Conditions Générales de Vente

de Prestation de Bilan de compétences

Préambule

- **Objet et champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toute prestation de bilan de compétences réalisée par l'organisme ACC, quel que soit son mode de financement : financement personnel, Compte personnel de formation (CPF) ou employeur. Toute inscription implique l'acceptation des présentes CGV par le Bénéficiaire.
Les présentes CGV sont communiquées au Bénéficiaire avec le programme et le contrat de bilan de compétences, avant son inscription définitive et tout règlement (article L. 6353-8 du Code du travail).
Les CGV établissent les obligations et les responsabilités des bénéficiaires et de l'organisme ACC.
En cas de contradiction entre les présentes CGV et le contrat de bilan de compétences signé par les parties, le contrat prévaut. Lorsque le bilan est financé par le CPF, les conditions générales d'utilisation de la plateforme Mon Compte Formation s'appliquent en complément.

- **Documents contractuels**

À l'issue de l'entretien préalable, l'organisme ACC adresse au Bénéficiaire un contrat de bilan de compétences établi en deux exemplaires (articles L. 6353-3 et suivants du Code du travail), accompagné du programme, du livret d'accueil et du règlement intérieur. Le Bénéficiaire retourne un exemplaire signé. Lorsque le bilan est financé par le CPF, l'inscription est également réalisée sur la plateforme Mon Compte Formation.

Article 1 - Validité du contrat de Bilan de compétences

L'organisme ACC s'engage dans ses propositions sur les objectifs et méthodes de ses prestations, leur durée, et sur le devis. Ces engagements sont valables pendant trois mois à compter de l'envoi de la proposition. Si la proposition n'est pas acceptée dans ce délai, l'organisme ACC se réserve la faculté de réviser ses engagements et son budget.

Article 2 - Engagements réciproques

L'organisme ACC s'engage à accomplir l'action de Bilan de compétences dans le respect des objectifs définis avec le Bénéficiaire et à mettre en œuvre tous les moyens et toutes les méthodes nécessaires à la bonne conduite de celle-ci.

En cas de cessation anticipée du bilan du fait du Bénéficiaire, celui-ci en informe l'organisme ACC par écrit. Les conditions financières applicables sont celles prévues à l'article 3.6.

Article 3 - Tarification et conditions de règlement, de facturation, de retard, de report, et d'annulation

3.1 Tarification

Le prix du bilan de compétences est indiqué dans le programme et dans le contrat. Il est exprimé en euros, TVA non applicable en application de l'article 261-4-4°-a du Code général des impôts.
Le prix couvre l'ensemble de la prestation décrite au programme : séances, document de synthèse et séance de suivi. Les frais de salle hors des locaux de l'organisme ACC ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement hors Île-de-France ne sont pas inclus ; sauf prise en charge directe par le Bénéficiaire, ils font l'objet d'une facturation distincte sur justificatifs.
Les prestations sont facturées au prix en vigueur à la date de signature du contrat. L'organisme ACC peut modifier ses prix à tout moment, sans effet sur les contrats déjà signés.
Un tarif adapté peut être proposé, sur devis, selon la situation du Bénéficiaire.

3.2 Modalités de règlement (financement personnel ou par l'employeur)

Conformément à l'article L. 6353-6 du Code du travail, aucune somme ne peut être exigée du Bénéficiaire avant l'expiration du délai de rétractation. Le prix est ensuite réglé selon l'échéancier suivant :

- 30 % du prix à l'expiration du délai de rétractation ;
- 50 % du prix avant le démarrage de la 4e séance ;
- 20 % du prix avant le démarrage de la 7e séance.

Le démarrage du bilan est conditionné au règlement de la première facture. Les factures sont payables par virement bancaire à trente (30) jours calendaires à compter de leur date d'émission. Aucun escompte n'est consenti en cas de paiement anticipé.

3.3 Financement par le Compte personnel de formation (CPF)

Lorsque le bilan est financé par le CPF, l'inscription et le paiement s'effectuent sur la plateforme Mon Compte Formation, dont les conditions générales d'utilisation s'appliquent. La prise en charge s'effectue dans la limite des droits disponibles et du plafond en vigueur applicable au bilan de compétences. Le solde éventuel du prix ainsi que la participation forfaitaire obligatoire, sauf exonération prévue par la réglementation, sont réglés par le Bénéficiaire sur la plateforme lors de son inscription.
Le prix est facturé à la Caisse des Dépôts et Consignations à l'issue de la dernière séance, après déclaration du service fait sur la plateforme. Le Bénéficiaire s'engage à valider sa présence sur la plateforme selon les modalités requises. À défaut, et si cette absence de validation empêche le règlement par la Caisse des Dépôts et Consignations, l'organisme ACC peut facturer directement au Bénéficiaire les séances réalisées et non réglées.
En cas d'annulation avant le démarrage ou d'abandon en cours de bilan, les règles de la plateforme Mon Compte Formation s'appliquent : seules les séances réalisées peuvent être facturées.

3.4 Modalités de retard de paiement

En cas de retard de paiement, l'organisme ACC peut appliquer de plein droit, sans rappel préalable :

- des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal ;
- lorsque le débiteur agit en qualité de professionnel, une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement (article L. 441-10 du Code de commerce).

En cas de non-paiement d'une facture échue, après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours ouvrables, l'organisme ACC peut suspendre le bilan en cours.

3.5 Report et annulation de séance

Toute demande de report ou d'annulation de séance par le Bénéficiaire est communiquée par écrit au moins 48 heures avant la séance prévue. Le report fait l'objet d'un commun accord sur la nouvelle date. Sauf accord écrit préalable des parties, un report au-delà de deux semaines est considéré comme une annulation. Une séance annulée sans respecter ce délai est comptabilisée comme réalisée.
Lorsque l'organisme ACC n'est pas en mesure d'assurer une séance, il en informe le Bénéficiaire au moins 48 heures à l'avance, sauf cas de force majeure, et une nouvelle date est convenue.

3.6 Rétractation, abandon et force majeure

Conformément à l'article L. 6353-5 du Code du travail, le Bénéficiaire dispose d'un délai de dix jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à : Christophe ANDREU – ACC – 79 rue du Vieux Pont, 92000 Nanterre. Ce délai est porté à quatorze jours lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement. Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai.
Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le Bénéficiaire est empêché de suivre le bilan, le contrat est résilié et seules les prestations effectivement dispensées sont dues, au prorata de leur valeur prévue au contrat (article L. 6353-7 du Code du travail).
En cas d'abandon en cours de bilan pour un autre motif, le contrat est résilié. Les séances réalisées ainsi que les séances annulées sans respecter le délai prévu à l'article 3.5 restent dues. Aucune autre indemnité n'est réclamée au Bénéficiaire.
En cas d'annulation ou de cessation anticipée du bilan du fait de l'organisme ACC, les sommes versées au titre des prestations non réalisées sont intégralement remboursées (article L. 6354-1 du Code du travail).
Pour les bilans financés par le CPF, les règles d'annulation et d'abandon de la plateforme Mon Compte Formation s'appliquent (article 3.3).

Article 4 - Confidentialité

L'organisme ACC et le Bénéficiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et les documents, quelles que soient leur forme et leur nature, auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de leur relation contractuelle.
Les résultats du bilan et le document de synthèse sont la seule propriété du Bénéficiaire. Ils ne peuvent être communiqués à un tiers qu'avec son accord.

Article 5 - Données à caractère personnel

L'organisme ACC traite les données personnelles du Bénéficiaire pour la gestion administrative, contractuelle et financière du bilan, son suivi, la mesure de la satisfaction et le respect de ses obligations légales et de certification. Ces données sont destinées au seul organisme ACC et, le cas échéant, aux financeurs (Caisse des Dépôts et Consignations) et à l'organisme certificateur lors de ses audits. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à ces finalités et aux obligations légales de conservation.
Les documents élaborés pour la réalisation du bilan (notes de séance, résultats des tests, travaux du Bénéficiaire, document de synthèse) sont détruits par ACC au terme de l'action, conformément à l'article R.6313-7 du Code du travail. Le Bénéficiaire peut toutefois autoriser par écrit, lors de la remise de la synthèse, leur conservation pendant 3 ans pour le suivi de sa situation ; il peut retirer cet accord à tout moment, les documents étant alors détruits. Les documents administratifs, contractuels et financiers (contrat, feuille de présence, certificat de réalisation, factures) sont conservés selon les durées légales.
Conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données. Il l'exerce à l'adresse christophe.andreu@acc-coaching.fr et peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 6 - Propriété intellectuelle

Les supports et outils utilisés ou remis par l'organisme ACC dans le cadre du bilan restent sa propriété. Le Bénéficiaire peut les utiliser et les reproduire pour ses besoins personnels uniquement. Toute diffusion à des tiers ou toute utilisation commerciale sans autorisation écrite de l'organisme ACC est interdite.

Article 7 - Réclamations

Toute difficulté ou réclamation peut être adressée par mail à christophe.andreu@acc-coaching.fr. L'organisme ACC en accuse réception sous 48 heures et apporte une réponse sous 15 jours. Chaque réclamation est enregistrée et analysée dans le cadre de la démarche d'amélioration continue.
Médiation de la consommation : lorsque le Bénéficiaire agit en qualité de consommateur et que la réponse apportée à sa réclamation écrite ne le satisfait pas, il peut recourir gratuitement, dans un délai d'un an à compter de cette réclamation, au médiateur de la consommation dont relève l'organisme ACC (articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation) : CM2C, Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – téléphone : 01 89 47 00 14 – cm2c@cm2c.net – www.cm2c.net (saisine en ligne).

Article 8 - Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de difficulté, les parties recherchent d'abord une solution amiable, notamment par la procédure de réclamation et, pour le Bénéficiaire consommateur, par la médiation de la consommation prévues à l'article 7. À défaut, le litige est porté devant la juridiction compétente. Lorsque le Bénéficiaire ou le financeur agit en qualité de professionnel, les tribunaux du ressort du siège social de l'organisme ACC sont seuls compétents.