

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

*Bilans de compétences – Clients particuliers et professionnels*

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de définir les caractéristiques et les conditions d'achat des bilans de compétences fournis par Cristalide RH à ses clients.

## ARTICLE 1 : APPLICATION ET OPPOSABILITÉ

Le fait de passer commande implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CGV. Toute condition contraire posée par le client sera, sauf acceptation formelle et écrite, inopposable à Cristalide RH, quel que soit le moment où elle aurait pu être portée à sa connaissance.

Le fait que Cristalide RH ne se prévalle pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes conditions ne pourra être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes CGV sont susceptibles d'évolution. La version applicable est celle remise à la date de la commande.

Le client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés ou agents. Il reconnaît également avoir bénéficié, préalablement à toute commande, des informations et conseils nécessaires lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

## ARTICLE 2 : DEVIS

Pour chaque bilan de compétences (BdC), Cristalide RH s'engage à établir un devis. Ce dernier doit être retourné complété, daté, signé et comportant la mention « Bon pour accord ».

Une convention de formation professionnelle est également établie (notamment en cas de financement via le CPF, géré par la Caisse des dépôts et consignations).

Le client s'engage à retourner le devis signé ainsi qu'un exemplaire de la convention dans un délai de 5 jours ouvrables. Dans le cas d'une convention tripartite, celle-ci devra être également signée par le financeur. Le non-respect de ce délai empêchera la réalisation du bilan.

À l'issue de la prestation, une attestation de réalisation, une attestation d'assiduité ainsi qu'un document de synthèse (strictement personnel et confidentiel) seront remis au bénéficiaire.

## ARTICLE 3 : PRIX ET PAIEMENT

Les prix sont exprimés en euros TTC, les formations étant exonérées de TVA.

Le paiement s'effectue à réception de facture, après réalisation de la prestation, au comptant.

Le règlement peut être effectué par virement bancaire ou chèque.

Un paiement échelonné peut être envisagé, à condition d'un accord écrit préalable intervenu avant le démarrage de la formation.

En cas de retard de paiement :

- Des intérêts de retard seront appliqués au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal,
- Les factures non échues deviendront immédiatement exigibles,
- Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera appliquée,

- conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce,
- Une indemnité complémentaire pourra être demandée sur justificatif, si les frais engagés dépassent le montant de l'indemnité forfaitaire.

#### ARTICLE 4 : ANNULATION ET REPORT

Toute demande d'annulation, de report ou de modification d'un rendez-vous doit être signalée par téléphone, puis confirmée par écrit (email). Cf. la charte de coopération remise lors de la phase préliminaire du BdC.

Les rendez-vous peuvent être reportés dans la mesure du possible.

En cas d'abandon du bilan, une facturation au prorata des heures effectivement réalisées sera appliquée.

La responsabilité de Cristalide RH ne pourra être engagée en cas d'inexécution due à un événement fortuit ou à un cas de force majeure. Les clients seront informés par mail.

#### ARTICLE 5 : PROGRAMME DU BILAN DE COMPÉTENCES

Le contenu du programme présenté dans la fiche descriptive est indicatif.

Cristalide RH utilise des outils psychométriques (tests) reconnus pour leur validité, fournis par des éditeurs de référence, et uniquement utilisés par des praticiens habilités. Les résultats ne sont jamais communiqués à des tiers.

Cristalide RH est engagée dans une démarche d'amélioration continue. À l'issue de chaque BdC, un questionnaire de satisfaction est proposé aux bénéficiaires, ainsi qu'un entretien de suivi 6 mois après la prestation et une nouvelle enquête sur l'évolution de leur situation professionnelle.

Les retours sont disponibles sur le site internet de Cristalide RH.

#### ARTICLE 6 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les supports de formation, quelle que soit leur forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la réglementation sur la propriété intellectuelle.

Toute reproduction ou diffusion, même partielle, est interdite sans l'accord écrit de Cristalide RH. Le client s'engage à ne pas les utiliser en dehors du cadre prévu.

#### ARTICLE 7 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS / RGPD

Les données personnelles transmises à Cristalide RH sont utilisées pour le traitement des inscriptions et le suivi post-prestation (notamment à 6 mois).

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données.

Ce droit peut être exercé par mail à : [contact@cristalide-rh.fr](mailto:contact@cristalide-rh.fr)

#### ARTICLE 8 : LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE – MÉDIATION

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre Cristalide RH et ses clients sont régies par la loi française.

En cas de litige n'ayant pu être résolu à l'amiable :

- Pour les **clients professionnels**, la compétence exclusive est attribuée au Tribunal de commerce de Nantes, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.
- Pour les **clients non professionnels (consommateurs)**, les règles légales de compétence territoriale et matérielle s'appliquent.

Cette clause est stipulée dans l'intérêt de Cristalide RH, qui se réserve le droit d'y renoncer.

---

### **Médiation à la consommation**

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation pour résoudre à l'amiable un litige avec Cristalide RH.

Cristalide RH propose le recours au médiateur suivant :

#### **Adresse**

CM2C  
49 Rue de Ponthieu  
75008 Paris

Le consommateur peut également se rendre sur la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) :

☞ <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### **Acceptation des CGV**

Le client et/ou le bénéficiaire reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV, annexées à la convention de formation professionnelle.

La signature du devis et de la convention ou contrat vaut acceptation des CGV.