

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre :

SENS & AVENIR, Société par Actions Simplifiée à associé unique au capital de 1 000 €, immatriculée au RCS de DIJON sous le numéro 917710204, organisme de formation professionnelle continue enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 27210450321, dont le siège est situé 11 avenue du 8 septembre 1944 21200 BEAUNE.

Ci-après dénommée «SENS & AVENIR »,

Et, Toute personne physique s'inscrivant à une prestation,

Ci-après dénommée « Le Client »,

Conjointement dénommées « Les Parties ».

Version mise à jour le 11/03/2024.

ARTICLE 1 : OBJET

SENS & AVENIR est un centre de formation et de bilans de compétences proposant différents types de prestations définies aux termes des présentes CGV. SENS & AVENIR garantit respecter l'ensemble de ses obligations légales, et en particulier celles du Code du Travail relatives à la formation professionnelle continue.

ARTICLE 2 : CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales sont établies de manières générales et ont valeur inférieure aux évolutions des dispositions légales et réglementaires en vigueur, en particulier du code du travail, mais également d'autres sources d'obligations, par exemple les conditions générales d'utilisation de la plateforme moncompteformation.

Elles peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par SENS & AVENIR, étant précisé que les CGV applicables sont celles en vigueur et en ligne au jour de la commande.

Toute Commande effectuée auprès de SENS & AVENIR suppose l'acceptation préalable et sans restriction des présentes CGV. En passant Commande, l'acheteur atteste être une personne physique majeure agissant soit pour son propre compte, soit pour celui d'une personne morale qu'il est dûment habilité à représenter. Il reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour effectuer des transactions au titre des présentes CGV.

ARTICLE 3 : SERVICES

SENS & AVENIR propose des bilans de compétences au sens de l'article L6313-1 du Code du Travail.

ARTICLE 4 : ACCÈS À NOS SERVICES

Les prestations dispensées par SENS & AVENIR sont ouvertes à tous, sans condition discriminatoire : salarié du privé ou du publique, professionnel, personne sans emploi, étudiant, personnes en situation de handicap.

Concernant les personnes en situation de handicap, un accompagnement personnalisé sera mis en application en accord avec les besoins du Client et une évaluation des besoins de compensation effectuée si nécessaire. Dans ce cadre, tout handicap pouvant porter préjudice à votre formation doit être signalé, ainsi que les actions de remédiation déjà en cours.

Les prérequis, objectifs, durée, contact, modalités d'exécution et d'évaluation, tarifs, méthodes mobilisées sont indiqués sur le site internet de SENS & AVENIR ou de ses partenaires le cas échéant, ainsi que sur la convention de formation.

ARTICLE 5 : MODALITÉS D'INSCRIPTION

Pour chaque prestation, les demandes d'inscriptions se font directement auprès de SENS & AVENIR, par téléphone au 07 80 97 22 10 ou par mail à info@sens-avenir.fr.

L'inscription ne peut être prise en compte qu'à compter de la signature d'un document contractuel spécifique à la prestation désirée (devis, contrat ou convention), établi selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur (articles L6353-1 à L6353-7 du Code du travail).

Le Client s'engage à retourner au plus tôt à SENS & AVENIR un exemplaire signé soit par courrier, soit par mail, ou par signature électronique.

Aucune inscription orale ni aucune inscription par simple retour de mail ne pourra être prise en compte ni engager SENS & AVENIR.

ARTICLE 6 : DROIT DE RÉTRACTATION

En application des articles L.221-18 à 28 du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un droit de rétractation d'une durée de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Pour exercer son droit de rétractation, l'acheteur en informe SENS & AVENIR par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par mail à contact@sens-avenir.fr.

SENS & AVENIR procédera au remboursement de la prestation commandée pour le montant porté sur le bon de commande dans les 14 jours ouvrés suivant la réception des produits (délai légal). Le remboursement est réalisé directement sur le compte bancaire rattaché à la carte ou le compte PayPal utilisés lors de la commande.

ARTICLE 7 : LIVRAISON

La prestation est effectuée :

- _ Soit en présentiel dans les locaux de l'entreprise cliente ;
- _ Soit en présentiel dans un espace alloué spécifiquement à cet effet, respectant les règles de sécurité et de confidentialité ;
- _ Soit en visio-conférence.

La (les) date (s) de prestation indiquée lors de la validation du devis n'est donnée qu'à titre indicatif et n'est aucunement garantie, selon les circonstances et obligations du Client et du consultant.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable ne pourra donner lieu à un dédommagement pécuniaire.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DE SENS & AVENIR

SENS & AVENIR s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon déroulement de la prestation choisie par le Client.

SENS & AVENIR étant soumis à une obligation de moyens, sa responsabilité ne saurait être engagée que pour les fautes commises consciemment et alors qu'il disposait de l'ensemble des éléments nécessaires.

SENS & AVENIR s'engage à tenir le Client informé de tout changement qui pourrait subvenir au cours de la prestation.

SENS & AVENIR s'engage à respecter l'ensemble des termes du contrat conclu avec le Client, en particulier relativement au programme et au déroulement de la prestation ainsi qu'aux modalités de règlement.

SENS & AVENIR s'engage à mettre tout en œuvre pour garantir la confidentialité des échanges entre le Client et l'intervenant, en particulier lors des bilans de compétences. Plus généralement, SENS & AVENIR s'engage à ne divulguer, transmettre ou vendre aucune information récoltée au cours de la prestation.

ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des modalités de la prestation fixées dans le document contractuel qu'il a signé.

En particulier, il s'engage à être présent et ponctuel lors de la prestation à laquelle il doit participer, ainsi qu'à procéder au règlement de la prestation dans les délais convenus.

Si le Client est une entreprise, elle s'engage à ce que ses salariés soient présents et ponctuels.

En cas d'absence du Client, celui-ci doit avertir l'organisme de formation dans un délai optimal, soit 48h pour maladie, 7 jours pour un rendez-vous médical. Le Client devra remettre, par tous moyens, un justificatif de son absence dans les délais indiqués ci-dessus.

Hors justificatif, la séance non honorée sera due.

Le Client s'engage également à respecter le règlement intérieur des lieux où la prestation aura lieu. SENS & AVENIR ne saurait être tenu responsable en cas de manquement du Client au règlement intérieur, et plus généralement à toute règle imposée au sein de ce dernier.

Le Client s'engage à ce qu'un comportement respectueux soit adopté envers les intervenants et autres Clients de la prestation.

En cas de manquement du Client à ces obligations, SENS & AVENIR pourra être amené à modifier les conditions initiales de la prestation, voire à mettre un terme à cette prestation, à condition de respecter les dispositions de la réglementation en vigueur.

ARTICLE 10 : ABANDON ET ANNULATION

Si une interruption de la formation est initiée par le Client, le paiement se fera au prorata de la réalisation de la prestation.

Une absence non prévue et restée injustifiée malgré plusieurs relances de la part de SENS & AVENIR – telle que visée dans le « Process de gestion des absences, annulations et abandons » à l'article 19 ci-dessous – pourra être considérée comme un abandon du Client et donner lieu à l'annulation de la formation. Le paiement de la prestation restera totalement dû.

Pour toute annulation d'un bilan de compétences passant par la plateforme moncompteformation, les conditions (et conséquences) d'annulation sont disponibles via le lien suivant : <https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/actualites/quelles-consequences-en-cas-dannulation-ou-dinterruption-de-formation>

ARTICLE 11 : DÉTERMINATION DU PRIX

Les prix des prestations de SENS & AVENIR sont libellés en euros, nets de taxes.

Conformément à l'article 261 du Code Général des impôts, 4° a., 5ème alinéa, SENS & AVENIR ne facture pas de TVA sur l'activité de Formation Professionnelle Continue.

SENS & AVENIR s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, SENS & AVENIR s'engage à facturer les prestations au prix indiqué lors de l'enregistrement du devis et de sa validation par les parties prenantes.

Une facture et une attestation de présence sera remise à chaque fin de prestation.

Les tarifs proposés ne comprennent pas les remises que SENS & AVENIR serait amené à octroyer lors de l'établissement du devis.

ARTICLE 12 : RÈGLEMENT DU PRIX

Les modalités de règlement du prix diffèrent en fonction de la prise en charge ou non de la prestation par un tiers. En conséquence, le Client et SENS & AVENIR s'engagent à respecter les modalités de paiement inscrites sur le contrat et/ou la convention signé(s).

Par ailleurs, SENS & AVENIR s'engage à respecter les modalités de règlement imposées par le Code du Travail en matière de formation professionnelle continue et la réglementation en vigueur.

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par son opérateur de compétences, il lui appartient de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Lorsque l'opérateur de compétences permet le paiement par subrogation, le Client devra obligatoirement sélectionner cette option.

L'accord de prise en charge doit être communiqué au moment de l'inscription, accompagné du dossier complété.

Cette démarche incombe uniquement au Client. SENS & AVENIR pourra faire le choix de l'assister ou non dans ce procédé et de lui facturer si nécessaire les frais y afférents.

Si l'accord de prise en charge ne parvient pas à SENS & AVENIR au premier jour de la formation, la totalité des frais de formation sera facturée au Client, suivant les modalités établies aux termes du contrat et/ou de la convention. La conciliation sera privilégiée pour trouver un accord.

En cas de prise en charge partielle par l'opérateur de compétence, la partie non prise en charge sera directement facturée au Client.

Les paiements seront effectués auprès de SENS & AVENIR par chèque ou virement, en tenant compte de l'adresse et des coordonnées bancaires figurant sur la facture.

Toute somme due non payée dans un délai de quarante-cinq (45) jours après la facturation donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

ARTICLE 13 : DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Au moment de son inscription, le Client accepte sans réserve le programme qui lui est communiqué. En conséquence, une fois la prestation effectuée, il ne peut être donné lieu à aucune demande de remboursement sauf cas de force majeure tel que prévu à l'article 1218 du Code Civil.

ARTICLE 14 : RETARD DE PAIEMENT

En cas de défaut de paiement total ou partiel, le Client doit verser à SENS & AVENIR une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour du dernier rendez-vous ou de la dernière journée d'intervention.

Depuis le 1er janvier 2015, le taux d'intérêt légal est révisé tous les 6 mois (Ordonnance n°2014-947 du 20 août 2014).

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement. Article 441-6, I alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce.

ARTICLE 15 : CLAUSE RÉSOLUTOIRE

Si dans les quinze jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement ", le Client ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, la prestation sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de SENS & AVENIR.

ARTICLE 16 : CAS DE FORCE MAJEURE

La responsabilité de SENS & AVENIR ne pourra pas être mise en cause si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure (avalanche, feu de forêt, inondation, mouvement de terrain, cyclone, tempête, séisme, éruption volcanique).

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 17 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des prestations proposées par SENS & AVENIR sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de SENS & AVENIR ou de ses partenaires.

Au cours de la prestation choisie par le Client, SENS & AVENIR pourra être amené à lui remettre différents supports de natures diverses (textes, audio, visuels, etc.) ainsi que de la documentation. L'ensemble de ces documents étant la propriété de SENS & AVENIR, le Client s'engage à ne pas en faire un usage autre que personnel. En cas de manquement à cette clause, la responsabilité du Client pourra être engagée.

De même, le site sens-avenir.fr est et reste la propriété intellectuelle de SENS & AVENIR, les mêmes conditions s'appliquent aux éléments du site qu'ils soient sous forme de photo, logo, visuel ou texte.

ARTICLE 18 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation RGPD et à la loi relative à la protection des données personnelles, l'ensemble des données personnelles recueillies au cours de la prestation feront l'objet d'un traitement effectué sous le contrôle de SENS & AVENIR. Ces données permettent d'assurer le bon déroulement des prestations de SENS & AVENIR, qui en est seul destinataire.

SENS & AVENIR s'engage à ce qu'aucune donnée ne soit transmise à un tiers sans l'accord du Client. Par les présentes conditions générales, le Client accepte que ses données soient transmises à SENS & AVENIR.

Les données du Client seront conservées jusqu'à cinq ans après la fin de la prestation. Ce délai s'interrompt en même temps que le délai de prescription.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation et de rectification des données le concernant. Ces droits peuvent être mis en œuvre par courrier à l'adresse suivante : SENS & AVENIR, 11 avenue du 8 septembre 1944, 21200 BEAUNE ; ou par mail à contact@sens-avenir.fr.

Le Client est désormais informé qu'il peut se prévaloir des droits inscrits aux articles 48 et suivants de la loi du 6 janvier 1978. En particulier, il peut contacter SENS & AVENIR aux adresses susmentionnées afin d'obtenir la confirmation que ses données font ou non l'objet d'un traitement et d'obtenir des renseignements sur la finalité du traitement ainsi que son fonctionnement.

Le Client peut solliciter, à ses frais, l'obtention d'une copie de ses données.

Le Client peut se prévaloir de son droit à l'oubli sous réserve de répondre aux conditions légales et réglementaires existantes. Le cas échéant, SENS & AVENIR effacera les données concernées dans les meilleurs délais. Le Client peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Dans le cas d'un désaccord du Client sur les procédures mises en œuvre par SENS & AVENIR pour la protection de ses données, il lui est possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique des Libertés.

ARTICLE 19 : RÉCLAMATION

SENS & AVENIR est engagé dans une démarche qualité afin de satisfaire au mieux les attentes de ses Clients. Ainsi, SENS & AVENIR dispose d'une politique de gestion des réclamations afin de traiter efficacement toutes les demandes.

Une réclamation se définit comme l'expression écrite, actant d'un mécontentement d'un Client et qui porte sur la fourniture d'une prestation. « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Toute réclamation doit être réalisée par mail à l'adresse contact@sens-avenir.fr en indiquant les éléments suivants :

- Nom et Prénom de la personne concernée
- Objet de la réclamation : « Réclamation – [Objet de la réclamation] »
- Description précise de la réclamation.

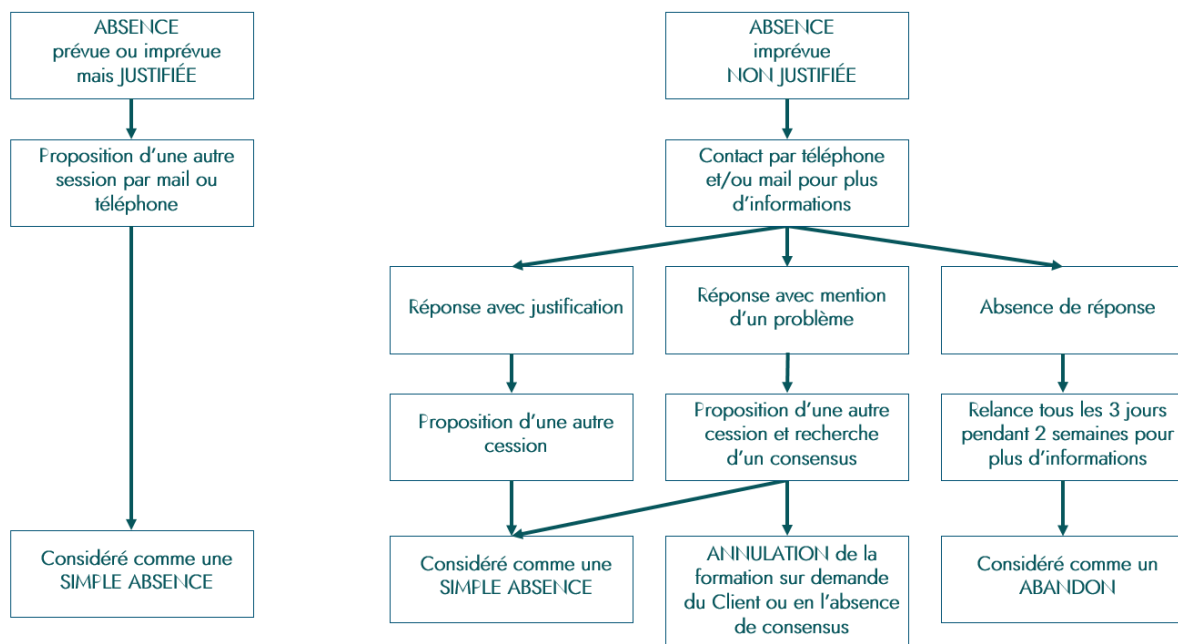
Cette phase de tentative de résolution amiable constitue un préalable à toute action contentieuse.

SENS & AVENIR s'engage à vous contacter dans un délai maximal de 48 heures (jours ouvrés) à compter de la date de réception de la demande. Si, en cas de survenances de circonstances particulières (fermeture annuelle, maladie ...), SENS & AVENIR n'est pas en mesure de respecter ce délai, la raison de ce retard vous sera communiquée dès que possible.

Process de gestion des réclamations :

DURÉE	ÉTAPES	CONTENU DÉTAILLÉ
J	Réception de la réclamation	À réception de la réclamation, renseignement du tableau de suivi des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation.
J+1	Accusé de réception de la réclamation	À compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client. Mise à jour de l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date d'accusé réception de la réclamation. Prise de contact auprès du client par mail ou téléphone afin de planifier un entretien de résolution qui aura lieu au plus tard dans les 2 jours suivants l'accusé de réception. Indication de la date d'entretien dans le tableau de suivi des réclamations.
J+3	Entretien de résolution	Prise de contact par téléphone ou visio auprès du réclamant afin d'écouter sa réclamation, dans une posture d'écoute active, accompagnée de prise de notes. Reformulation en fin d'entretien afin de vérifier la bonne compréhension du problème. Information du client qu'une réponse lui sera apporté dans les 2 jours suivants l'entretien au plus tard. Si possible, proposition d'une solution au cours de l'entretien. Renseignement du tableau de suivi.
J+5	Réponse à la réclamation	Après l'entretien de résolution, envoi d'un mail au client afin de lui proposer une solution. En cas de rejet total ou partiel de la demande du client, indication des voies de recours dont il dispose (tribunal compétent). Mise à jour l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.
SUIVI	Amélioration continue	À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, détermination et mise en œuvre des actions correctives.

Process de gestion des absences, annulations et abandons



ARTICLE 20 : LITIGE - MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise SENS & AVENIR, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite par mail à contact@sens-avenir.fr, tel que défini dans l'article 19).

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux



SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En l'absence d'une issue amiable favorable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Dijon.

ARTICLE 21 : MODIFICATION UNILATÉRALE DES CONDITIONS GÉNÉRALES

SENS & AVENIR se réserve la possibilité de modifier ses Conditions Générales à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du devis, du contrat ou de la convention.

Ces conditions générales prévaudront sur toutes autres Conditions Générales ou particulières non expressément agréées par SENS & AVENIR.

ARTICLE 15 : CONTACT

Le Client peut contacter SENS & AVENIR :

Par courrier adressé au 11 avenue du 8 septembre 1944, 21200 BEAUNE ;

Par mail à contact@sens-avenir.fr ;

Par téléphone au 07 80 97 22 10.