

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE BILAN DE COMPETENCES

Article L.441-1 du Code de commerce

## OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute action de formation ou bilan de compétences implique, pour le client, l'acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente. Les présentes CGV sont réservées aux clients n'ayant pas la qualité de consommateurs au titre des dispositions du Code de la consommation. Elles ont pour objet de définir les caractéristiques et conditions d'achat de Bilans de compétences vendues par Coach Ernestine.

## DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont l'ensemble des documents émis par Coach Ernestine.

## REGLEMENT PAR UN ORGANISME FINANCEUR

Il appartient au client de faire les démarches nécessaires pour la prise en charge et le paiement de la formation par l'organisme financeur dont il dépend.

## CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT D'UN BILAN DE COMPETENCES

**Report décidé par le Bénéficiaire** : Le bénéficiaire peut demander un report de la séance prévue avec le consultant si celui-ci est prévenu par email et par téléphone 24h minimum à l'avance. En-dessous ce délai, la séance sera décomptée sans report.

**Report décidé par Coach Ernestine** : Dans le cas où la consultante n'est pas en mesure d'assurer une ou plusieurs séances, Coach Ernestine proposera dans les 48h une nouvelle date. En cas d'impossibilité de poursuivre le bilan, un remboursement au prorata du nombre d'heures restantes (rédaction de synthèse comprise) sera effectué dans un délai de 30 jours dans le cas de bilan financé par le bénéficiaire ou un financeur autre que CPF ou caisse des dépôts et consignations.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, Coach Ernestine ne pourra être tenue responsable à l'égard de son client et/ou participant. Ces derniers seront informés par mail.

## Spécificités des Bilans de Compétences avec Financement par la Caisse des dépôts et consignations :

**Par le bénéficiaire** : Toute annulation d'inscription intervenant après le début du Bilan de Compétences tient lieu d'abandon du Bilan de Compétences par le participant. A l'exception des cas d'abandon pour motifs de force majeure, tout abandon entraîne des pénalités appliquées conformément aux conditions particulières rédigées par la Caisse des dépôts et consignations.

**Par l'organisme** : Lorsque l'annulation est imputable à Coach Ernestine plus ou moins 7 (sept) jours ouvrés avant le démarrage du Bilan de Compétences, les droits du titulaire du compte ne sont pas décrémentés. La totalité de l'abondement du titulaire est remboursé. Lorsque l'annulation intervient après l'entrée en Bilan de Compétences du participant, le compte du titulaire est recredité au prorata de la prestation réalisée.

## GESTION DES RECLAMATIONS

En cas de réclamation verbale ou écrite de la part du bénéficiaire ou du financeur, un message est envoyé dès réception de la réclamation pour manifester la prise en compte et apporter une réponse ou solution dans l'immédiat si possible.

Si ce n'est pas possible, le délai d'attente avant réponse sera prévenu.

## INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la réglementation française qui est applicable à ces fichiers, le client peut à tout moment exercer ses droits d'accès et de rectification dans le fichier de Coach Ernestine.

**Déontologie et confidentialité** : Ainsi, seul le bénéficiaire du bilan est destinataire des résultats. De plus, le prestataire ne peut demander aux bénéficiaires du bilan que "des informations présentant un lien direct et nécessaire avec son objet. Le bénéficiaire est tenu d'y répondre de bonne foi". Enfin, le prestataire ne peut pas communiquer les résultats détaillés et le document de synthèse à l'employeur sans l'accord du bénéficiaire.

**Non conservation des données personnelles** : Le prestataire doit procéder à la destruction des documents élaborés pour la réalisation du bilan de compétences, dès le terme de l'action. Ces dispositions ne s'appliquent pas pendant un an au document de synthèse et aux documents faisant l'objet d'un accord écrit du bénéficiaire, fondé sur la nécessité d'un suivi de sa situation.

## CONFIDENTIALITE & COMMUNICATION DES RESULTATS

En tant qu'organisme de bilans de compétences, le Prestataire est soumis au secret professionnel. Le Prestataire s'engage à respecter le caractère confidentiel des informations recueillies lors du bilan de compétences. Il ne peut communiquer l'ensemble des résultats du bilan qu'au Bénéficiaire qui en est l'unique propriétaire. La décision de transmettre ou non le document de synthèse appartient au Bénéficiaire.

## CONFIDENTIALITE – PROPRIETE INTELLECTUELLE

**CONFIDENTIALITE** : Le bénéficiaire et le financeur doivent considérer la présente offre et les informations ou documents transmis par Coach Ernestine en application de la présente offre, comme strictement confidentiels. A ce titre, le bénéficiaire et le financeur devront s'assurer et se porter garant que ces informations ne pourront, sauf autorisation expresse et écrite par Coach Ernestine, être communiquées à des tiers.

**PROPRIETE INTELLECTUELLE** : Le bénéficiaire, le financeur et Coach Ernestine prennent toutes les mesures permettant de s'assurer de la sauvegarde des savoirs et des savoir-faire de l'entreprise au titre de la préservation des avantages concurrentiels et du patrimoine industriel et intellectuel. Ainsi, le bénéficiaire et le financeur et les personnes concernées par la prestation s'engagent à ne pas divulguer aux consultants, cabinets ou autres personnes physiques ou morales concurrents les outils et méthodes élaborés et fournis par Coach Ernestine.

D'autre part, Coach Ernestine s'engage à ne pas divulguer les informations auxquelles elle aura accès chez le bénéficiaire et le financeur dans le cadre de l'intervention définie par la présente convention et à ne pas utiliser ces informations à d'autres fins que celles qui y sont définies.

Dans le cadre de la sécurité du patrimoine, avant l'envoi de toute révision de cette proposition, le bénéficiaire et le financeur et Coach Ernestine décideront de la révision éventuelle des clauses juridiques appropriées permettant d'assurer la confidentialité et les droits de propriété intellectuelle de Coach Ernestine.

**LOI APPLICABLE** : Les Conditions Générales et tous les rapports entre Coach Ernestine et le client relèvent de la Loi française. Le fait pour Coach Ernestine de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera de la COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE GRENOBLE, quel que soit le siège ou la résidence du client nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de Coach Ernestine qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

## 8 - SANCTIONS DE LA PRESTATION

En application de l'article L.6353-1 du Code du Travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la prestation et les résultats obtenus, est remise au Bénéficiaire en qualité de convocation.

Les feuilles d'émargement signées par les deux parties permettront de justifier de la réalisation de la prestation.

## ÉLECTION DE DOMICILE

L'élection de domicile est faite par Coach Ernestine est situé au 14 Rue du docteur Mansord, 38580 Allevard.

