



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Bilan de Compétences · Formation Professionnelle · APP

Article L.441-1 du Code de commerce · Articles L.6353-1 à L.6353-5 et R.6313-1 à R.6313-8 du Code du travail

Identification des parties

Le prestataire

Raison sociale	Sandrine Brianceau EI « En Phase Coaching »
Adresse du siège	14 rue Claude Chappe – 85000 La Roche sur Yon
SIREN	898 691 605
N° de déclaration d'activité	52440984344
Certification qualité	Qualiopi – Bilan de compétences / Formation professionnelle
Représentée par	Sandrine Brianceau Mahé
Courriel	enphasecoaching@gmail.com
Téléphone	06 99 41 31 47

Le client

Le terme « client » désigne :

- ◆ la personne morale signataire d'une convention de formation au sens de l'article L.6353-2 du Code du travail ;
- ◆ la personne physique signataire d'un contrat de formation au sens de l'article L.6353-3 du Code du travail, acceptant les présentes CGV ;
- ◆ les signataires d'une convention de formation tripartite dans le cadre d'un bilan de compétences (article R.6322-32 du Code du travail).

Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le prestataire et le client pour les prestations suivantes :

- ◆ toute action relevant du champ de la formation professionnelle continue (art. L.6313-1 du Code du travail), y compris le bilan de compétences ;
- ◆ les prestations d'analyse des pratiques professionnelles (APP).

Article 1 — Champ d'application

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du client, et notamment sur toutes Conditions Générales d'Achat (CGA).

En cas de financement partiel ou total via le Compte Personnel de Formation (CPF), les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme www.moncompteformation.gouv.fr priment sur les présentes CGV et s'appliquent d'office.

Article 2 — Programme des prestations

Le contenu du programme de formation figurant sur la fiche de présentation est fourni à titre indicatif. Si elle le juge nécessaire, la consultante pourra adapter les contenus en fonction des besoins du bénéficiaire, de la dynamique de groupe ou du niveau des participants.

En Phase Coaching peut faire usage de différents outils reconnus pour leur validité et leur fidélité, édités par des éditeurs de référence et utilisés uniquement par des praticiens/consultants habilités. Pour les bilans de compétences financés dans le cadre du CPF, la description du programme a été sélectionnée et acceptée par le participant via la plateforme de la Caisse des Dépôts et Consignations, conformément à ses conditions générales d'utilisation. Les prérequis ont été validés par En Phase Coaching conformément aux dispositions fixées par la Caisse des Dépôts et Consignations.

Article 3 — Documents contractuels

En Phase Coaching fait parvenir au client une convention de formation professionnelle établie selon les articles L.6353-1 et L.6353-2 du Code du travail.

Le client s'engage à retourner un exemplaire signé dans un délai de 8 jours calendaires à compter de la réception de la convention. À défaut de retour dans ce délai, En Phase Coaching se réserve le droit de ne pas démarrer la prestation.

La convention de formation constitue le document contractuel de référence. Les présentes CGV en sont l'annexe opposable.

Article 4 — Annulation, report et abandon

Toute annulation ou demande de report doit être communiquée par écrit à En Phase Coaching.

4.1 Délais de rétractation

Financement sur fonds propres ou entreprise

À compter de la date de signature du contrat ou de la convention de formation, le client dispose d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires (art. L.6353-5 du Code du travail). Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai.

Financement CPF

Après confirmation de l'inscription, le participant dispose d'un délai de rétractation incompressible de 14 jours calendaires, exercé exclusivement via la fonctionnalité prévue sur la plateforme de la Caisse des Dépôts et Consignations. En Phase Coaching en est notifié sur son espace professionnel. À l'expiration du délai, le participant est considéré comme inscrit et tenu de participer.

Dans le cadre d'un financement CPF, les CGU de la plateforme s'appliquent, notamment ce délai de rétractation de 14 jours calendaires incompressible.

Prestations APP / coaching hors établissement

Pour les prestations ne relevant pas de la formation professionnelle au sens du Code du travail (coaching, analyse de pratiques professionnelles), aucun droit de rétractation légal ne s'applique lorsque le contrat est conclu dans les locaux de l'organisme. Un délai de rétractation contractuel de 10 jours peut être accordé à titre commercial. En cas de conclusion à distance ou hors établissement, les dispositions du Code de la consommation relatives au droit de rétractation s'appliquent.

4.2 Annulation passé le délai de rétractation

Passé le délai de rétractation applicable, toute annulation pourra donner lieu à une facturation en fonction des prestations engagées, selon les conditions prévues au contrat ou à la convention.

4.3 Abandon en cours de prestation

En cas d'abandon par le client (particulier ou entreprise), la facturation est réalisée au prorata des prestations effectivement réalisées. Pour le bilan de compétences, la facturation est proratisée en fonction du temps réalisé. Se référer à la procédure d'abandon remise avec les documents contractuels.

4.4 Spécificités bilan de compétences — financement CPF

- ◆ Abandon par le bénéficiaire : toute annulation après le début du bilan tient lieu d'abandon. Sauf force majeure, des pénalités s'appliquent conformément à l'article 4.3 des conditions particulières titulaires de la Caisse des Dépôts et Consignations (version en vigueur).
- ◆ Annulation par En Phase Coaching avant démarrage (≤ 7 jours ouvrés) : les droits du titulaire ne sont pas décrétementés et l'abondement est remboursé en totalité.
- ◆ Annulation par En Phase Coaching après entrée en bilan : le compte du titulaire est recredité en totalité, sauf proposition de report acceptée.

4.5 Force majeure

En cas d'inexécution liée à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, En Phase Coaching ne pourra être tenu responsable. Le client en sera informé par courriel dans les meilleurs délais.

Article 5 — Financement et modalités de paiement

5.1 Financement CPF — paiement par la Caisse des Dépôts et Consignations

Le paiement s'effectue selon les conditions fixées par la Caisse des Dépôts et Consignations. En cas de dépassement entre le prix du bilan et le budget CPF disponible, le bénéficiaire règle 100 % de la différence par carte bancaire via la plateforme, au moment de la confirmation d'inscription. Le règlement intervient dans un délai maximum de 30 jours calendaires conformément aux CGU.

5.2 Financement personnel ou entreprise

Le paiement est exigible à la commande pour le bilan de compétences, et à réception de facture à l'issue de la prestation pour les formations. Le règlement s'effectue par virement bancaire ou par chèque.

Dans certaines situations, un paiement échelonné peut être convenu. Ses modalités doivent être formalisées par écrit avant le démarrage de la prestation.

5.3 Financement OPCO

Si le client souhaite une prise en charge par son OPCO, il lui appartient de :

- ◆ effectuer une demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de sa bonne fin ;
- ◆ l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou son bon de commande ;
- ◆ s'assurer du bon paiement par l'OPCO désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût, le reliquat est facturé au client. Si En Phase Coaching n'a pas reçu l'accord de prise en charge au 1er jour de la formation, le client est facturé de l'intégralité du coût. En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le client reste redevable de l'intégralité du coût.

Article 6 — Refus de commande

En Phase Coaching se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un client n'ayant pas réglé une commande précédente, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Article 7 — Propriété intellectuelle

Les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports de formation restent la propriété exclusive d'En Phase Coaching et ne peuvent pas être cédés au client.

La documentation pédagogique remise lors des sessions est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée qu'à des fins strictement personnelles. Toute reproduction ou diffusion est interdite.

Article 8 — Responsabilité

En Phase Coaching pourra être tenu responsable de tout dommage direct subi par le client résultant de l'exécution de la prestation. L'indemnité due ne pourra dépasser le montant correspondant aux sommes versées par le client au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu.

En Phase Coaching décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels déposés dans ses locaux.

Article 9 — Confidentialité

Toutes les informations (hormis celles accessibles au public) dont En Phase Coaching ou le client aura eu connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat sont strictement confidentielles. Chaque partie s'interdit de les divulguer, sauf à ses préposés ou sous-traitants autorisés, dans la stricte limite des besoins de la prestation.

Dans le cadre des bilans de compétences, les informations échangées sont strictement confidentielles et ne peuvent en aucun cas être transmises à un tiers, y compris à l'employeur, sans l'accord écrit du bénéficiaire.

Chaque partie s'engage à restituer ou détruire les informations confidentielles dans les 5 jours ouvrés suivant le terme ou la résiliation du contrat, sur simple demande. L'obligation de confidentialité s'applique pendant une durée de deux ans à compter de la cessation des relations contractuelles.

Article 10 — Protection des données personnelles (RGPD)

Les données personnelles collectées auprès du participant sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Ces données sont collectées sur la base légale de l'exécution du contrat et sont utilisées exclusivement pour le traitement du dossier du bénéficiaire, la gestion administrative et le suivi de la prestation.

En Phase Coaching s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données. Elle s'interdit de les divulguer, sauf contrainte légale.

Les données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'exécution du contrat. Les documents relatifs au bilan de compétences sont détruits dans un délai d'un an après la clôture du bilan.

Le participant dispose des droits suivants sur ses données personnelles :

- ◆ droit d'accès et de rectification ;
- ◆ droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») ;
- ◆ droit d'opposition et de limitation du traitement ;
- ◆ droit à la portabilité des données.

Pour exercer ces droits, le participant adresse sa demande par courriel à enphasecoaching@gmail.com ou par courrier à En Phase Coaching – 14 rue Claude Chappe – 85000 La Roche sur Yon. En cas de difficulté non résolue, le participant peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 11 — Renonciation

Le fait pour En Phase Coaching de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 12 — Satisfaction et réclamations

En Phase Coaching accueille toute réclamation transmise par les voies suivantes et s'engage à y apporter une réponse dans un délai de 7 jours ouvrés :

Par téléphone	06 99 41 31 47
Par courriel	enphasecoaching@gmail.com
Par courrier	En Phase Coaching – 14 rue Claude Chappe – 85000 La Roche sur Yon

En cas de litige non résolu à l'issue de la procédure de réclamation interne, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite initiale, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation.

Se référer à la procédure de réclamations remise avec les documents contractuels.

Article 13 — Loi applicable

Les présentes CGV et tous les rapports entre En Phase Coaching et ses clients sont régis par la loi française.

Article 14 — Attribution de compétences

Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable ou par voie de médiation sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de La Roche sur Yon. Cette clause est stipulée dans l'intérêt d'En Phase Coaching, qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

Documents remis conjointement aux présentes CGV

- ◆ Convention individuelle de bilan de compétences (ou convention de formation) ;
- ◆ Règlement intérieur applicable aux bénéficiaires ;
- ◆ Formulaire de rétractation.

Rappel des délais de rétractation :

- ◆ Fonds propres / entreprise : 10 jours calendaires à compter de la signature du contrat (art. L.6353-5 du Code du travail).
- ◆ CPF : 14 jours calendaires incompressibles à compter de la confirmation d'inscription, via la plateforme Mon Compte Formation uniquement.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter

À l'attention de :

En Phase Coaching — Sandrine Brianceau Mahé

14 rue Claude Chappe – 85000 La Roche-sur-Yon

enphasecoaching@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

Type de prestation	<input type="checkbox"/> Bilan de compétences <input type="checkbox"/> Formation <input type="checkbox"/> APP / coaching
Intitulé de la prestation	_____
Date de signature du contrat	_____
Date de début prévue	_____
Nom et prénom	_____
Adresse	_____
Motif (facultatif)	_____
Date de la demande	_____

Signature du bénéficiaire :

(Signature uniquement en cas de notification sur papier)

Informations importantes

- ◆ Fonds propres / contrat de formation avec un particulier : délai de 10 jours calendaires à compter de la signature du contrat (Code du travail).
- ◆ Financement CPF : délai de 14 jours calendaires, rétractation à effectuer exclusivement sur la plateforme Mon Compte Formation. Ce formulaire papier ne s'applique pas.
- ◆ Toute demande doit être transmise avant l'expiration du délai applicable.