

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de formations réalisé auprès de l'organisme de formation COUNCELLING.

Conditions générales de vente

Article 1. Définitions

Pour les besoins des présentes conditions générales de vente, les termes suivants commençant par une majuscule, employés au singulier ou au pluriel, ont la signification ci-après exposée :

CGV	:	désigne les présentes conditions générales de vente.
Client	:	désigne toute personne physique ou morale achetant toute(s) Formation(s) auprès de COUNCELLING
Client Consommateur	:	désigne tout Client ayant la qualité de consommateur, au sens du Code de la Consommation.
Conditions Particulières	:	désigne la convention ou le contrat de formation conclu entre COUNCELLING et le Client (conformément aux Articles L.6353-1 et suivants du Code du Travail).
Contrat	:	désigne, ensemble, les présentes CGV et les Conditions Particulières définissant les droits et obligations du Client et de COUNCELLING
Formations	:	désigne les prestations de formation proposés par COUNCELLING
Formation inter-entreprises	:	Formation proposée sur catalogue ou sur le site internet de COUNCELLING SAS, et réalisée dans ses locaux ou dans des locaux mis à sa disposition par tout tiers et/ou à distance.

Formation intra-entreprise	:	Formation intra-entreprise : Formation mise en place sur mesure pour le compte du Client, réalisée dans les locaux du Client, de COUNCELLING SAS, de tout tiers ou à distance.
Organisme de Formation	:	désigne la Société COUNCELLING SAS dont le siège social est situé 75 Bd Haussmann 75008 PARIS immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 820 686 848, organisme de formation dont la déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 11 75 60730 75 auprès du Préfet de la région d'Ile-de-France.
Plateforme en Ligne	:	désigne la plateforme pédagogique utilisée et gérée par COUNCELLING, accessible en ligne au moyen d'une connexion internet.
Site Internet	:	désigne le site internet www.councelling.fr .
Stagiaire :	:	désigne la personne physique suivant la Formation.

Article 2. Objet – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de Formations réalisé par un Client auprès de l'Organisme de Formation. Toutes autres conditions, notamment celles émanant du Client, ne sauraient trouver application.

L'achat d'une Formation est régi par les présentes CGV, ainsi que par les Conditions Particulières conclues entre l'Organisme de Formation et le Client qui précisent et/ou complètent les CGV. En cas de contradiction entre les dispositions des CGV et celles des Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

Les CGV pouvant faire l'objet de modifications, la version applicable à l'achat d'une Formation est celle en vigueur sur le Site Internet à la date d'achat.

Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront en vigueur.

Les formations proposées par COUNCELLING achetées via la plateforme Mon Compte Formation, dans le cadre du compte personnel de formation (CPF), ne sont pas soumises aux présentes conditions générales de vente, mais aux conditions générales d'utilisation de la plateforme Mon Compte Formation qui tiennent lieu de contrat.

Article 3. Offre de Formations

3.1. Les Formations proposées par l'Organisme de Formation sont des actions concourant au développement des compétences qui entrent dans le champ d'application des dispositions du Code du Travail relatives à la formation professionnelle.

3.2. Toutes les Formations proposées sont présentées et détaillées sur le Site Internet.

Le programme détaillé de chaque Formation est accessible sur le Site Internet. Il peut également être adressé sur demande faite auprès des conseillers formations de l'Organisme de Formation, joignables par téléphone au 02 52 35 20 74 ou par courriel à l'adresse contact@counselling.fr.

3.3. Dans un souci d'amélioration continue, le programme et le contenu des Formations sont amenées à évoluer. De légères différences entre la présentation d'une Formation sur le Site Internet et son programme actualisé ne saurait donc engager la responsabilité de l'Organisme de Formation et/ou remettre en cause la validité de l'achat d'une Formation.

Article 4. Information pré-contractuelle

4.1. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant l'achat de toute Formation, lequel vaut acceptation pleine et entière desdites CGV.

4.2. Le Client reconnaît par ailleurs avoir reçu de l'Organisme de Formation, préalablement à l'achat de toute Formation et à la signature une convention de formation ou un contrat, de manière lisible et compréhensible, et à toutes les informations lui permettant de s'engager en connaissance de cause, et notamment, lorsque tout ou partie de ces dispositions lui sont applicables, les informations visées aux Articles L.6353-4 et L.6353-8 du Code du travail, ainsi qu'aux Articles L.111-1 et L.221-5 du Code de la consommation.

Article 5. Achat des Formations

5.1. L'achat d'une Formation peut être réalisée auprès des conseillers formations de l'Organisme de Formation, joignables par téléphone au 02 52 35 20 74 ou par courriel à l'adresse contact@counselling.fr ou directement sur le Site Internet.

5.2. Le Client est seul responsable du choix des Formations qu'il achète, par quelque moyen que ce soit, et il reconnaît avoir la capacité requise pour réaliser cet achat.

5.3. Le Client est engagé auprès de l'Organisme de Formation à compter de la date de conclusion des Conditions Particulières, sous réserve de l'application des dispositions de l'Article 8 des présentes CGV.

5.4. L'Organisme de Formation se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif à l'achat et/ou au paiement d'une commande antérieure.

Article 6. Caractéristiques et déroulement des Formations à distance en classes virtuelles

6.1. Le Client est informé et accepte les caractéristiques, ainsi que les éventuelles limites, d'une formation dispensée à distance dans un format à distance. Il lui appartient notamment de s'assurer que les caractéristiques techniques du matériel utilisé pour suivre la Formation permettent un accès entier aux services proposés par l'Organisme de Formation.

6.2. Sauf dispositions contraires indiquées dans la convention de formation, toutes les Formations sont dispensées à distance, dans un format «classes virtuelles» au moyen d'un outil de visio-conférence.

6.2BIS. L'Organisme de Formation met tout en œuvre, dans le cadre d'une obligation de moyens, pour assurer le bon fonctionnement et la continuité d'accès aux services de cet outil de visio-conférence en transmettant les liens de connexion avant chaque classe virtuelle.

En cas d'interruption ou d'évolution technique, d'opérations de maintenance, de mises à jour et/ou d'urgence de cet outil de visio-conférence et ce soit quelle qu'en soit la cause et/ou la durée, la responsabilité de l'Organisme de Formation ne saurait être engagée, ni cela ne pourrait remettre en cause l'achat de la Formation et/ou ouvrir droit à une indemnisation du Client à quelque titre que ce soit.

6.3. Lors de l'achat de la Formation, le Client choisit la date de début de Formation souhaitée.

L'Organisme de Formation communique alors des codes d'accès à la Plateforme en Ligne de COUNCELLING. Ces codes étant strictement personnels, le Client s'engage à en assurer la confidentialité, notamment en s'abstenant de les communiquer à un tiers, et il se porte fort du respect de cet engagement par le Stagiaire s'il ne s'agit pas de lui.

La Plateforme en Ligne donne accès notamment à tous les cours au format vidéo et/ou audio, un ou plusieurs supports pédagogiques, les cours et les exercices d'évaluation (quizz, QCM, exercices pratiques, etc.). Ces éléments lui sont également envoyés par mail sur demande du Stagiaire.

6.4. Le Stagiaire bénéficie par ailleurs, tout au long de la Formation et selon la formule tarifaire souscrite, d'une assistance technique et pédagogique (par courriel, téléphone ou tchat), ainsi que de rendez-vous individuels et personnalisés avec un mentor professionnel.

6.5. Le Stagiaire est soumis à une ou plusieurs épreuves d'évaluation des acquis en cours et/ou à la fin de la Formation.

6.6. Le Client s'engage à utiliser la Plateforme en Ligne, et les services proposés par l'Organisme de Formation dans le respect du Contrat et des législations et réglementations en vigueur, et il se porte fort du respect de cet engagement par le Stagiaire s'il ne s'agit pas de lui.

6.7. L'Organisme de Formation se réserve le droit de suspendre l'accès du Client et/ou du Stagiaire à tout ou partie des services en cas de manquement à l'une des obligations visées au Contrat.

Article 7. Report / annulation d'une formation par COUNCELLING SAS

7.1. Report / annulation d'une formation par COUNCELLING SAS

COUNCELLING SAS se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter des formations planifiées sans indemnités, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis raisonnable.

7.2. Annulation d'une formation par le Client

Toute formation ou cycle commencé est dû en totalité, sauf accord contraire exprès de COUNCELLING SAS.

Le report de session possible selon les conditions suivantes :

Pour les formations en inter entreprise :

Le report est gratuit s'il a lieu au moins 14 jours avant la formation.

Si le report a lieu dans les 14 jours qui précèdent la formation, il donnera lieu à des frais de dossier de 500 euros HT.

En cas d'annulation définitive et sans report dans les 14 jours qui précèdent la formation ou de non-participation non signalée, des frais équivalents à 100% du prix de la formation seront facturés.

Il convient de préciser que les frais ci-dessus cités ne constituent pas une dépense budgétaire déductible de la participation à la formation professionnelle de l'employeur.

Pour les formations en intra entreprise et les formations à distance :

Le report de session est gratuit dans la limite d'une fois dans l'année.

Au-delà, des frais de dossier de 100 euros HT seront facturés pour tout report de stage, qu'elle qu'en soit la date.

Des frais d'annulation équivalents au prix du stage pourront être facturés en cas d'annulation dans les 7 jours qui le précèdent.

Il convient de préciser que les frais ci-dessus cités ne constituent pas une dépense budgétaire déductible de la participation à la formation professionnelle de l'employeur.

7.3. Remplacement d'un participant

Pour les formations en intra-entreprise, sur demande écrite avant le début de la formation, le Client a la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire.

Article 8. Tarifs – Conditions de paiement

8.1. Les Formations sont fournies par l'Organisme de Formation aux tarifs en vigueur indiqués sur le Site Internet, qui dépendent notamment des moyens techniques, pédagogiques et d'encadrement engagés et mis à disposition par l'Organisme de Formation.

Les prix sont exprimés en euros. L'Organisme de Formation bénéficiant, en application de l'Article 261, 4. 4° du Code Général des Impôts, d'une exonération de la taxe sur la valeur ajoutée, les tarifs s'entendent nets de taxe.

8.2. Le prix de la Formation achetée par le Client est expressément stipulé dans les devis, conventions ou contrat, de même que les conditions et modalités de règlement (qui peuvent différer, dans le respect des dispositions légales, selon la qualité du Client).

8.3. Si le Client entend faire financer tout ou partie de la Formation par un organisme financeur, il lui appartient de déposer une demande de prise en charge auprès de ce dernier et de s'assurer de l'acceptation de sa demande de prise en charge. Le Client communique à l'Organisme de Formation une copie de l'accord de prise en charge de l'organisme financeur.

Article 9. Droit de rétractation

9.1. L'achat d'une Formation par un Client Consommateur constitue la formation d'un contrat conclu à distance au sens du Code de la consommation.

Le Client Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de la date de conclusion des Conditions Particulières, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision.

Le Client Consommateur en informe l'Organisme de Formation par tout moyen (notamment par courriel à l'adresse contact@counselling.fr) ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

9.2. L'achat d'une Formation par une personne physique entreprenant celle-ci à titre individuel et à ses frais, qui n'est pas un Client Consommateur, est soumis à un délai de rétractation de dix (10) jours à compter de la signature des Conditions Particulières.

Le Client informe l'Organisme de Formation de sa décision de se rétracter, par lettre recommandée avec accusé de réception, par courriel à l'adresse contact@counselling.fr ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

9.3. Dans tous les cas, la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client.

Par ailleurs, le droit de rétractation ne peut pas être exercé si la Formation a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, après accord du Client et renoncement à son droit de rétractation, le Client reconnaissant ainsi expressément renoncer au droit de rétractation à la date de début de la Formation souhaitée.

Article 10. Force majeure

L'Organisme de Formation et le Client ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites au Contrat, découle d'un cas de force majeure.

Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

De convention expresse, constituent également un cas de force majeure :

- Une inaccessibilité à la Plateforme en Ligne du fait d'un événement, notamment technique ou technologique, indépendant de la volonté et/ou du contrôle de l'Organisme de Formation, ou en cas d'urgence ;
- Un accident, une maladie ou une hospitalisation du Stagiaire dans les jours précédant, ou aux dates de réalisation de la Formation ;
- Le décès du Stagiaire ou d'un de ses ascendants ou descendants de premier degré dans les jours précédant, ou aux dates de réalisation de la Formation.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue et l'Organisme de Formation et/ou le Client s'engage à fournir tous leurs efforts pour reprendre ladite exécution dans les meilleurs délais.

Si l'empêchement est définitif, les parties seront dégagées de leurs obligations respectives et seules les prestations effectivement dispensées par l'Organisme de Formation resteront dues par le Client, au *pro rata temporis* du prix de la Formation indiqué dans la convention de formation ou le contrat.

Article 11. Traitement des réclamations

Toute réclamation relative à la réalisation d'une Formation est à adresser par écrit, soit par courriel à l'adresse contact@counselling.fr, soit par courrier postal à l'adresse 75, Bd Haussmann 75008 PARIS.

L'Organisme de Formation s'efforce d'accuser réception de toute réclamation et d'y donner une suite dans les meilleurs délais.

Article 12. Garantie – Assurance

12.1. L'Organisme de Formation garantit le Client, conformément aux dispositions légales, contre tout défaut de conformité ou vice caché des Formations provenant d'un défaut de conception ou de réalisation desdites Formations, à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

La responsabilité de l'Organisme de Formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence dûment prouvée de sa part et est limitée aux préjudices directs découlant de ladite faute ou négligence, à l'exclusion de tout préjudice indirect de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer l'Organisme de Formation, par écrit, de l'existence du vice ou défaut dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la réalisation de la Formation.

L'Organisme de Formation rectifiera ou fera rectifier, dans la mesure du possible et à ses frais, le(s) service(s) jugé(s) défectueux ou procédera à un remboursement du Client en cas d'impossibilité de rectification.

En tout état de cause, la garantie de l'Organisme de Formation est limitée au montant HT effectivement payé par le Client pour l'achat de la Formation.

Il est rappelé que l'Organisme de Formation ne pourra pas être considéré comme responsable ou défaillant pour tout retard ou inexécution de ses obligations qui serait lié et/ou consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

12.2. L'Organisme de Formation a souscrit une responsabilité civile professionnelle auprès de la Société MMA.

Article 13. Protection des données personnelles

Notre Politique de protection des données à caractère personnel détaille comment l'Organisme de Formation est amené à traiter les données personnelles.

Article 14. Droit applicable – Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une autre langue, seul le texte français fera foi en cas de litige.

Article 15. Règlement des litiges – Attribution de juridiction

15.1. En cas de différend avec l'Organisme de Formation, le Client Consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

15.2. Tout litige auquel le Contrat pourrait donner lieu, concernant notamment sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, ses conséquences et ses suites, qui n'aurait pu être résolu à l'amiable, sera soumis au tribunal de commerce de Paris quel que soit le siège du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site Internet www.counselling.fr porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client.