

Conditions Générales de Vente

Formation professionnelle et bilans de compétences

Béatrix Esposito EI – Compétences et Efficiences

Version 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente encadrent les prestations de formation professionnelle et de bilan de compétences réalisées par Béatrix Esposito EIRL – Compétences et Efficiences. Elles ont pour objet de clarifier les conditions de contractualisation, de financement, d'annulation, de réalisation et de suivi des actions.

1. Désignation

Béatrix Esposito EIRL – Compétences et Efficiences désigne un organisme de formation et centre de bilan de compétences, dont le siège social est situé au 215 chemin de la Comtesse, 84100 Uchaux.

L'organisme conçoit et réalise des actions de formation professionnelle, des formations intra et inter-entreprises, des formations individuelles, des formations à distance ou mixtes, ainsi que des bilans de compétences, seul ou en partenariat.

2. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations de formation professionnelle et de bilan de compétences réalisées par Béatrix Esposito EIRL – Compétences et Efficiences.

Elles s'appliquent à tout client, personne physique ou morale, sous réserve des dispositions spécifiques liées au mode de contractualisation et de financement : entreprise, particulier finançant directement sa prestation, OPCO, VIVEA, FIF PL, CPF / Mon Compte Formation ou tout autre financeur.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du client, sauf accord écrit contraire.

3. Définitions

- Client : toute personne physique ou morale qui commande une prestation auprès de l'organisme.
- Stagiaire ou bénéficiaire : toute personne physique qui participe à une action de formation ou à BC
- Formation : action concourant au développement des compétences au sens du Code du travail.
- Bilan de compétences : prestation permettant d'analyser les compétences professionnelles et personnelles, les aptitudes et les motivations d'un bénéficiaire afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.
- Financeur : OPCO, VIVEA, FIF PL, CPF ou tout autre organisme susceptible de contribuer au financement de la prestation.

4. Publics concernés

Les actions s'adressent notamment aux salarié-es, chef-fes d'entreprise, professionnel·les libéraux, demandeur·ses d'emploi, dirigeant·es, et toute personne souhaitant développer ses compétences ou engager une réflexion sur son évolution professionnelle.

Les bilans de compétences s'adressent aux personnes souhaitant faire le point sur leur parcours, leurs compétences, leurs motivations, leurs perspectives d'évolution, de reconversion, de repositionnement ou de transition professionnelle.

5. Contractualisation selon le public

Pour les prestations commandées par une entreprise, une collectivité, une association ou toute autre personne morale, la prestation donne lieu à l'établissement d'un devis (facultatif) d'une convention de formation,

Pour les prestations commandées par une personne physique à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle est établi conformément aux dispositions du Code du travail.

Pour les prestations mobilisées via Mon Compte Formation, la contractualisation est réalisée directement sur la plateforme. La proposition de commande est effectuée dans EDOF. Les Conditions Générales d'Utilisation de Mon Compte Formation constituent le cadre contractuel applicable entre le titulaire du compte et l'organisme de formation. Aucun contrat ou convention supplémentaire n'est signé pour ces commandes.

Pour les prestations faisant l'objet d'une prise en charge par un OPCO, le FIF PL ou tout autre fonds de formation, le client reste responsable de la demande de financement, sauf accord écrit contraire. En cas de refus, d'accord partiel ou de défaut de prise en charge, les sommes non financées restent dues par le client.

Pour les prestations faisant l'objet d'une prise en charge par VIVEA, l'organisme réalise la demande de financement pour le compte du stagiaire, sous réserve des informations transmises par celui-ci et dans la limite des règles applicables au dispositif. Le financement VIVEA n'est acquis que si le stagiaire est éligible, à jour de ses cotisations sociales et si la prise en charge est acceptée par VIVEA. Le stagiaire conserve la responsabilité de la validation de la formation depuis son espace personnel VIVEA et de toute démarche qui lui incombe auprès du financeur. une participation complémentaire pourra être demandée au stagiaire.

6. Documents administratifs et pédagogiques

Selon la nature de la prestation, l'organisme peut transmettre ou mettre à disposition les documents nécessaires au suivi administratif, pédagogique et qualité de l'action.

- devis, convention ou contrat de formation ;
- programme, règlement intérieur, convocation et modalités pratiques ;
- supports pédagogiques, ressources, modules à distance le cas échéant ou liens de visioconférence ;
- feuilles d'émargement, attestations de présence et certificat de réalisation ;
- facture, documents liés au financement et justificatifs de réalisation ;
- document de synthèse pour les bilans de compétences ;
- questionnaires de satisfaction et de suivi à froid.

A gestion est au tant que faire se peut dématérialisée et est assurée au travers de la plateforme DIGIFORMA

7. Prix et modalités de paiement

Les prix sont indiqués en euros nets de taxes, sauf mention contraire.

Le paiement est effectué selon les modalités prévues au devis, à la convention, au contrat ou à la proposition de commande. À défaut de disposition particulière, le règlement est exigible à réception de facture.

Le règlement peut être effectué par virement bancaire, chèque ou tout autre moyen convenu entre les parties. Un échancier peut être prévu à titre exceptionnel, sous réserve d'un accord écrit préalable.

En cas de prise en charge par un financeur, le client s'engage à effectuer les démarches nécessaires dans les délais impartis, sauf lorsque l'organisme accompagne ou réalise la demande dans les conditions prévues pour certains dispositifs. Si la prise en charge est refusée, partielle ou annulée, le solde non financé reste dû par le client, sauf disposition contraire écrite.

8. Cas spécifique des personnes physiques à titre individuel et à leurs frais

Lorsqu'une personne physique conclut un contrat de formation professionnelle à titre individuel et à ses frais, elle bénéficie d'un délai légal de rétractation de dix jours à compter de la signature du contrat, conformément à l'article L6353-5 du Code du travail.

Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai. À l'issue du délai de rétractation, il ne peut être demandé une somme supérieure à 30 % du prix convenu ; le solde donne lieu à un échelonnement au fur et à mesure du déroulement de l'action, conformément à l'article L6353-6 du Code du travail.

Par principe de sécurisation administrative, le démarrage de l'action est fixé après l'expiration du délai légal de rétractation, sauf demande expresse du stagiaire et accord écrit de l'organisme.

9. Cas spécifique des contrats conclus à distance avec un consommateur

Lorsque la prestation est conclue à distance avec un consommateur, le droit de rétractation applicable est celui prévu par le Code de la consommation, sous réserve des cas d'exclusion ou d'exécution anticipée prévus par les textes.

Le consommateur dispose en principe d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services, conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation.

10. Cas spécifique CPF / Mon Compte Formation / EDOF

Pour les prestations mobilisées via Mon Compte Formation, la demande d'inscription, la proposition de commande, l'acceptation, la validation du dossier, les délais de rétractation, les conditions d'annulation, l'entrée en formation, la sortie de formation et le service fait sont régis par les Conditions Générales d'Utilisation de Mon Compte Formation.

La proposition de commande intervient après l'étude de la demande par l'organisme. Elle est réalisée directement dans EDOF. Son envoi déclenche le délai minimum de onze jours ouvrés avant l'entrée en formation. Le bénéficiaire dispose ensuite du délai prévu par la plateforme pour accepter ou refuser la proposition.

L'organisme conserve les éléments de preuve issus du dossier EDOF : proposition de commande, statut du dossier, dates clés, déclaration d'entrée en formation, déclaration de sortie et justificatifs de réalisation.

11. Annulation ou report à l'initiative du client

Toute demande d'annulation ou de report doit être formulée par écrit.

Pour les prestations commandées par une entreprise ou une personne morale, les conditions suivantes peuvent être appliquées, sauf disposition différente prévue dans la convention ou accord écrit entre les parties :

Moment de l'annulation ou du report	Conséquence applicable
Plus de 10 jours ouvrés avant le début de l'action	Aucun frais, sauf frais déjà engagés.
Entre 10 et 5 jours ouvrés avant le début de l'action	50 % du montant de la prestation peut être facturé.
Moins de 5 jours ouvrés avant le début de l'action	100 % du montant de la prestation peut être facturé.
Absence ou abandon sans motif légitime	Facturation au prorata des heures réalisées et des frais engagés, ou selon les conditions prévues à la convention.

Lorsque la prestation est financée par un OPCO, VIVEA, FIF PL ou tout autre financeur, les sommes non prises en charge du fait d'une annulation, d'un report tardif, d'une absence ou d'un abandon restent dues par le client, sauf disposition contraire du financeur ou accord écrit de l'organisme.

12. Annulation ou report à l'initiative de l'organisme

L'organisme se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter une action en cas d'effectif insuffisant, d'indisponibilité de l'intervenante, de refus de prise en charge par un financeur, de force majeure ou de toute circonstance empêchant la bonne réalisation de l'action.

Dans ce cas, le client est informé dans les meilleurs délais. Une nouvelle date peut être proposée. En cas d'impossibilité de report ou de refus du client, les sommes éventuellement versées au titre de la prestation non réalisée sont remboursées.

13. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable si l'exécution de la prestation est empêchée ou retardée en raison d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas d'empêchement temporaire, l'exécution de la prestation est suspendue. En cas d'empêchement définitif, la prestation est résiliée et seules les prestations effectivement réalisées restent dues.

14. Adaptation des contenus

L'organisme peut adapter les méthodes, exemples, supports ou séquences pédagogiques en fonction du niveau des participants, de la dynamique du groupe, de l'actualité ou des besoins exprimés, dans le respect des objectifs pédagogiques définis au programme et validés contractuellement.

15. Bilan de compétences

Le bilan de compétences est une démarche personnelle et confidentielle. Il vise à analyser les compétences professionnelles et personnelles, les aptitudes, les motivations et les perspectives d'évolution du bénéficiaire afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

Il donne lieu à un document de synthèse remis au seul bénéficiaire, sauf accord exprès de celui-ci pour transmission à un tiers.

L'évaluation de fin de bilan ne prend pas la forme d'un contrôle d'acquis ou d'un quiz. Elle vise à apprécier l'atteinte des objectifs du bilan : clarification du parcours, identification des compétences, analyse des motivations, construction ou validation d'un projet et formalisation d'un plan d'action.

16. Propriété intellectuelle

Les supports, outils, documents, méthodes, grilles, contenus pédagogiques et livrables transmis dans le cadre des prestations sont protégés par le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.

Ils sont réservés à un usage strictement personnel ou interne au client. Toute reproduction, diffusion, adaptation, exploitation commerciale ou réutilisation à des fins de formation ou d'animation sans accord écrit préalable est interdite.

17. Extranet stagiaire et documents numériques

Un accès à un extranet sur Digiforma est mis à disposition du stagiaire.

Cet espace peut contenir notamment : programme, règlement intérieur, CGV, supports, documents pédagogiques, modules à distance, liens de visioconférence, quiz le cas échéant, ressources complémentaires, évaluations.

L'organisme assure une assistance technique et pédagogique et répond aux sollicitations dans un délai raisonnable, généralement sous 48 heures ouvrées.

18. Accueil des personnes en situation de handicap

L'organisme veille à favoriser l'accessibilité de ses actions aux personnes en situation de handicap ou présentant des difficultés d'apprentissage.

Toute personne concernée est invitée à signaler ses besoins spécifiques le plus en amont possible afin d'étudier les adaptations envisageables : modalités pédagogiques, rythme, supports, accessibilité, organisation matérielle ou orientation vers un interlocuteur spécialisé.

Lorsque l'organisme ne peut répondre seul à une demande d'aménagement, il peut solliciter ou orienter vers des ressources spécialisées, notamment la Ressource Handicap Formation, l'Agefiph, Cap Emploi ou la MDPH.

19. Utilisation d'outils d'intelligence artificielle

Dans le cadre de la préparation, de la structuration ou de la formalisation de certains supports, comptes rendus ou livrables, l'organisme peut utiliser des outils d'intelligence artificielle comme appui méthodologique ou rédactionnel. Ces outils ne se substituent jamais à l'analyse professionnelle, à la validation humaine ni à la responsabilité de la consultante.

L'organisme veille à ne pas introduire dans des outils d'IA non spécifiquement sécurisés de données personnelles sensibles, confidentielles ou directement identifiantes concernant les clients, stagiaires, bénéficiaires ou partenaires.

20. Droit à l'image et utilisation des logos

Aucune photographie identifiable d'un stagiaire ne sera utilisée à des fins de communication sans son accord préalable.

Pour les formations intra-entreprise, l'utilisation du nom ou du logo du client à des fins de communication ne pourra intervenir qu'avec l'accord préalable du client, sauf mention contraire prévue dans la convention ou accord écrit séparé.

21. Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre des prestations ont pour finalités la gestion administrative, pédagogique, commerciale et qualité des actions réalisées : inscription, contractualisation, suivi pédagogique, émargements, facturation, certification qualité, enquêtes de satisfaction, suivi post-formation et obligations légales.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à ces finalités et conformément aux obligations légales applicables aux organismes de formation.

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation et, lorsque cela est applicable, de portabilité de leurs données.

Les données ne sont pas transmises à des tiers, sauf obligation légale, demande d'un financeur, contrôle administratif ou nécessité liée à la réalisation de la prestation.

22. Réclamations et médiation

Toute réclamation peut être adressée par écrit à l'organisme. Une réponse sera apportée dans un délai raisonnable.

Pour les clients consommateurs, le recours à un médiateur de la consommation peut être proposé en cas de litige non résolu à l'amiable, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

23. Loi applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable. À défaut, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.