Conditions générales de vente

1- Objet et champ d'application

Toute commande de prestation à Céline QUILEZ implique, pour le Client, l'acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente.

2- Documents contractuels

L'achat de prestation à Céline QUILEZ prend l'une des formes suivantes : un bon de commande émis par le Client reprenant les mentions exactes d'un devis préalable de Céline QUILEZ, une convention de formation professionnelle, un contrat de prestation de service.

Dès la passation de la commande, CÉLINE QUILEZ adresse au Client, en double exemplaire, le contrat de prestation ou la convention de formation. Le Client retourne un exemplaire signé dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, avant le début de l'intervention.

3- Obligations du prestataire de formation

CÉLINE QUILEZ s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon déroulement de la prestation choisie par le Client.

De plus, CÉLINE QUILEZ s'engage à respecter sa politique en matière de recrutement pour l'ensemble des prestations dispensées afin de garantir la qualité des interventions. Néanmoins, CÉLINE QUILEZ ne saurait être tenue responsable en cas de fraude, de manipulation ou d'omission de la part de ses intervenants.

Plus généralement, CÉLINE QUILEZ étant soumis à une obligation de moyens, sa responsabilité ne saurait être engagée que pour les fautes commises consciemment et alors qu'il disposait de l'ensemble des éléments nécessaires.

CÉLINE QUILEZ s'engage à tenir le Client informé de tout changement qui pourrait subvenir au cours de la prestation.

CÉLINE QUILEZ s'engage à respecter l'ensemble des termes du contrat conclu avec le Client, en particulier relativement au programme et déroulement de la prestation ainsi qu'aux modalités de règlement.

CÉLINE QUILEZ s'engage à mettre tout en œuvre pour garantir la confidentialité des échanges entre le Client et l'intervenant. Plus généralement, CÉLINE QUILEZ s'engage à ne divulguer, transmettre ou vendre aucune information récoltée au cours de la prestation.

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour tout aménagement nécessaire, par mail à l'adresse revailes.celinequilez@gmail.com.

4- Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des modalités de la prestation fixées dans le document contractuel qu'il a signé.

En particulier, il s'engage à être présent et ponctuel lors de la prestation à laquelle il doit participer, ainsi qu'à procéder au règlement de la prestation dans les délais convenus.

Conditions logistiques des formations sur site : Le Client met à disposition un local adapté et l'équipement nécessaire à la formation. Il convoque les participants et veille à leur présence, sauf accord contraire avec CÉLINE QUILEZ.

Lorsque le stagiaire ne se présente plus aux rendez-vous fixés entre lui et le consultant et après relances téléphoniques ou par email, le montant payé reste dû en totalité à CÉLINE QUILEZ. Une facture est établie et remise au Client par CÉLINE QUILEZ conformément à la convention/devis.

Le Client s'engage également à respecter le règlement intérieur des lieux où la prestation aura lieu. CÉLINE QUILEZ ne saurait être tenue responsable en cas de manquement du Client au règlement intérieur, et plus généralement à toute règle imposée au sein de ce dernier. Le Client s'engage à ce qu'un comportement respectueux soit adopté envers les intervenants et autres Clients de la prestation.

En cas de manquement du Client à ces obligations, CÉLINE QUILEZ pourra être amené à modifier les conditions initiales de la prestation, voire à mettre un terme à cette prestation, à condition de respecter les dispositions du code du Travail.

5- Prix, facturation et règlements

Détermination du prix

Les prix des prestations de CÉLINE QUILEZ sont libellés en euros, nets de taxes. Conformément à l'article 261- 4-4 du CGI, CÉLINE QUILEZ ne facture pas de TVA sur l'activité de Formation Professionnelle Continue.

Les prix communiqués comprennent les frais de la prestation ainsi que les éventuels documents pédagogiques distribués. Sauf mention expresse contraire dans le devis et/ou la convention et/ou le contrat signé(s), le(s) repas ne sont pas inclus dans ce prix.

Etant donné que CÉLINE QUILEZ propose des prestations sur mesure, le prix final de la prestation peut varier.

Ainsi, il est convenu que le prix dû par le Client est et demeure le prix mentionné sur le devis et/ou la convention et/ou le contrat, même s'il diffère du prix affiché sur les sites Internet de CÉLINE QUILEZ, ou sur les différentes plateformes ou leurs prestations sont référencées.

Modalités de paiement

Les modalités de règlement (paiement comptant ou échéancier) sont convenues d'un commun accord entre CÉLINE QUILEZ et le Client, qu'il soit professionnel ou personne physique.

Le choix du mode de règlement (paiement comptant ou paiement par échéancier) est formalisé dans la convention ou le contrat.

- Clients professionnels : le détail des échéances est communiqué au fur et à mesure, sur chaque facture émise.
- Clients personnes physiques : l'échéancier complet figure dans le contrat ou la convention signée, conformément aux articles L6353 5 à L6353 7 du Code du travail. Le premier règlement ne peut excéder 30 % du prix total.

Mobilisation du CPF (Compte Personnel de Formation) : le règlement intervient exclusivement via la plateforme de la Caisse des Dépôts. Aucun paiement fractionné n'est autorisé lorsque la formation est financée par le CPF. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Financement OPCO (Opérateurs de Compétences) ou FAF (Fonds d'Assurance Formation) : Il appartient au Client de faire les démarches nécessaires pour la prise en charge et le paiement de la formation par l'organisme de financement dont il dépend.

Le Client transmet à CÉLINE QUILEZ l'attestation de prise en charge ; à défaut de subrogation, il reste redevable de la part non couverte. L'attestation doit être adressée au plus tard 10 jours calendaires avant le début de la formation ; à défaut, le Client avance les frais.

À défaut de clause plus spécifique, le paiement est réputé exigible à réception de facture.

Pour les formations intra-entreprises, une facture est émise à l'issue de l'intervention ou, si l'opération se déroule sur plusieurs mois, en fin de mois pour les interventions ayant eu lieu pendant ce mois.

Le règlement est exigible à réception de la facture. En cas de retard de paiement, des pénalités seront exigibles de plein droit, sans mise en demeure, à compter du lendemain de la date d'échéance, calculées au taux appliqué par la banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points, sans pouvoir être inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal (article L441-10 du code de commerce). Le débiteur sera également redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (article D441-5).

Escompte pour paiement anticipé : néant.

Si les frais de recouvrement réellement exposés dépassent le montant de cette indemnité, une indemnisation complémentaire pourra être réclamée sur justification.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, Céline QUILEZ se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir et d'en demander le règlement par tout moyen légal.

6- Demande remboursement

Au moment de son inscription, le Client accepte sans réserve le programme qui lui est communiqué. En conséquence, une fois la prestation effectuée, il ne peut être donné lieu à aucune demande de remboursement, sauf dispositions de l'article L6353-7 pour les personnes physiques.

7- Annulation, rétractation et report

Droit de rétractation des personnes physiques

Lorsqu'un contrat est conclu à distance ou hors établissement, toute personne physique dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter à compter de la signature électronique ou de l'acceptation dématérialisée, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation. Lorsqu'un contrat est signé physiquement en face-à-face, le délai de rétractation est de 10 jours calendaires en application des articles L6353-5 à L6353-7 du Code du travail.

Aucun paiement n'est exigible avant l'expiration du délai applicable, à l'exception des inscriptions réalisées au titre du CPF, pour lesquelles le paiement automatique intervient après l'expiration du délai de 14 jours. Le Client peut toutefois demander expressément que la formation commence avant la fin du délai de rétractation et

reconnaître qu'il perd son droit de rétractation si la prestation est intégralement exécutée avant l'expiration dudit délai, comme le prévoit l'article L221-25 du Code de la consommation.

Annulation par le Client après le délai de rétractation

Lorsqu'une personne physique annule son inscription avant le début de la formation, CÉLINE QUILEZ conserve l'acompte versé, lequel ne peut excéder 30% du prix de la formation. Si l'annulation intervient moins de 10 jours calendaires avant le démarrage, CÉLINE QUILEZ facture, en sus de l'acompte, les frais réellement engagés et dûment justifiés, conformément à l'article L6353-7 du Code du travail. Lorsqu'un Client professionnel annule la formation, il notifie sa décision par écrit. Aucun frais n'est facturé si l'annulation intervient plus de 10 jours ouvrables avant le début de la session. Si l'annulation intervient entre 10 et 3 jours ouvrables avant la date prévue, CÉLINE QUILEZ facture 50% cent du prix convenu. Si l'annulation intervient moins de 3 jours ouvrables avant la session ou si les participants ne se présentent pas, CÉLINE QUILEZ facture la totalité du prix convenu. L'entreprise peut toutefois remplacer un participant sans frais jusqu'à la veille de la session.

Report à l'initiative du Client

Lorsqu'un Client demande le report d'une session, CÉLINE QUILEZ propose une reprogrammation dans un délai maximal de 3 mois. Les sommes déjà versées sont imputées sur la nouvelle session. Un seul report est autorisé. Aucun report n'est possible pour les formations financées via le CPF, dont le calendrier est fixé dans EDOF.

Annulation ou report à l'initiative de CÉLINE QUILEZ

Si un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil, empêche CÉLINE QUILEZ de réaliser la prestation, le contrat est résilié ou reporté de plein droit sans qu'aucune indemnité ne puisse être exigée. Le Client demeure toutefois redevable du règlement des prestations déjà réalisées. Si le nombre de participants s'avère pédagogiquement insuffisant, CÉLINE QUILEZ peut annuler ou reporter la session jusqu'à 10 jours avant la date prévue. Les montants versés sont alors remboursés ou reportés, selon le choix du Client, dans un délai de 30 jours.

Dispositions comptables

Les montants facturés à titre d'indemnité ou de dédommagement ne peuvent être imputés sur l'obligation légale de financement de la formation professionnelle ni être pris en charge par un opérateur de compétences.

Définition de la force majeure

Les Parties conviennent de se référer à la définition jurisprudentielle de la force majeure, à savoir un évènement imprévisible, irrésistible et extérieur.

8- Protection des données personnelles

CÉLINE QUILEZ (contact : revailes.celinequilez@gmail.com) traite les données à caractère personnel que le Client lui communique et ne collecte que celles strictement nécessaires à la gestion administrative, pédagogique et financière des prestations de formation.

La base juridique est l'exécution du contrat et le respect d'obligations légales (facturation, bilan pédagogique et financier).

Les données sont destinées aux seuls services internes habilités, aux partenaires techniques, aux formateurs intervenants et, lorsque cela est requis, aux organismes financeurs (OPCO, FAF, Caisse des Dépôts).

Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis archivées pour la durée légale applicable (obligations comptables et fiscales). Les preuves liées à la certification Qualiopi sont conservées jusqu'à la fin du cycle de certification majorée de 6 mois ; les pièces exigées par la Caisse des Dépôts (EDOF) le sont pendant 6 ans après le dernier paiement.

Pour certains tests de personnalité, d'intérêts professionnels ou de compétences, les éditeurs des questionnaires peuvent être établis en dehors de l'Union européenne ; dans ce cas : seules les données strictement nécessaires (identité, courriel, réponses au test) sont transmises ; le transfert repose sur les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ou, à défaut, sur le consentement explicite du Client donné via un formulaire dédié avant de passer le test ; le Client peut obtenir une copie des garanties encadrant ce transfert en adressant sa demande à l'adresse ci-dessus.

Aucune décision automatisée n'est prise sur la base des données collectées.

Certaines tâches peuvent faire l'objet d'une assistance à la rédaction à l'aide d'outils d'intelligence artificielle. Aucune donnée personnelle n'est transmise à ces outils sans anonymisation préalable.

Conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, le Client dispose du droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données. Il peut également retirer son consentement à tout moment pour les traitements fondés sur celui-ci. Pour exercer ces droits, il adresse sa demande, accompagnée d'un justificatif d'identité, par courriel à : revailes.celinequilez@gmail.com. Le Client peut solliciter, à ses frais, l'obtention d'une copie de ses données.

Si le Client estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation la Commission Nationale Informatique des Libertés – 3 place de Fontenoy, 75007 Paris – www.cnil.fr.

Le Client est informé que le refus de fournir les données indispensables à l'exécution du contrat peut empêcher la réalisation de la prestation.

9- Propriété intellectuelle

Le Client, Céline QUILEZ, et les formateurs, gardent la pleine propriété intellectuelle de leur propre documentation. Ni l'une ni l'autre des parties, ni l'un des acteurs de l'opération, ne peut l'utiliser autrement que pour l'application faisant l'objet même de l'opération. Cette documentation ne peut être utilisée qu'après accord de la partie propriétaire. Toutefois, Céline QUILEZ et les formateurs se réservent le droit d'utiliser pour une autre opération les documents qu'ils ont produit sans identification de destinataires précédents.

10- Réclamation

Toute réclamation doit être réalisée par mail à l'adresse revailes.celinequilez@gmail.com ; en indiquant en objet « Réclamation – [Objet de la réclamation] ».

11- Loi applicable et règlement des litiges

Les conditions générales et tous les rapports entre Céline QUILEZ et le Client relèvent de la loi française.

Le fait pour Céline QUILEZ de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

En cas de litige, le Client pourra recourir gratuitement à un médiateur pour tenter de trouver une issue amiable.

Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de privas quel que soit le siège ou la résidence du Client nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de Céline QUILEZ qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

Pour les consommateurs, les litiges relèvent des tribunaux territorialement compétents (domicile du consommateur) en vertu des articles R631-3 et suivants du Code de la consommation.

12- Modification unilatérale des conditions générales

CÉLINE QUILEZ se réserve la possibilité de modifier ses Conditions Générales à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du devis, du contrat ou de la convention. Ces conditions générales prévaudront sur toutes autres Conditions Générales ou particulières non expressément agréées par CÉLINE QUILEZ.

13- Election de domicile

L'élection de domicile est faite par Céline QUILEZ à son siège social.