

Conditions Générales de Ventes

Form-et-vous
Emergence
10 rue du 48^{ème} régiment d'infanterie
22200 GUINGAMP
Siret : 94967821300016
NDA : 53220926322 (ne vaut pas agrément de l'Etat)

Objet

Les conditions générales de vente, décrites ci-après, détaillent les droits et obligations de FORM-ET-VOUS, représenté par Monsieur ESTRADE DAVID, et de son (sa) bénéficiaire / bénéficiaire dans le cadre des prestations suivantes : Bilan de compétences.

Toute prestation accomplie par Monsieur ESTRADE DAVID implique donc l'adhésion sans réserve du bénéficiaire aux présentes conditions générales de vente.

Public

L'ensemble des prestations sont accessibles à tous public : salarié du privé ou du publique, professionnel, 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 bénéficiaire.

Les prérequis, objectifs, durée, contact, modalités d'exécution et d'évaluation, tarifs, méthodes mobilisées sont indiqués sur le livret de formation et la convention de formation.

Prix

Les prix des prestations sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et affiché en HT et TTC. Monsieur ESTRADE DAVID s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, Monsieur ESTRADE DAVID 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.

Délai de réflexion

A titre individuel, le ou la bénéficiaire dispose, en vertu de l'article L6353-6 du Code du Travail, d'un délai de réflexion de 14 jours à compter de la signature du contrat de formation, pour se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception adressée à ESTRADE DAVID 10 rue du 48^{ème} régiment d'infanterie 22000 GUINGAMP ou par mail à estradedavid185@gmail.com

Rabais et ristournes

Les tarifs proposés ne comprennent pas les rabais et ristournes que Monsieur ESTRADE DAVID serait amené à octroyer lors de l'établissement du devis.

Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

SAS FORM-ET-VOUS
06.44.23.01.69
www.Form-et-vous.com
Siret : 949 678 213 00016
NDA : 53220926322 (ne vaut pas agrément de l'Etat)

Modalités de paiement

Le règlement des commandes s'effectue à l'ordre de FORM-ET-VOUS :

- Soit par chèque ;
- Soit par virement bancaire.

A titre individuel, la prestation de formation doit être réglée (sauf clause annulation) au plus tard le dernier jour de la prestation.

A titre professionnel, la prestation de formation doit être réglée à réception de la facture.

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, le (la) bénéficiaire doit opérer les modalités suivantes :

- Faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation et s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- Indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- Transmettre l'accord de prise en charge avant la date de prestation ;
- S'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement la prestation, le reliquat sera facturé au bénéficiaire.

Modification du planning

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

Hors justificatif, Monsieur ESTRADÉ se réserve le droit de mettre un terme à la prestation. Le paiement de la prestation restera totalement dû.

Retard de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel, le (la) bénéficiaire / bénéficiaire doit verser à Monsieur ESTRADÉ DAVID 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

SAS FORM-ET-VOUS

06.44.23.01.69

www.Form-et-vous.com

Siret : 949 678 213 00016

NDA : 53220926322 (ne vaut pas agrément de l'Etat)

recouvrement.

Articles 441-6, l alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce.

Clause résolutoire

Si dans les quinze jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement ", le (la) bénéficiaire / bénéficiaire 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 Monsieur ESTRADE DAVID.

Annulation

A compter du 22^{ème} jour calendaire pré-intervention, aucune pénalité n'est facturée au bénéficiaire pour tout motif d'annulation.

Toute annulation survenue avant le 22^{ème} jour pré-intervention entraînera une facturation à hauteur de 100 % du montant total du devis validé.

Réclamation

FORM-ET-VOUS est engagé dans une démarche qualité afin de satisfaire au mieux vos attentes. Ainsi, FORM-ET-VOUS 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 ».

Vous pouvez exprimer votre réclamation sur le site www.form-et-vous.com, ou par mail à estradedavid185@gmail.com en indiquant les éléments suivants :

- Nom et Prénom de la personne concernée
- Objet de la réclamation
- Description précise de la réclamation.

Je m'engage à vous contacter dans un délai maximal de 48 heures à compter de la date de réception de la demande. Si, en cas de survenances de circonstances particulières (fermeture annuelle, maladie ...), FORM-ET-VOUS n'est pas en mesure de respecter ce délai, la raison de ce retard vous sera communiquée dès que possible.

SAS FORM-ET-VOUS

06.44.23.01.69

www.Form-et-vous.com

Siret : 949 678 213 00016

NDA : 53220926322 (ne vaut pas agrément de l'Etat)

Process de gestion des réclamations :

DUREE	ETAPES	CONTENU DETAILLE
J	Réception de la réclamation	A réception de la réclamation, renseigner le 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	A 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. Contacter le client par mail ou téléphone afin de planifier un entretien de résolution qui aura lieu au plus tard dans les 2 jours suivants accusé de réception. Indiquer la date d'entretien dans le tableau de suivi des réclamations.
J + 3	Entretien de résolution	Contacteur par téléphone ou visio le réclamant afin d'écouter sa réclamation. Être dans une posture d'écoute active, le laissez s'exprimer, prendre des notes. Reformuler en fin d'entretien afin de vérifier la bonne compréhension du problème. Informer le client qu'une réponse lui sera apporté dans les 2 jours suivants l'entretien au plus tard. Si possible, apporter une solution au cours de l'entretien. Remplir le tableau de suivi.
J + 5	Répondre à la réclamation	Après l'entretien de résolution, envoyer un mail au client afin de lui proposer une solution . En cas de rejet total ou partiel de la demande du client, lui indiquer les voies de recours dont il dispose (tribunal compétent). Mettre 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	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

Process de gestion des absences et abandons



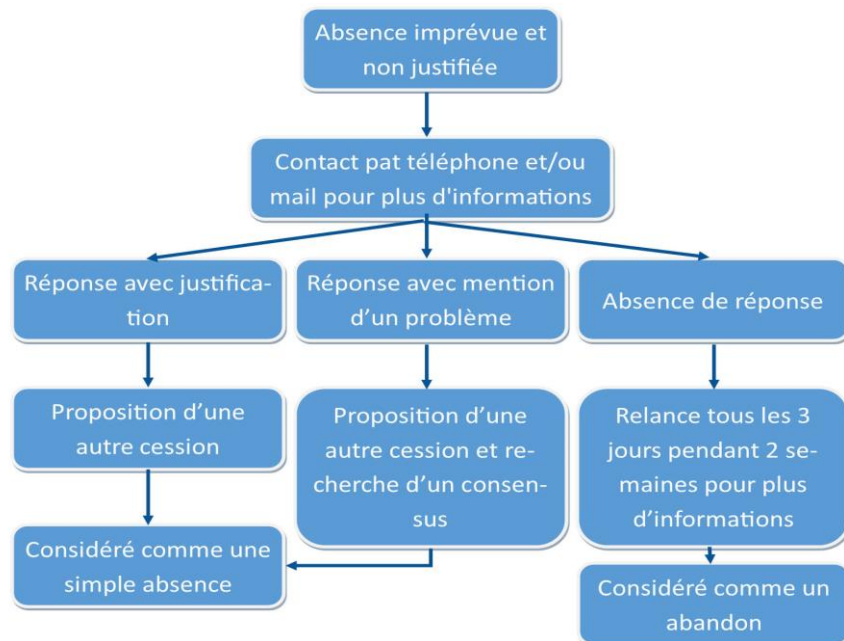
SAS FORM-ET-VOUS

06.44.23.01.69

www.Form-et-vous.com

Siret : 949 678 213 00016

NDA : 53220926322 (ne vaut pas agrément de l'Etat)



Livraison

La prestation est effectuée :

- Soit en présentiel dans les locaux du bénéficiaire ;
- Soit en présentiel dans un espace alloué spécifiquement à cet effet, respectant les règles de sécurité et de confidentialité ;
- Soit en présentiel au domicile du bénéficiaire (dans le cadre d'un bilan de compétence) ;
- 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 garanti, selon les circonstances et obligations du bénéficiaire et du prestataire.

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

Force majeure

La responsabilité de Monsieur ESTRADÉ DAVID 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 1148 du Code civil.

Litiges

En cas de désaccord, le client peut faire appel à un médiateur de la consommation. L'entreprise étant domiciliée à Guingamp, les coordonnées du médiateur relatif à sa localisation sont :

SAS FORM-ET-VOUS

06.44.23.01.69

www.Form-et-vous.com

Siret : 949 678 213 00016

NDA : 53220926322 (ne vaut pas agrément de l'Etat)

ARMOR MÉDIATION SAINT-BRIEUC 02 96 33 73 05 E-mail : barreau.saintbrieuc@wanadoo.fr

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de St Briec.

Liste des mises à jour du site et des documents accessibles au public relatifs à Form-et-Vous

Date	objet	contenu
31/12/2021	Mise à jour du site	Retrait onglet formations courtes, intégration article de presse
07/02/2021	évaluation à froid	Nouvelle présentation
23/02/2022	Feuille d'émargement	Changement colonne
22/04/2022	Feuille d'émargement	Nouvelle présentation
30/05/2022	Evaluation à chaud	Modification notation
02/06/2022	CGV	Intégration nouveau statut, siret Intégration process réclamation
02/06/2022	Ensemble des documents	Modification siret et statut
15/06/2022	Réclamation	Création formulaire
15/06/2022	Entrée en formation	Création convocation
Juin 2022 (mois complet)	Mise à jour site Grâce à la formation « fondamentaux du marketing numérique »	Création plateforme Mise à jour légale (siret, statut) Intégration accessibilité Intégration réclamation process
31/07/2022	Mise en place Bilan de suivi (intermédiaire et de fin)	Réaliser soit à 5h, 7h, 10h ou 12h (selon durée de BC)
06/08/2022	CGV Livret de présentation	Procédure gestion absence et abandons Ecriture en taille 12 du livret
19/08/2022	Livret de présentation CGV Règlement intérieur	Mise à jour accessibilité Intégration tableau des mises à jour sur CGV
Septembre 2022	Mise à jour CGV	Intégration médiateur de la consommation

SAS FORM-ET-VOUS

06.44.23.01.69

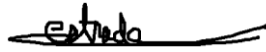
www.Form-et-vous.com

Siret : 949 678 213 00016

NDA : 53220926322 (ne vaut pas agrément de l'Etat)

Juin 2023	Réception nouveau NDA et changement de statut	Mise à jour de tous les documents administratifs Mise à jour site internet
-----------	---	---

David Estrade



Praticien en bilan de compétences

SAS FORM-ET-VOUS

06.44.23.01.69

www.Form-et-vous.com

Siret : 949 678 213 00016

NDA : 53220926322 (ne vaut pas agrément de l'Etat)