



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux ventes de formations, accompagnements et toutes prestations conclues par l'entreprise **HO.**, Siret 80360620100025, dirigée par Hélène Orzech, Psychologue du travail ADELI n°949316798, domiciliée 25 rue Politzer 94100 Saint-Maur des Fossés – Organisme de formation déclaré sous le numéro de déclaration d'activité n°11941194494 code APE 8559A.

1. OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL

1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles **HO.** s'engage à vendre une prestation dans le cadre :
 - a/de la formation professionnelle (action de formation, parcours certifiant, bilan de compétences)
 - b/d'un coaching, ou d'un accompagnement en outplacement
 - c/d'une prestation de conseil ou d'études.
2. Elles s'appliquent quelles que soient les clauses stipulées dans les documents du Client et prévalent sur les conditions générales d'achat.
3. En cas de contradiction entre des conditions particulières de vente figurant sur le devis, le bon de commande, le contrat ou la convention transmis au Client et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente priment.
4. L'acceptation d'un devis, bon de commande, contrat ou convention par le Client vaut acceptation des CGV.
5. Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.
6. Les CGV applicables sont remises au Client et acceptées par ce dernier. Cependant, les présentes CGV pourront être modifiées par **HO.** à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client. À tout moment, le Client peut demander à **HO.** la dernière version des CGV. Il y a accès sur le site Internet www.heleneorzech-psy.com.

2. DÉFINITIONS

- Formation inter entreprise : formation réalisée dans les locaux de **HO.**, situés Immeuble Les Fontaines Axa, 203 rue Carnot, 94120 Fontenay-sous-Bois ;
- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client sur le site du Client ou dans d'autres locaux à son initiative ;
- Parcours certifiant : parcours de formation préconisé délivrant une certification
- Client : personne morale ou physique qui achète la prestation ;
- Stagiaire/Bénéficiaire : personne physique qui bénéficie de la formation ;
- OPCO : « Opérateur de Compétences » chargé de collecter, mutualiser et redistribuer les obligations financières versées par les entreprises au titre de la formation professionnelle ;
- OPACIF : « Organisme Paritaire Agréé au titre du Congé Individuel de Formation » chargé de collecter les contributions obligatoires des entreprises au titre du Congé Individuel de Formation (CIF) et des Congés Bilan de Compétences (CBC).
- Présentiel : Formation réalisée dans les locaux de **HO.**, situés Immeuble Les Fontaines Axa, 203 rue Carnot, 94120 Fontenay-sous-Bois ;
- Mixte : Formation réalisée partiellement en présentiel, dans les locaux de **HO.**, situés Immeuble Les Fontaines Axa, 203 rue Carnot, 94120 Fontenay-sous-Bois, partiellement en visioconférence, la part de visioconférence relevant de l'initiative du Client.
- Distanciel : Formation réalisée en visioconférence.

3. MODALITÉS D'INSCRIPTION

1. Pour les clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part de l'acompte*, s'il y a lieu (montant indiqué sur la convention de formation ou le bon de commande valant convention de formation) et, d'autre part, de la convention ou du bon de commande valant convention de formation, signé et revêtu du cachet de l'entreprise. *Excepté pour les collectivités territoriales qui, conformément aux règles établies par la comptabilité publique, règlent « après service fait ».
2. Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, du contrat de formation signé et, d'autre part, d'un acompte de 20% du prix de la formation. Le versement de cet acompte ne peut être exigé qu'à l'expiration du délai de rétractation de 10 jours qui court à compter de la signature du contrat remis par **HO.** En cas de règlement par un organisme tiers, l'accord de financement doit être communiqué avant le début de la formation à **HO.**
3. Pour les parcours certifiants : un niveau peut être requis pour suivre ce parcours, il est précisé sur le programme de formation correspondant et à titre d'information sur le site internet www.heleneorzech-psy.com. Le client est tenu de valider les prérequis nécessaires pour suivre le parcours de formation. www.heleneorzech-psy.com ne pourra en aucune manière être tenu pour responsable des conséquences d'une absence d'information de la part du Client ou de l'inexactitude des informations qui lui auraient été données par le Client.
4. Pour les formations organisées en inter-entreprise, il est recommandé de s'informer de l'accessibilité des lieux auprès des responsables pédagogiques avant toute inscription d'une personne à mobilité réduite.

4. RESPONSABILITÉ

1. Toute inscription à une formation implique le respect par le Stagiaire du règlement intérieur ainsi que des consignes de sécurité applicables aux locaux concernés, lesquels sont portés à sa connaissance.
2. **HO.** se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux dispositions du règlement intérieur.
3. **HO.** ne peut être tenu responsable de dommages ou perte d'objets et effets personnels appartenant aux Stagiaires.
4. Il appartient au Client/Stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa formation.
5. L'obligation souscrite par **HO.**, dans le cadre de ses formations, constitue une obligation de moyens et non une obligation de résultats.
6. **HO.** décline toute responsabilité pour le passage aux examens, notamment quant aux résultats des Stagiaires et à la valeur de ces résultats.
7. Pour assurer la qualité des formations, **HO.** s'engage à ce que le personnel et les intervenants affectés à l'exécution des prestations soient compétents dans leur spécialité ; et à mettre en œuvre les moyens nécessaires et raisonnables afin de remplir les obligations contractées au titre des formations.
8. Dans le cadre d'une formation intra-entreprise, **HO.** n'assure que la fourniture des formations et des supports, à l'exception de toutes autres prestations. Le Client s'engage à fournir à **HO.** tous les moyens qui seraient nécessaires pour que les formations se déroulent dans des conditions normales et dans un environnement adapté et conforme. **HO.** ne peut être tenu en aucun cas responsable d'un manque de mise à disposition par le client de matériel ou de logiciel, de la gestion d'une panne éventuelle ou de la conformité du site.
9. **HO.** ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure.

5. CAS DE FORCE MAJEURE

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à **HO.**, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de **HO.**

6. PRIX – MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

1. Les prix sont indiqués en euros, hors taxes et toutes taxes comprises (Montant exonéré de TVA, Article 261, 7-1° du CGI), sur le bon de commande et/ou la convention de formation ou le contrat de prestation. Ces prix n'incluent pas les frais de transports, d'hébergement et de restauration du (ou des) participant(s), ceux-ci restent à la charge exclusive du Client (N.B. : ces frais annexes peuvent, sur demande, être pris en charge par l'organisme tiers).
2. Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le bon de commande et/ou la convention de formation ou le contrat de prestation.
3. Les frais annexes éventuels de transport, d'hébergement et de restauration du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de location de matériel courant (vidéoprojecteur, paperboard, caméra, écran,...) et les frais de tests spécifiques et d'inventaires de personnalité peuvent être facturés en sus du coût de la prestation.
4. Les règlements seront effectués, sans escompte ni rabais ou remise sauf accord particulier, par chèque ou par virement bancaire, dès la réception de la facture. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées.
5. En cas de subrogation de paiement conclu entre le Client et un organisme tiers, les factures seront transmises par **HO.** à l'organisme tiers, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement.

7. PRISE EN CHARGE PAR UN ORGANISME TIERS

1. Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO, OPACIF, Pôle Emploi, FAF,...), il appartient au Client/Stagiaire :
 - 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 et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ;
 - d'indiquer explicitement sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation quel sera l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse.
2. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à **HO.** avant le premier jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au Client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au Client.
3. Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le Client est redevable de l'intégralité du prix de la formation, qui lui est donc facturé.

8. PÉNALITÉS DE RETARD ET SANCTIONS EN CAS DE DÉFAUT DE PAIEMENT

1. Toute somme non payée à l'échéance indiquée sur la facture donne lieu au paiement par le Client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont



exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire le jour suivant la date de paiement prévue.

2. Une indemnité forfaitaire de 40 € euros est due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement, sauf s'il s'agit de particuliers.
3. Dans le cas où un Client passerait une commande, sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, **HO.** sera en droit de refuser d'honorer la commande et de délivrer les prestations concernées, sans que le Client/Stagiaire puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

9. CONVOCATION – ATTESTATION DE PRÉSENCE – OBTENTION DU CERTIFICAT

1. Une convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation est adressée au Client. **HO.** ne peut être tenu responsable de la non réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du Stagiaire à la formation.
2. Une attestation de présence, établie en conformité avec les feuilles d'émargement, est adressée au Client et/ou au Stagiaire après chaque formation.
3. Dans le cadre d'un parcours certifiant, les Stagiaires sont soumis à l'obligation d'évaluation des compétences acquises et à une assiduité totale dans le suivi de la formation. L'obtention de la certification est conditionnée à la réussite des Stagiaires aux évaluations.

10. ANNULATION – REPORT – CESSATION ANTICIPÉE – ABSENCES

Toute annulation ou report doit faire l'objet d'une demande écrite (e-mail à helene.orzech@gmail.com ou courrier) et sera effectif après confirmation par **HO.** auprès du Client.

10.1. PAR LE CLIENT PERSONNE MORALE

10.1.1. Pour les formations inter-entreprise :

- Lorsque la demande d'annulation est reçue par **HO.** au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la formation, **HO.** retient l'acompte prévu à la signature (ou le facture s'il n'a pas été payé).
- Dans le cas où la demande est reçue au-delà de 10 jours ouvrés avant le début de la formation, **HO.** retient l'acompte (ou la facture s'il n'a pas été payé) et facture 50 % du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées ; toutefois si **HO.** organise dans les 6 mois à venir une session de formation sur le même sujet, une possibilité de report sera proposée dans la limite des places disponibles et l'indemnité sera affectée au coût de cette nouvelle session.
- **HO.** offre la possibilité de remplacer un Stagiaire empêché par un autre, jusqu'à la veille de la formation. La demande de remplacement doit parvenir par mail à helene.orzech@gmail.com, et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient alors au Client de vérifier l'adéquation du profil, des prérequis éventuels et des objectifs du Stagiaire avec ceux définis dans le programme de la formation et d'obtenir l'accord éventuel de l'OPCO.
- Toute annulation à la date du début de la formation/prestation ou non présentation du Stagiaire entraîne la facturation du prix total de la formation/prestation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.
- Une fois la formation/prestation commencée, toute annulation ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation/prestation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.
- Les sommes dues par le Client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture et ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle et ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

10.1.2 Pour les formations intra-entreprise :

- Lorsque la demande d'annulation est reçue par **HO.** au plus tard 21 jours ouvrés avant la date de la formation, seuls les éventuels frais annexes engagés au titre de la préparation (préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement, tests et inventaires de personnalité,...) seront facturés au Client.
- Dans le cas où la demande est reçue entre 20 et 10 jours ouvrés avant le début de la formation, le Client sera facturé de 50% du prix de la formation à titre d'indemnisation, auxquels s'ajoutent les frais annexes engagés au titre de la préparation, comme indiqué ci-dessus. En cas de report dans les 6 mois de la session de formation prévue, l'acompte sera porté au crédit du Client sous forme d'avoir imputable sur la facturation de la nouvelle session. Toutefois si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 6 mois, l'acompte restera acquis à **HO.**
- Toute annulation à moins de 10 jours ouvrés avant la date du début de la formation/prestation ou non présentation du Stagiaire/bénéficiaire entraîne la facturation du prix total de la formation/prestation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation.
- **HO.** offre la possibilité de remplacer un Stagiaire empêché par un autre, jusqu'à la veille de la formation. La demande de remplacement doit parvenir par mail à helene.orzech@gmail.com, et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient alors au Client de vérifier l'adéquation du profil, des prérequis éventuels et des objectifs du Stagiaire avec ceux définis dans le programme de la formation et d'obtenir l'accord éventuel de l'OPCO.
- Une fois la formation/prestation commencée, toute annulation ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation/prestation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.
- Les sommes dues par le Client à titre d'indemnisation ou de la préparation sont mentionnées comme telles sur la facture et ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle et ne pourront donc pas être remboursées par l'OPCO dont il dépend.

10.2. Par le client personne physique

- Lorsque la demande d'annulation est reçue par **HO.** après l'expiration du délai de rétractation (soit 10 jours) et avant le début de la formation, **HO.** retient l'acompte (ou le facture s'il n'a pas été perçu), s'il y a lieu, sauf cas de force majeure.
- Une fois la formation commencée, lorsque, par suite de cas de force majeure, le client personne physique est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata-temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. En l'absence de force majeure, une fois la formation commencée, toute annulation, abandon ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.
- Les sommes dues par le Client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture et ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle et ne pourront donc pas être remboursées par l'OPCO dont il dépend.

10.3. Dispositions particulières aux formations financées par un OPACIF (Congé Bilan de Compétences)

Le Stagiaire qui, sans motif valable, ne suit pas l'ensemble de l'action pour laquelle le congé a été accordé perd le bénéfice de ce congé. Le coût total de la prestation sera à la charge du Stagiaire et ne pourra être remboursée par l'OPACIF.

10.4. Par HO.

- **HO.** se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint.
- En cas d'annulation par **HO.**, les sommes versées par le Client lui sont remboursées, dans cette limite.
- En cas de report, **HO.** propose de nouvelles dates : si le Client les accepte, les sommes déjà versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session de stage ; si le Client les refuse, ces sommes lui sont remboursées.
- En cas de cessation anticipée de la formation par **HO.** pour un motif indépendant de sa volonté (cas de force majeure), le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.
- **HO.** se réserve le droit de refuser un Stagiaire ne disposant pas au moment de la formation des prérequis exigés. Il sera dû, dans ce cas, au titre d'indemnité forfaitaire, un montant égal à 50 % du prix de la formation.
- Dans tous les cas, l'annulation, le report ou la cessation anticipée de la formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

11. SOUS-TRAITANCE

HO. se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations – auprès de toute personne, morale ou physique, étrangère à ses services ou à ses partenaires – qui lui sont confiées et ce sous son entière et seule responsabilité. Le sous-traitant n'aura pas à être agréé expressément par le cocontractant mais devra se soumettre aux mêmes engagements que ceux stipulés sur le bon de commande et/ou la convention de formation ou le contrat de prestation.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

HO. est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique,...), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif à **HO.** Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par **HO.** est illicite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

13. CONFIDENTIALITÉ

HO., le Client et le Stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature (techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à la formation,...), auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

14. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, **HO.** est amenée à traiter certaines données personnelles du client et/ou du Bénéficiaire, pour la gestion administrative de son inscription à la prestation et son suivi.

Ces données sont destinées aux services habilités de **HO.** et sont conservées pendant toute la durée du contrat signé dans le cadre de la prestation puis feront l'objet d'un archivage pendant 5 ans (10 ans en cas de financement par le FSE ou le FPSPP). Conformément à la législation des bilans de



compétences, les données non administratives sont détruites 1 an après la fin du bilan de compétences.

Si **HO.** utilise des logiciels pour faciliter le recueil et le traitement des données que vous nous avez communiquées (Google Drive, messagerie d'entreprise OVH, CRM Hubspot, etc.) et que les entreprises gérant ces logiciels sont situées en dehors de l'Union Européenne. **HO.** s'est préalablement assurée auprès de celles-ci de la mise en œuvre de garanties adéquates et du respect de conditions strictes en matière de confidentialité, d'usage et de protection des données (adhésion au Privacy Shield).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données et d'un droit à la limitation du traitement. Ces droits peuvent être exercés par courriel à l'adresse helene.orzech@gmail.com ou par voie postale à **HO.**, 25 rue Politzer 94100 Saint-Maur. Une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (CNIL) peut également être introduite.

15. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Créteil, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

16. COMMUNICATION

Le Client autorise expressément **HO.**, à mentionner son nom dans le cadre de sa communication (site internet, article...).

17. RELATIONS CLIENTS

Toute information, question ou réclamation du Client devra être formulée par écrit soit par courrier à l'adresse postale **HO.** 25 rue Politzer 94100 Saint-Maur, soit par e-mail à helene.orzech@gmail.com, qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Mise à jour du 23 novembre 2023