Conditions Générales de Vente

Activités de formation, de bilan de compétences et de coaching individuel

Ces conditions générales de vente ont été pensées pour vous accompagner dans votre processus d'achat. Vous êtes sur le point d'acheter une des formations de l'Organisme de Formation L'Année Sens et, en le faisant, vous avez décidé de prendre un nouveau cap dans votre vie.

Une fois la lecture de ces conditions générales achevée, vous pourrez confirmer votre inscription à la formation en paraphant et signant ce document.

Pour le coaching individuel, la commande se fait et se confirme en ligne, sans signature, dans les conditions des articles 25 à 31.

Pour toute question, merci de joindre votre contact à L'Année Sens ou bien de contacter l'Organisme de Formation :

Brigitte VOISIN-DUPARCHY
Gérante et Formatrice
06.11.28.13.39
Courriel : contact@lanneesens.fr

Nous nous tenons à votre disposition pour tout élément complémentaire.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont consultables sur le site https://lanneesens.com

Article 1 : Acceptation des conditions générales de vente

Quand vous validez votre commande, vous déclarez accepter pleinement et sans réserve les présentes conditions générales de vente.

Article 2 : Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les transactions conclues par le biais du site internet de L'Année Sens.

L'Année Sens se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Les modifications sont sans effet sur les commandes déjà validées : les conditions applicables à une commande sont celles en vigueur à la date de sa validation.

Du fait de la nature même du réseau Internet ainsi que des éventuelles opérations de maintenance et de développement de ses outils, L'Année Sens ne peut en garantir la disponibilité, et ne peut donc pas de ce fait être tenu responsable d'indisponibilité et/ou de dysfonctionnements.

L'utilisateur du site et des plateformes de L'Année Sens est sous sa seule et entière responsabilité ; aucune action ne pourra être engagée à l'encontre de la société L'Année Sens, qui ne pourrait en aucun cas être tenue responsable de tout préjudice, qu'il soit matériel (y compris pertes de données, de logiciels, de programmes…) ou financier.

Est considérée comme « client » toute personne physique ou morale réalisant auprès de L'Année Sens une commande validée.

L'unique version de ce document impliquant un accord contractuel est celle disponible, à jour, sur le site https://lanneesens.com ainsi que sur la plateforme d'apprentissage utilisée pour la prestation concernée, telle qu'indiquée dans les documents contractuels.

Pour les prestations de bilan de compétences, les articles 22 à 24 s'appliquent et prévalent sur toute disposition contraire des présentes conditions générales de vente.

Pour les prestations de coaching individuel, les articles 25 à 31 s'appliquent et prévalent sur toute disposition contraire des présentes conditions générales de vente, notamment les articles 4, 7, 8 et 11.

Article 3 : Public concerné et limitation d'âge

L'Année Sens a pour vocation de proposer un éventail de produits et services strictement réservés aux particuliers, aux professionnels et aux porteurs de projets. Ces outils, formations et autres produits et services visent à remplir notre objectif : la formation des salariés, demandeurs d'emploi, dirigeants dans le développement des compétences en ressources humaines, bilan de compétences, développement d'activité professionnelle, création…

Des limitations d'âge s'appliquent : les participants à nos formations doivent être âgés de 18 ans révolus, ou justifier de leur émancipation, les mineurs non émancipés étant incapables de contracter au sens de l'article 1146 du Code civil.

Lorsqu'il apparaît qu'une personne ne remplit pas ces conditions, L'Année Sens met fin à l'inscription et rembourse les sommes versées.

Article 4 : Modalités d'inscription et documents contractuels

Pour les inscriptions hors Mon Compte Formation, la commande devient ferme après acceptation du devis et, selon la situation, signature de la convention ou du contrat de formation, sous réserve des droits de rétractation légalement applicables. La commande précise l'identité et les coordonnées du Client, l'intitulé de la prestation ainsi que les dates ou la période prévues.

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle est conclu avant l'inscription définitive et tout règlement, conformément aux articles L. 6353-3 et suivants du Code du travail.

Pour toute inscription réalisée via Mon Compte Formation, la demande d'inscription, la proposition de commande et la confirmation sont effectuées sur la plateforme. Les Conditions générales et particulières d'utilisation de Mon Compte Formation en vigueur constituent le cadre contractuel applicable et prévalent sur toute disposition contraire des présentes CGV. La commande validée sur la plateforme constitue le support contractuel de l'inscription, sans préjudice des documents complémentaires requis pour la réalisation de la prestation.

L'Organisme de Formation adresse au participant une convocation ou une confirmation précisant notamment les modalités pratiques, les horaires et, le cas échéant, le lieu ou le lien de connexion. Le lieu indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel lorsqu'une autre adresse du même secteur géographique doit être retenue pour des raisons d'organisation.

À l'issue de la formation, l'Organisme de Formation met à disposition ou adresse les documents de fin de formation applicables ainsi que la facture selon les modalités convenues avec le Client ou le financeur.

Article 5 : Propriété intellectuelle

Les sites Internet, les produits et services de L'Année Sens dans leur intégralité, tant dans leur présentation que dans leur contenu (dans sa totalité ou de manière séparée), direct ou indirect, quelle qu'en soit la forme, sont protégés par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle et/ou industrielle.

Toute reproduction, diffusion, communication, représentation, réutilisation ou adaptation, partielle ou intégrale, sous quelque forme que ce soit, ainsi que tout enregistrement audio et/ou vidéo, sont interdits sauf autorisation expresse préalable de L'Année Sens ou de ses ayants droit ; à défaut, ces actes sont constitutifs de contrefaçon et passibles des sanctions prévues par la loi.

Article 6 : Commande

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois de son pays ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Il se porte fort du respect de ces CGV pour l'ensemble de son organisation.

Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par la société L'Année Sens constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Toute commande passée sur le site de L'Année Sens implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Article 7 : Prix

Les prix des prestations sont indiqués en euros. Le caractère HT, TTC ou exonéré de TVA est précisé sur le programme, le devis, le contrat, la convention ou la commande applicable. Lorsque la prestation bénéficie de l'exonération de TVA prévue à l'article 261, 4, 4° a du Code général des impôts, la mention correspondante figure sur les documents contractuels et de facturation.

L'Année Sens peut faire évoluer ses tarifs. Le prix applicable est toutefois celui accepté par le Client dans le devis, le contrat, la convention ou, pour une inscription via Mon Compte Formation, celui figurant dans la commande validée sur la plateforme.

Article 8 : Paiement

Les modalités et échéances de paiement sont précisées dans le devis, le contrat, la convention, la facture ou la commande applicable. Hors Mon Compte Formation, les règlements peuvent notamment être effectués par virement ou par chèque à l'ordre de L'Année Sens.

Financement direct par une personne physique :
Lorsqu'une personne physique finance elle-même sa formation, aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai de rétractation de 10 jours prévu à l'article L. 6353-5 du Code du travail. À l'expiration de ce délai, il ne peut être payé une somme supérieure à 30 % du prix convenu ; le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation, conformément à l'article L. 6353-6 du Code du travail.

Clients professionnels :
En cas de retard de paiement, des pénalités sont exigibles de plein droit, sans rappel préalable, au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, dans les conditions prévues par l'article L. 441-10 du Code de commerce. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est également due de plein droit par tout Client professionnel en situation de retard de paiement. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant.

Mon Compte Formation :
Pour les dossiers financés via Mon Compte Formation, les modalités de paiement, de prise en charge, d'annulation et les éventuelles participations financières obligatoires sont celles de la plateforme en vigueur à la date de la commande. Toute participation financière obligatoire restant à la charge du titulaire ne peut faire l'objet d'un remboursement, d'une compensation ou d'un avantage équivalent accordé par L'Année Sens.

Article 9 : Utilisation du site e-learning

L'e-learning consiste à dispenser tout ou partie d'une formation à distance au moyen d'une plateforme numérique sécurisée. La plateforme utilisée est celle indiquée dans le programme, le contrat, la convention, la convocation ou la commande ; selon la prestation, il peut notamment s'agir de QUEOVAL, de Mon Parcours en Ligne ou de toute autre solution retenue par L'Année Sens.

Dans ce cadre, L'Année Sens consent au participant un droit d'accès personnel aux ressources et modules prévus pour la durée définie dans les documents contractuels. Les modalités de connexion, identifiants ou liens d'accès sont transmis par voie électronique ou directement par la plateforme concernée.

L'accès est strictement personnel. Les identifiants, mots de passe ou liens individualisés ne peuvent être cédés, revendus ou partagés. Le Client et le participant s'engagent à informer sans délai L'Année Sens de toute perte, utilisation frauduleuse ou accès non autorisé.

L'ouverture ou la première utilisation d'un accès e-learning ne supprime pas, à elle seule, les droits de rétractation légalement applicables. Lorsqu'une exécution anticipée de la prestation est demandée avant l'expiration d'un délai de rétractation, l'accord exprès requis est recueilli dans les conditions prévues par la réglementation applicable et par l'article 14 des présentes CGV.

Périmètre des Utilisateurs
Sauf conditions particulières expressément acceptées par L'Année Sens, les droits d'utilisation des modules sont concédés au seul Client ou participant désigné dans les documents contractuels.

Droit d'usage personnel
Les contenus accessibles sur les plateformes sont destinés à un usage personnel dans le cadre de la formation. Toute reproduction, diffusion, mise à disposition ou exploitation non autorisée est interdite. En cas de partage frauduleux ou d'atteinte à la sécurité des accès, L'Année Sens peut suspendre l'accès, sous réserve des droits légaux du Client et des dispositions contractuelles applicables.

Article 10 : Annulation, modification ou report des formations présentielles par l'Organisme de Formation

L'Organisme de Formation L'Année Sens se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 10 jours ouvrés avant la date de la formation.

L'Organisme de Formation se réserve le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la formation dans les meilleurs délais.

Lorsque le report n'est pas possible, l'Organisme de Formation procède au remboursement de la totalité des droits d'inscription, sans autre indemnité.

Article 11 : Annulation, report ou remplacement à l'initiative du Client (hors Mon Compte Formation)

Le présent article s'applique aux inscriptions réalisées hors Mon Compte Formation, sous réserve des droits de rétractation prévus à l'article 14 et des dispositions impératives applicables à la situation du Client.

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation sans frais si sa demande écrite parvient à L'Année Sens au moins 16 jours ouvrés avant la date de début de la formation. L'annulation ou le report devient effectif après confirmation écrite de L'Année Sens.

En cas d'annulation entre 15 et 4 jours ouvrés avant le début de la formation, 50 % du prix non remisé de la prestation est facturé au Client. Si l'annulation intervient dans les 3 jours ouvrés précédant le début de la formation, 100 % du prix non remisé est facturé, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

En cas d'absence, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée, les conséquences financières sont celles prévues au contrat ou à la convention, dans le respect des dispositions légales applicables. En cas de force majeure dûment reconnue, seules les prestations effectivement dispensées sont dues lorsque la loi le prévoit.

Le Client peut demander le remplacement d'un participant jusqu'à la veille de la formation, sous réserve de l'accord de L'Année Sens et de l'adéquation du profil du remplaçant aux prérequis et objectifs de la prestation. La demande doit être formulée par écrit et préciser l'identité et les coordonnées du remplaçant.

Pour toute inscription via Mon Compte Formation, les règles d'annulation, d'absence, d'abandon, de report et de force majeure sont exclusivement celles prévues par les Conditions générales et particulières d'utilisation de Mon Compte Formation en vigueur.

Article 12 : Réalisation des prestations

L’Organisme de Formation réalise en propre l’intégralité des prestations objet des présentes conditions. Il n’a pas recours à la sous-traitance pour la conception, l’animation ou l’évaluation des actions de formation et des bilans de compétences qu’il dispense.

Les prestations préparant à une certification professionnelle sont mises en œuvre dans le cadre d’une habilitation accordée par l’organisme détenteur de la certification concernée. Cette habilitation ne constitue pas une relation de sous-traitance : l’Organisme de Formation assure la formation préparatoire et l’accompagnement du candidat, tandis que l’épreuve de certification et la décision du jury relèvent du seul organisme certificateur.

Article 13 : Conditions de participation aux prestations

Les participants aux formations réalisées sont tenus de respecter le Règlement Intérieur de L'Année Sens, affiché et joint au contrat/convention de formation.

Si la formation se déroule hors des locaux de L'Année Sens, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

L'Organisme de Formation 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 du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

Article 14 : Délai de rétractation

1. Formation financée directement par une personne physique

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, elle dispose d'un délai de 10 jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter, conformément à l'article L. 6353-5 du Code du travail. La rétractation est notifiée par lettre recommandée avec avis de réception. Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai ; les règles de paiement prévues à l'article 8 s'appliquent ensuite.

2. Contrat conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur

Lorsque le Code de la consommation est applicable, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour exercer son droit de rétractation, conformément aux articles L. 221-18 et suivants. Il peut utiliser le formulaire type annexé aux présentes CGV ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, adressée à contact@lanneesens.fr ou à L'Année Sens, Espace Entreprises Garosud, 48 Rue Claude Balbastre, 34070 Montpellier.

Si le consommateur demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, cette demande est recueillie dans les conditions légales. En cas de rétractation après le début d'exécution, le montant éventuellement dû correspond à la part de prestation effectivement réalisée. Le droit de rétractation n'est perdu avant son terme qu'en cas de service pleinement exécuté et lorsque les conditions de consentement prévues par l'article L. 221-28 du Code de la consommation sont réunies.

Lorsque la rétractation est valablement exercée, les sommes devant être remboursées le sont dans les délais prévus par l'article L. 221-24 du Code de la consommation.

Pour les contrats conclus à distance au moyen d'une interface en ligne, la fonctionnalité de rétractation prévue par l'article L. 221-21 et l'article D. 221-5 du Code de la consommation est mise à disposition lorsque ces dispositions sont applicables.

3. Mon Compte Formation

Pour les inscriptions réalisées via Mon Compte Formation, le droit de rétractation ainsi que les règles d'annulation avant ou après le début de la formation sont exercés directement sur la plateforme selon les Conditions générales et particulières d'utilisation en vigueur. Ces conditions prévalent sur toute disposition contraire des présentes CGV.

Lorsque plusieurs dispositions impératives sont susceptibles de s'appliquer à une même situation, les présentes CGV ne peuvent avoir pour effet de réduire un droit légal ou réglementaire du Client.

Article 15 : Dispositions spécifiques aux financements via Mon Compte Formation

Pour toute action financée en tout ou partie via Mon Compte Formation, L'Année Sens et le titulaire du compte respectent les Conditions générales et particulières d'utilisation de la plateforme en vigueur à la date de la commande.

Ces dispositions régissent notamment l'inscription, les délais de réponse, la rétractation, l'annulation, l'entrée en formation, les absences, l'abandon, la force majeure, la facturation, le service fait et les modalités de règlement. En cas de contradiction avec les présentes CGV, les règles Mon Compte Formation applicables à la commande concernée prévalent.

L'Année Sens ne rembourse, ne prend en charge et ne compense aucune participation financière obligatoire restant légalement à la charge du titulaire du compte. Aucun avantage, remboursement ou contrepartie ne peut être proposé afin de contourner les règles de financement applicables au CPF.

Le titulaire s'engage à utiliser son compte personnellement et à fournir des informations exactes. L'Année Sens peut demander les vérifications nécessaires à la sécurisation de l'inscription et à la prévention de la fraude, dans le respect de la réglementation applicable.

Article 16 : Protection des données personnelles

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, L'Année Sens traite les données personnelles nécessaires à la gestion des demandes, inscriptions, prestations, obligations administratives et relations contractuelles, selon les finalités, bases légales et durées précisées dans sa politique de protection des données.

Le Client et le participant disposent, selon les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité. Ces droits peuvent être exercés à contact@lanneesens.fr ou par courrier à L'Année Sens, Espace Entreprises Garosud, 48 Rue Claude Balbastre, 34070 Montpellier. Toute personne concernée peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Les données nécessaires à l'exécution d'un contrat, au respect d'une obligation légale ou à la poursuite d'un intérêt légitime ne sont pas fondées sur un consentement global aux présentes CGV. Lorsque le consentement constitue la base légale du traitement, il est recueilli de manière spécifique et peut être retiré à tout moment.

Les communications commerciales électroniques adressées aux particuliers sont envoyées uniquement lorsque la réglementation le permet, notamment après recueil d'un consentement préalable lorsqu'il est requis. Chaque destinataire peut se désinscrire ou exercer son droit d'opposition selon les modalités indiquées dans les communications.

La prise, l'enregistrement ou la diffusion de photographies, vidéos ou enregistrements permettant d'identifier un participant ne sont pas autorisés par la seule acceptation des présentes CGV. Lorsqu'une autorisation est nécessaire, elle fait l'objet d'un accord distinct, spécifique et suffisamment précis quant à l'usage envisagé. Cette règle s'applique également aux participants qui souhaiteraient enregistrer ou diffuser l'image ou la voix d'autres personnes présentes lors d'une formation.

Article 17 : Limitations et/ou exclusions de responsabilité

Le Client et/ou participant et/ou souscripteur et/ou utilisateur déclare reconnaître, exprimer, accepter et approuver sans réserve que :

- Tout type de contenu délivré par L'Année Sens, sous quelque forme qu'il soit (idées, concepts, stratégies, conseils, etc.), ne donne lieu à aucune promesse ni garantie, de quelque nature qu'elle soit (résultats, gains, bénéfices, succès, performance, etc.) ;
- L'Année Sens, ses représentants légaux, ses partenaires et ses fournisseurs ne sont porteurs d'aucune promesse ni garantie ;
- Certains exercices proposés peuvent comporter des risques selon le niveau de condition physique et de santé du Client, qui est seul responsable et totalement libre de la décision de participer, de poursuivre et/ou d'arrêter à tout moment de les pratiquer ;
- Il est seul responsable de son degré de participation/d'implication, de ses décisions, actions et résultats, et ne cherchera d'aucune manière à en rendre L'Année Sens responsable ;
- L'Année Sens ne saurait être tenue responsable, sous aucune circonstance, de toute perte ou de tout dommage causé ou supposé causé en relation avec l'utilisation de ses conseils, produits ou services ;
- L'Année Sens ne propose aucun conseil professionnel de type médical, psychologique ou financier ; aucun contenu délivré par L'Année Sens ne peut se substituer à l'avis et/ou l'intervention d'un professionnel dûment habilité par un diplôme reconnu par les autorités compétentes ;
- La responsabilité de L'Année Sens serait, le cas échéant, contractuellement limitée à un dédommagement qui ne pourrait être supérieur aux montants engagés pour l'achat du bien ou du service ;
- Il est de sa seule et entière responsabilité de se couvrir pour les risques potentiels, L'Année Sens n'étant pas souscripteur d'une assurance pour soins médicaux et/ou préjudices corporels et/ou invalidité.
- Les limitations et exclusions de responsabilité prévues au présent article ne s'appliquent pas au Client ayant la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, ni dans les cas où la loi en interdit la stipulation.

Article 18 : Affiliation et recommandations

Au sein de nos newsletters, communications et formations, nous pouvons être amenés à vous recommander des outils, sites internet, produits ou prestataires de service pouvant apporter un complément utile à nos formations.

Article 19 : Droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

Article 20 : Informations sur L'Année Sens

L'Année Sens est une S.A.R.L. au capital de 1 000 €, dont le siège social est situé Espace Entreprises Garosud, 48 Rue Claude Balbastre, 34070 Montpellier, SIRET 901 742 072 00019, code APE 8559A. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 76341123934 auprès du préfet de région d'Occitanie.

Article 21 : Réclamations, compétence d'attribution

Toute réclamation du Client doit être formulée par écrit à L'Année Sens, Espace Entreprises Garosud, 48 Rue Claude Balbastre, 34070 Montpellier, ou à contact@lanneesens.fr. L'Année Sens s'efforce d'accuser réception et de traiter la réclamation dans les meilleurs délais.

Après réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante, tout Client ayant la qualité de consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève L'Année Sens, conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation.

Le médiateur de la consommation retenu par L'Année Sens est :

CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
Site internet : https://www.cm2c.net
Courriel : contact@cm2c.net

La saisine peut être effectuée en ligne sur le site de CM2C. Elle est recevable si la réclamation écrite préalable adressée à L'Année Sens date de moins d'un an, si le litige n'est pas manifestement infondé ou abusif et s'il n'a pas déjà été examiné par une autre instance de médiation ou par un tribunal.

À défaut de résolution amiable, les litiges sont soumis aux juridictions compétentes selon les règles de droit commun. Le consommateur conserve notamment les options de compétence territoriale prévues par l'article R. 631-3 du Code de la consommation.

Article 22 : Le bilan de compétences

Le bilan de compétences relève du 2° de l'article L. 6313-1 du Code du travail. Il permet au bénéficiaire d'analyser ses compétences, aptitudes et motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

Il ne peut être réalisé qu'avec le consentement du bénéficiaire. Conformément à l'article R. 6313-4 du Code du travail, il comprend une phase préliminaire, une phase d'investigation et une phase de conclusions. Sa durée ne peut excéder vingt-quatre heures.

Le bénéficiaire est tenu de répondre de bonne foi aux investigations menées, dont la nature a un lien direct avec l'objet du bilan.

Article 23 : Documents contractuels du bilan de compétences

Lorsque le bilan est réalisé au titre du plan de développement des compétences ou d'un congé de reclassement, il fait l'objet d'une convention tripartite conclue entre l'employeur, le salarié et L'Année Sens, conformément à l'article R. 6313-8 du Code du travail. Le salarié dispose d'un délai de dix jours pour faire connaître son acceptation en apposant sa signature ; l'absence de réponse au terme de ce délai vaut refus de conclure.

Lorsque le bilan est financé par le bénéficiaire à titre individuel et à ses frais, un contrat est conclu dans les conditions des articles L. 6353-3 et suivants du Code du travail, et les articles 8 et 14 des présentes CGV s'appliquent. Lorsqu'il est financé via Mon Compte Formation, l'article 15 s'applique.

Article 24 : Confidentialité, résultats et conservation des documents

Le bénéficiaire est seul destinataire des résultats détaillés et du document de synthèse, qui lui sont remis au terme de la phase de conclusions. Ces documents ne peuvent être communiqués à aucune autre personne ni institution sans son accord, y compris à un employeur ou à un financeur. À sa demande, le document de synthèse peut être transmis à l'opérateur du conseil en évolution professionnelle.

Les personnes chargées de réaliser et de détenir les bilans sont soumises au secret professionnel dans les conditions des articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

L'Année Sens procède à la destruction des documents élaborés pour la réalisation du bilan dès le terme de l'action. Sont conservés pendant un délai de trois ans le document de synthèse dans le cas mentionné au troisième alinéa de l'article L. 6313-4 et les documents faisant l'objet d'un accord écrit du bénéficiaire fondé sur la nécessité d'un suivi de sa situation.

Article 25 : Coaching individuel — nature et champ d'application

Le coaching individuel proposé par L'Année Sens est un accompagnement personnalisé destiné aux particuliers. Les séances se déroulent à distance, en visioconférence. Des séances en présentiel pourront être proposées ultérieurement ; leurs modalités seront alors précisées lors de la réservation.

L'accompagnement d'un collaborateur à la demande d'une entreprise fait l'objet d'un devis et de conditions particulières.

Le coaching n'est ni une thérapie, ni un acte médical ou psychologique, et ne se substitue pas à l'avis d'un professionnel de santé. L'article 17 s'applique.

Article 26 : Coaching individuel — offres et prix

Les offres de coaching individuel sont les suivantes :

— séance de coaching d'une heure : 90 € ;

— séance de coaching de deux heures : 180 € ;

— forfait de 3 séances de deux heures (6 heures) : 540 € ;

— forfait de 6 séances de deux heures (12 heures) : 1 080 € ;

— forfait de 10 séances de deux heures (20 heures) : 1 800 €.

Les forfaits de 6 et de 10 séances sont proposés à l'issue d'une première séance, lorsque le travail engagé le justifie.

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. Le prix applicable est celui affiché au moment de la commande.

Article 27 : Coaching individuel — commande et paiement

La commande s'effectue en ligne, depuis la page de réservation de L'Année Sens (outil de réservation Calendly). Avant de valider sa commande, le client accepte les présentes conditions générales de vente.

Le prix est payable en totalité à la commande, en ligne, par l'intermédiaire du prestataire de paiement sécurisé Stripe. Les moyens de paiement proposés peuvent notamment comprendre la carte bancaire, Apple Pay, Google Pay et Wero. La réservation est confirmée à réception du règlement.

Pour une commande d'un montant d'au moins 200 €, un paiement fractionné peut être proposé par la société Klarna. Ce paiement fractionné relève d'un contrat distinct, conclu directement entre le client et Klarna selon les conditions de cette dernière. L'Année Sens reçoit le prix en totalité et n'accorde elle-même aucun crédit ni aucun délai de paiement.

Article 28 : Coaching individuel — facture

Une facture est adressée au client par e-mail au moment du paiement. Pour un forfait, une seule facture est établie pour l'ensemble des séances.

Article 29 : Coaching individuel — droit de rétractation

Le client consommateur dispose du droit de rétractation de 14 jours prévu à l'article 14.2, qu'il exerce selon les modalités de cet article (formulaire en annexe ou déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à contact@lanneesens.fr).

Le client qui souhaite qu'une séance ait lieu avant la fin de ce délai en fait la demande expresse au moment de la réservation : en cochant la case prévue à cet effet pour une séance ou, pour un forfait, en validant son achat après lecture de la mention correspondante.

Lorsqu'une séance achetée à l'unité a été entièrement réalisée à la demande expresse du client, celui-ci ne peut plus exercer son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

Si le client se rétracte après avoir bénéficié d'une ou plusieurs séances d'un forfait, les séances réalisées restent dues, au prorata du prix du forfait. Le solde lui est remboursé dans les délais prévus par l'article L. 221-24 du Code de la consommation.

Article 30 : Coaching individuel — annulation, report et déroulement des séances

Le client peut annuler ou reporter une séance sans frais jusqu'à 48 heures avant son début, depuis le lien figurant dans son e-mail de confirmation ou en écrivant à contact@lanneesens.fr. La séance annulée dans ce délai est remboursée ou, s'il s'agit d'une séance d'un forfait, recréditée sur le forfait.

Toute séance annulée moins de 48 heures avant son début, ou non honorée, est due et n'est ni remboursée ni reportée, sauf cas de force majeure.

En cas de retard du client, la séance se termine à l'heure prévue. Si L'Année Sens doit annuler ou reporter une séance, une nouvelle date est proposée au client ou, à défaut, la séance est remboursée.

Le lien de connexion à la visioconférence (Zoom) est transmis dans l'e-mail de confirmation. Le client veille à disposer d'une connexion suffisante et d'un lieu calme. En cas d'interruption technique imputable à L'Année Sens, le temps perdu est reporté sur une autre séance.

Article 31 : Coaching individuel — validité des forfaits et confidentialité

Les séances d'un forfait sont à réaliser dans un délai courant à compter de la date d'achat : deux mois pour le forfait de 3 séances, quatre mois pour le forfait de 6 séances, sept mois pour le forfait de 10 séances. Le rythme conseillé est d'une séance toutes les trois semaines environ.

À l'issue de ce délai, les séances non réalisées ne peuvent plus être utilisées ni remboursées. À titre exceptionnel, une prolongation peut être accordée sur demande motivée du client, à l'appréciation de L'Année Sens. Un forfait est personnel et ne peut être cédé.

Les échanges en séance sont confidentiels. L'Année Sens ne communique aucune information sur leur contenu à un tiers, y compris à un employeur, sans l'accord du client, sous réserve des obligations légales. Les séances ne sont pas enregistrées, ni par L'Année Sens ni par le client, sauf accord écrit préalable des deux parties (voir article 16).

L'Organisme de Formation L'Année Sens

Brigitte VOISIN-DUPARCHY
Gérante et Formatrice
L'Année Sens - S.A.R.L
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **76341123934**
auprès du préfet de région d'Occitanie
Espace Entreprises Garosud
48 Rue Claude Balbastre
34070 MONTPELLIER
N° SIRET : **901 742 072 00019** — RCS Montpellier 901 742 072
Code APE : 8559A

Nom et Prénom : Date :	« Lu et approuvé » et signature manuscrite :

ANNEXE 1 — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement lorsque le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation est applicable à un contrat conclu à distance ou hors établissement.

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de : L'Année Sens — Espace Entreprises Garosud, 48 Rue Claude Balbastre, 34070 Montpellier — contact@lanneesens.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Intitulé de la prestation : .....

Date de conclusion du contrat : .....

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

.....

Date : .....

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification sur papier) :

Ce formulaire est établi sur la base du modèle prévu à l'annexe à l'article R. 221-1 du Code de la consommation.