

Conditions Générales de Vente
Applicables aux prestations de conseil, de formation
professionnelle, d'accompagnement et de bilan de
compétences

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles [Nom de votre organisme], organisme de conseil, de formation professionnelle et de bilan de compétences (ci-après « l'Organisme »), réalise ses prestations auprès de ses clients.

Elles s'appliquent à toute prestation de conseil, de formation, d'accompagnement ou de bilan de compétences, réalisée en présentiel, à distance ou en format hybride.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du Client, sauf accord écrit contraire.

Article 2 – Identification de l'Organisme

Raison sociale : Des Ressources et des Hommes

Adresse : 39 avenue Hoche 51100 REIMS

SIRET : 42393599800066

N° de déclaration d'activité : 21510097051

Téléphone : 0326797438

Adresse électronique : contact@desressourcesetdeshommes.com

Site internet : www.desressourcesetdeshommes.com

L'enregistrement de la déclaration d'activité ne vaut pas agrément de l'État.

L'Organisme est certifié Qualiopi pour les catégories d'actions suivantes :

- Actions de formation ;
- Bilans de compétences.

Article 3 – Prestations proposées

Les présentes CGV s'appliquent notamment aux prestations suivantes :

- Prestations de conseil et d'accompagnement des organisations et des personnes
- Prévention des risques professionnels (IPRP)
- Formation professionnelle
- Bilans de compétences
- Audits, diagnostics et évaluations
- Ateliers, conférences et actions de sensibilisation

Chaque prestation fait l'objet d'un devis, d'une proposition commerciale, d'une convention ou d'un contrat précisant son contenu, ses objectifs, sa durée et ses conditions financières.

Article 4 – Documents contractuels

Les relations contractuelles sont régies, par ordre de priorité, par :

- le devis ou la proposition commerciale acceptée ;
- la convention ou le contrat de formation, lorsque la réglementation l'impose ;
- les éventuels avenants ;
- le programme de formation ou la lettre de mission ;
- les présentes Conditions Générales de Vente ;
- le règlement intérieur applicable aux stagiaires ;
- les factures.

En cas de contradiction entre plusieurs documents, le document de rang supérieur prévaut.

Article 5 – Commande et contractualisation

Toute prestation donne lieu à l'établissement d'un devis ou d'une proposition commerciale.

La commande devient définitive après acceptation écrite du devis, de la convention, du contrat ou de la proposition commerciale par le Client.

Toute modification de la prestation demandée par le Client devra faire l'objet d'un accord écrit de l'Organisme et pourra entraîner une révision des conditions financières ou des délais d'exécution.

Article 6 – Tarifs

Les tarifs sont exprimés en euros, hors taxes ou toutes taxes comprises selon le régime fiscal applicable à l'Organisme.

Les prix comprennent uniquement les prestations mentionnées dans le devis ou la convention.

Sauf mention contraire, les frais de déplacement, d'hébergement, de restauration, de location de salle ou tout autre frais spécifique restent à la charge du Client.

Toute prestation complémentaire fera l'objet d'un devis ou d'un avenant accepté par le Client.

Article 7 – Modalités de règlement

Les modalités de règlement sont précisées sur le devis, la convention ou le contrat.

Sauf disposition contraire prévue au devis ou à la convention, les factures sont payables à trente (30) jours à compter de leur date d'émission par virement bancaire ou tout autre moyen accepté par l'Organisme.

En cas de retard de paiement, des pénalités calculées conformément aux dispositions légales en vigueur seront exigibles de plein droit, ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue à l'article L.441-10 du Code de commerce.

L'Organisme se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cas de non-paiement après relance restée sans effet.

Article 8 – Financement de la prestation

Lorsque la prestation est financée totalement ou partiellement par un organisme tiers (OPCO, Caisse des Dépôts et Consignations, France Travail, employeur ou tout autre organisme), le Client s'engage à effectuer les démarches nécessaires à la prise en charge avant le démarrage de la prestation.

Il lui appartient de transmettre à l'Organisme tous les justificatifs nécessaires.

En cas de refus, de prise en charge partielle ou de non-paiement par le financeur pour un motif non imputable à l'Organisme, les sommes restant dues seront facturées au Client.

Article 9 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du Code du travail, lorsqu'une personne physique finance elle-même sa formation, elle dispose d'un délai de rétractation de dix (10) jours à compter de la signature du contrat.

Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai, sauf disposition légale contraire.

Article 10 – Annulation, report et interruption des prestations

Toute demande d'annulation ou de report doit être formulée par écrit.

En cas d'annulation par le Client plus de dix (10) jours calendaires avant le début de la prestation, aucun frais d'annulation, sauf frais déjà engagés ne sera appliquée, sauf frais déjà engagés et dûment justifiés.

En cas d'annulation moins de dix (10) jours calendaires avant le début de la prestation, l'Organisme pourra facturer les frais effectivement engagés ou appliquer les conditions financières prévues au devis, à la convention ou au contrat.

En cas d'abandon en cours de prestation, seules les prestations effectivement réalisées seront facturées, sous réserve des dispositions particulières prévues par les organismes financeurs ou par la réglementation applicable.

L'Organisme se réserve le droit de reporter une prestation en cas de force majeure, d'indisponibilité de l'intervenant ou d'un nombre insuffisant de participants. Dans cette hypothèse, une nouvelle date sera proposée au Client dans les meilleurs délais.

Article 11 – Déroulement des prestations

Les prestations sont réalisées conformément au programme ou à la lettre de mission remis au Client.

L'Organisme se réserve la possibilité d'adapter le contenu, les méthodes pédagogiques ou les intervenants lorsque ces adaptations n'ont pas d'incidence sur les objectifs de la prestation.

L'Organisme se réserve la possibilité de remplacer un intervenant par un professionnel présentant des compétences équivalentes.

Les horaires et lieux de réalisation sont précisés sur la convocation, le programme ou la convention.

Pour les formations réalisées à distance, le participant est responsable de la disponibilité de son matériel informatique, de sa connexion Internet ainsi que de l'utilisation des logiciels nécessaires.

Article 12 – Obligations du Client et du bénéficiaire

Le Client s'engage à communiquer toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

Le bénéficiaire s'engage à :

- respecter les horaires et les consignes communiquées par l'Organisme ;
- adopter un comportement respectueux envers les intervenants et les autres participants ;
- respecter le règlement intérieur lorsqu'il est applicable ;
- utiliser les supports remis exclusivement dans le cadre de la prestation.

Toute perturbation grave du déroulement d'une prestation pourra entraîner l'exclusion du participant, sans remboursement des sommes déjà versées, sous réserve des dispositions légales applicables.

Article 13 – Prestations de conseil

Les prestations de conseil sont réalisées dans le cadre d'une **obligation de moyens**.

Les recommandations, analyses, diagnostics et préconisations formulés par l'Organisme sont établis au regard des informations communiquées par le Client.

Le Client demeure seul responsable des décisions prises à la suite des recommandations formulées ainsi que de leur mise en œuvre.

L'Organisme ne peut être tenu responsable des conséquences résultant d'informations incomplètes, inexactes ou tardivement communiquées par le Client.

Article 14 – Formations professionnelles

Les actions de formation sont réalisées conformément aux dispositions du Code du travail relatives à la formation professionnelle.

Les modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement sont précisées dans le programme remis au Client.

Les documents réglementaires (attestation de réalisation, certificat de réalisation, feuille d'émargement ou tout autre document prévu par la réglementation) sont remis selon la nature de la prestation, sous réserve de l'assiduité du participant et du respect des obligations administratives et financières.

Article 15 – Bilans de compétences

Les bilans de compétences sont réalisés conformément aux dispositions des articles L.6313-4 et R.6313-4 et suivants du Code du travail.

Ils comprennent :

- une phase préliminaire ;
- une phase d'investigation ;
- une phase de conclusion.

Le bénéficiaire est libre d'interrompre son bilan dans les conditions prévues par la réglementation et les modalités de financement applicables.

Les résultats détaillés du bilan ainsi que les documents de synthèse sont strictement confidentiels.

Ils demeurent la propriété exclusive du bénéficiaire et ne peuvent être communiqués à un tiers sans son accord écrit, sauf obligation légale.

Article 16 – Accessibilité

L'Organisme s'engage à favoriser l'accès de ses prestations aux personnes en situation de handicap.

Toute situation particulière peut être signalée dès l'inscription afin d'étudier les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles pouvant être mises en œuvre.

Article 17 – Évaluation et documents remis

Selon la nature de la prestation, l'Organisme peut mettre en œuvre :

- une évaluation des besoins en amont ;
- une évaluation des acquis ;
- une évaluation de la satisfaction des participants.

À l'issue de la prestation, les documents prévus par la réglementation ou par le contrat sont remis au Client ou au bénéficiaire selon les cas

(attestation de réalisation, certificat, synthèse du bilan de compétences, feuille d'émargement ou tout autre document applicable).

Article 18 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des supports pédagogiques, documents, méthodes, outils, modèles, études, livrables, contenus numériques et plus généralement tous les éléments remis ou mis à disposition dans le cadre des prestations demeurent la propriété exclusive de l'Organisme ou de leurs auteurs.

Ils sont exclusivement destinés à l'usage du Client ou du bénéficiaire dans le cadre de la prestation concernée.

Toute reproduction, représentation, diffusion, adaptation, commercialisation ou exploitation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable de l'Organisme est strictement interdite et pourra donner lieu à des poursuites.

Article 19 – Confidentialité

Les parties s'engagent à préserver la confidentialité des informations, documents, méthodes, données et savoir-faire échangés dans le cadre de l'exécution des prestations.

Cette obligation demeure applicable pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de la prestation, sauf disposition légale contraire.

Pour les bilans de compétences, les informations recueillies et les résultats détaillés sont strictement confidentiels et ne peuvent être communiqués à un tiers sans l'accord exprès du bénéficiaire.

Article 20 – Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées sont traitées conformément au **Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD)** et à la législation française applicable.

Les données sont utilisées exclusivement pour :

- la gestion administrative des prestations ;
- l'organisation des formations et des bilans de compétences ;
- le suivi pédagogique ;
- la gestion comptable ;
- les obligations légales et réglementaires.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de leurs données, qu'elles peuvent exercer en contactant l'Organisme.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux obligations légales, contractuelles et réglementaires.

Les données personnelles ne sont jamais cédées à des tiers à des fins commerciales.

Article 21 – Responsabilité

L'Organisme est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations.

Sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations contractuelles.

En aucun cas, l'Organisme ne pourra être tenu responsable sauf faute lourde ou disposition légale contraire, des pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de données ou de tout autre préjudice économique subi par le Client.

Pour les prestations de conseil, les recommandations formulées constituent une aide à la décision. Leur mise en œuvre relève exclusivement de la responsabilité du Client.

Article 22 – Sous-traitance

L'Organisme peut confier tout ou partie de l'exécution de ses prestations à des intervenants ou partenaires qualifiés.

Il demeure responsable de la bonne exécution des prestations confiées à ses sous-traitants.

Article 23 – Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation peut être adressée par courrier ou par courrier électronique aux coordonnées de l'Organisme.

Chaque réclamation fait l'objet d'un examen attentif et d'une réponse dans les meilleurs délais, conformément à la procédure de traitement des réclamations mise en place par l'Organisme.

La procédure de traitement des réclamations est disponible sur simple demande ou sur le site internet de l'Organisme.

Article 24 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie concernée informera l'autre partie dans les meilleurs délais.

Les parties rechercheront ensemble les solutions permettant d'assurer la poursuite ou le report de la prestation.

Article 25 – Médiation et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de différend relatif à leur interprétation ou à leur exécution, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

Lorsque le Client a la qualité de consommateur, il peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes dans les conditions prévues par le droit français.

Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter du 16 juillet 2026.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.