / 2 500 $ CAD |

**Passage à l'offre One-to-One.** Le Client de l'offre Accompagnement peut passer à l'offre One-to-One depuis la plateforme en réglant la différence de prix (1 500 € / 2 500 $ CAD), qui correspond à la part « services » de cette offre. Les présentes Conditions s'appliquent à cette commande, lors de laquelle le Client coche la case d'acceptation et celle demandant le démarrage immédiat de l'accompagnement (Article 18).

> ⚠ **Engagement ferme sur le prix total**
>
> Le Client reconnaît expressément que tout échelonnement constitue une simple facilité de paiement, et non un abonnement résiliable librement. Quelles que soient les facilités convenues, et y compris en cas de résiliation unilatérale, d'abandon ou de cessation d'utilisation par le Client en cours de programme, le Client demeure redevable de l'intégralité du prix jusqu'à son complet paiement ; les échéances impayées deviennent immédiatement exigibles. Ce paragraphe s'applique sous réserve du droit de rétractation du Client consommateur (Article 10).

## Article 6. Accès — caractère strictement personnel

Les accès à la plateforme, aux contenus, à la communauté et à l'accompagnement sont strictement personnels, nominatifs et non cessibles, liés à un seul utilisateur (une personne, un compte). Le partage d'identifiants, la mise à disposition des accès à un tiers, l'usage collectif ou la revente sont interdits et constituent un manquement grave au sens de l'Article 13, entraînant la suspension immédiate des accès sans remboursement, sans préjudice de dommages et intérêts.

## Article 7. Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à :

- fournir l'offre souscrite telle que décrite à l'Article 3 avec diligence, sérieux et professionnalisme ;
- donner accès au Client aux contenus, outils, communauté et sessions pendant la durée prévue ;
- assurer le suivi prévu par l'offre souscrite et répondre dans des délais raisonnables aux sollicitations du Client via les canaux dédiés ;
- respecter la confidentialité des informations communiquées par le Client (Articles 11 et 16).

## Article 8. Obligations du Client

La réussite de l'Accompagnement repose sur l'implication du Client, qui s'engage à :

- fournir toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de l'Accompagnement et garantir leur exactitude ;
- suivre l'intégralité de la formation (modules et vidéos) ;
- réaliser l'ensemble des exercices, livrables et tâches préconisés ;
- pour l'offre One-to-One, participer activement aux appels individuels hebdomadaires et appliquer sans délai les actions recommandées par le coach (notamment les actions de prospection) ;
- être présent, impliqué et de bonne foi tout au long du programme ;
- régler le prix selon les modalités de l'Article 5 ;
- respecter la confidentialité et la propriété intellectuelle du Prestataire (Articles 11 et 12).

## Article 9. Garantie « Support Prolongé » (offre One-to-One)

Le Prestataire propose aux Clients de l'offre Accompagnement One-to-One une **garantie commerciale de support prolongé**, strictement conditionnée au respect de la méthodologie. L'objectif de référence est la réalisation, par le Client, d'un chiffre d'affaires minimal issu de son activité de conciergerie, dont le montant dépend du marché :

**Marché France — EUR**

**Objectif de référence :** 5 000 € de chiffre d'affaires.

**Support prolongé :** si l'objectif n'est pas atteint au terme des 90 jours, l'Accompagnement est prolongé sans frais jusqu'à son atteinte et, plus largement, jusqu'à un rythme de 5 000 € de chiffre d'affaires mensuel.

**Marché Canada — CAD**

**Objectif de référence :** 7 500 $ CAD de chiffre d'affaires.

**Support prolongé :** si l'objectif n'est pas atteint au terme des 90 jours, l'Accompagnement est prolongé sans frais jusqu'à son atteinte et, plus largement, jusqu'à un rythme de 7 500 $ CAD de chiffre d'affaires mensuel.

**Contenu de la prolongation.** Pendant la prolongation, le Client conserve l'accès à la plateforme, aux contenus, aux outils, à la communauté et au suivi décrits à l'Article 3, dans les mêmes conditions que pendant les 90 premiers jours.

**Absence de remboursement.** La garantie prend exclusivement la forme d'une prolongation de l'Accompagnement. **Elle ne donne lieu à aucun remboursement**, total ou partiel, ni à aucune compensation financière, quel que soit le chiffre d'affaires généré par le Client.

**⚠ Conditions cumulatives impératives du support prolongé**

Le support prolongé n'est accordé qu'au Client qui a mis en place l'intégralité des étapes sans atteindre l'objectif au bout des 90 jours. Il suppose la réunion de toutes les conditions suivantes :

- avoir terminé 100 % des modules et vidéos de la formation (progression enregistrée sur la plateforme) ;
- avoir réalisé l'intégralité des exercices et livrables prévus ;
- avoir mis en œuvre toutes les actions préconisées par le coach, semaine après semaine (notamment le volume d'actions de prospection recommandé) ;
- avoir participé activement aux appels individuels hebdomadaires ;
- formuler la demande par e-mail à cygacademy.yg@gmail.com, dans les 15 jours calendaires suivant le 90e jour ;
- fournir, à première demande, tout justificatif de chiffre d'affaires et de mise en œuvre (captures, relevés, comptes rendus).

Pendant la prolongation, le Client poursuit la mise en œuvre de la méthode et des actions préconisées ; à défaut, le Prestataire peut mettre fin au support prolongé.

**⚠ Exclusion expresse**

Le Client qui n'a pas effectué les tâches définies ne peut prétendre au support prolongé : la seule souscription, sans application complète de la méthode, n'y ouvre aucun droit. Le suivi tenu par le coach (récapitulatifs des actions préconisées et réalisées) sert à apprécier la recevabilité de la demande. À défaut de l'une des conditions ci-dessus ou de justificatifs, la garantie est exclue.

Cette garantie commerciale s'ajoute aux droits que le Client tient de la loi et ne les limite pas.

## Article 10. Droit de rétractation

**10.1 — Client professionnel.** Le droit de rétractation est réservé aux consommateurs. Le Client qui commande dans le cadre de son activité professionnelle, existante ou en cours de création, n'en bénéficie pas.

**10.2 — Client consommateur.** Le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat (date de la commande) pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision, dans les limites suivantes.

**10.3 — Contenus numériques.** Les contenus numériques (formation, vidéos, livrables, outils, Workspace) sont mis à disposition à l'ouverture de son accès (Article 4). Lorsque le Client a coché, lors de sa commande, la case distincte par laquelle il demande cet accès immédiat et reconnaît perdre son droit de rétractation, il ne peut plus se rétracter pour cette partie dès que l'accès lui est ouvert (article L221-28, 13° du Code de la consommation). Cet accord lui est confirmé par e-mail (Article 2).

**10.4 — Services.** Pour les services (communauté, lives, WhatsApp, appels et suivi), le Client consommateur peut se rétracter pendant le délai de 14 jours. Ayant demandé que les services commencent avant la fin de ce délai, il verse un montant proportionnel aux services fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter (article L221-25 du Code de la consommation), calculé au prorata de la durée de l'Accompagnement écoulée sur la part « services » du prix (Article 5). Pour l'offre Accompagnement, ces services sont inclus sans supplément et ne donnent lieu à aucun remboursement distinct.

**10.5 — Exercice.** Le Client informe le Prestataire de sa décision par une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée par e-mail à cygacademy.yg@gmail.com, ou au moyen du formulaire figurant en annexe. Le Prestataire rembourse les sommes dues au plus tard 14 jours après réception de la décision, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande.

**10.6 — Québec.** Le Client consommateur résidant au Québec bénéficie en outre des droits que lui confère la Loi sur la protection du consommateur, notamment en matière de résiliation des contrats de services à exécution successive.

En dehors de ces cas, aucun remboursement n'est dû en cas de simple changement d'avis, et le prix reste dû dans les conditions de l'Article 5.

## Article 11. Confidentialité et caractère exclusif et privé de l'Accompagnement

L'ensemble de l'Accompagnement CYGA — plateforme, modules, vidéos, livrables, outils, calculateurs, modèles, scripts, méthodes, ainsi que les échanges au sein de la communauté et lors des appels — présente un caractère **strictement confidentiel, exclusif et privé**, réservé au seul usage personnel et interne du Client. Le Client s'interdit, pendant l'Accompagnement et sans limitation de durée après son terme, de :

- divulguer, publier, transmettre, partager ou rendre accessible à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie des contenus, méthodes ou informations ;
- reproduire, copier, enregistrer, capturer (capture d'écran ou enregistrement à des fins de diffusion), extraire ou rediffuser tout ou partie du contenu ;
- donner accès à ses identifiants ou à son compte à un tiers ;
- divulguer le contenu des échanges tenus au sein de la communauté privée.

Réciproquement, le Prestataire garde confidentielles les informations relatives au Client et à son activité.

> ⚠ **Sanction du manquement**
>
> Toute violation de la présente clause entraîne la résiliation immédiate de l'Accompagnement et la suppression des accès sans remboursement, et expose le Client à des poursuites et au versement de dommages et intérêts.

## Article 12. Propriété intellectuelle

L'ensemble des supports, contenus, outils, marques, logos, dénominations, méthodes et savoir-faire utilisés ou développés par le Prestataire dans le cadre de l'Accompagnement demeure sa propriété exclusive. La commande ne confère au Client qu'un droit d'accès et d'usage personnel, non exclusif et non transférable, limité à la durée de l'Accompagnement et aux finalités de sa formation. Aucune cession de droits n'est consentie. Toute utilisation non autorisée, reproduction ou divulgation entraîne la cessation immédiate de l'Accompagnement et l'engagement de poursuites.

## Article 13. Résiliation

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations (Articles 7 et 8), notamment en cas de violation de la confidentialité ou de la propriété intellectuelle, ou de défaut de paiement, le contrat peut être résilié par l'autre partie après mise en demeure restée sans effet pendant douze (12) jours. La résiliation aux torts du Client, son abandon ou sa cessation d'utilisation ne le dispensent pas du paiement intégral du prix (Article 5) et n'ouvrent aucun droit à remboursement, sans préjudice des droits du Client consommateur (Articles 10 et 17).

## Article 14. Responsabilité — absence de garantie de résultat

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens, et non de résultat. Les résultats dépendent en grande partie de l'investissement, de l'assiduité, des compétences et de la situation propre du Client, ainsi que de facteurs de marché indépendants du Prestataire. Aucun gain, revenu ou résultat commercial n'est garanti, en dehors du mécanisme de la garantie « Support Prolongé » (Article 9), qui ne comporte aucun remboursement.

La responsabilité du Prestataire ne saurait excéder le montant effectivement payé par le Client au titre de l'Accompagnement. Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde ou intentionnelle du Prestataire, ni dans la mesure où une disposition impérative protégeant le Client consommateur l'exclut.

## Article 15. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure ou d'un évènement échappant à son contrôle raisonnable (panne technique majeure, défaillance d'un prestataire tiers, etc.). Les obligations sont suspendues pour la durée de l'évènement.

## Article 16. Données personnelles

Les données personnelles du Client sont traitées par le Prestataire, responsable du traitement, conformément à la Politique de confidentialité publiée sur cyga-group.com/confidentialite-partenaire, que le Client accepte en même temps que les présentes Conditions. Elle précise notamment les données collectées, les finalités, les prestataires destinataires, les transferts hors de l'Union européenne, les durées de conservation et les droits du Client, y compris celui d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de la Commission d'accès à l'information du Québec.

## Article 17. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions sont régies par le droit des Émirats arabes unis, tel qu'applicable dans l'Émirat de Dubaï, quel que soit le marché du Client. Lorsque le Client est un consommateur, ce choix ne le prive pas de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de son pays de résidence habituelle (notamment le Code de la consommation pour un consommateur résidant en France et la Loi sur la protection du consommateur pour un consommateur résidant au Québec).

En cas de différend, les parties s'efforcent de trouver une solution amiable. À défaut d'accord dans un délai de 30 jours, le litige est soumis aux tribunaux de Dubaï (Émirats arabes unis). Le Client consommateur peut toutefois saisir la juridiction du lieu de son domicile, qui est seule compétente pour une action dirigée contre lui.

Si une stipulation des présentes était jugée nulle ou inapplicable, les autres conserveraient leur pleine valeur. Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## Article 18. Acceptation

Lors de la commande, le Client coche les cases suivantes, jamais cochées par défaut :

□ J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (version 4.2) de l'Accompagnement CYGA et la Politique de confidentialité. Je reconnais que le marché (France / Canada) et la devise applicables sont ceux de ma commande.

□ Je demande l'accès immédiat aux contenus numériques de la formation (vidéos, livrables, outils, Workspace) et je reconnais perdre mon droit de rétractation sur ces contenus dès que l'accès m'est ouvert. Je demande aussi que l'accompagnement commence sans attendre la fin du délai de rétractation.

Lors d'un passage à l'offre One-to-One, la seconde case est remplacée par la suivante :

□ Je demande que l'accompagnement One-to-One commence sans attendre la fin du délai de rétractation de 14 jours. Si je me rétracte, je paierai la part de l'accompagnement déjà fournie.

Le Client qui agit dans le cadre de son activité professionnelle coche en outre, lors de sa première commande, la case suivante et indique son numéro d'identification :

□ J'achète dans le cadre de mon activité professionnelle (entreprise existante ou en cours de création).

## Annexe — Formulaire de rétractation (Client consommateur)

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat (Article 10).

À l'attention de CYG SOCIETY - FZCO, IFZA Business Park, DDP, unité 27746-001, Building A1, Dubai Digital Park, Dubai Silicon Oasis, Dubaï, Émirats arabes unis — e-mail : cygacademy.yg@gmail.com

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

- Offre : Accompagnement CYGA — .....
- Commandée le : .....
- Nom du Client : .....
- Adresse du Client : .....
- Signature du Client (uniquement en cas d'envoi sur papier) : .....
- Date : .....