

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de services – Bilan de compétences & Formations

ValueConseils – Cécile Néel

Version du : 2 octobre 2026 | Organisme de formation certifié Qualiopi

Article 1 – Champ d'application et identification du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services (Prestations) réalisées par **VALUECONSEILS**, SASU exploitée par **Cécile Néel**, dont le siège social est situé 8 allée Elsa Triolet – 64340 Boucau, immatriculée au RCS de Bayonne sous le numéro SIREN 931 099 675, SIRET : 931 099 675 00015, NDA : 75640601864 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État), Code APE : 70.22Z, téléphone : 06 25 73 07 20, email : cecile.neel@valueconseils.com (ci-après le « Prestataire »).

VALUECONSEILS est un organisme de formation professionnelle certifié Qualiopi (pour les actions de formation et les bilans de compétences). À ce titre, l'ensemble des dispositions des présentes CGV s'inscrivent dans le respect des exigences du Référentiel National Qualité (RNQ).

L'activité de bilan de compétences et de formation est exonérée de TVA en application de l'article 261-4-4° a du Code général des impôts (CGI).

Les Prestations ainsi que les modalités de détermination de leur prix sont décrites dans les devis, contrats, conventions ou conditions particulières établis par le Prestataire (Conditions Particulières) joints aux présentes CGV. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les CGV.

Les CGV pouvant être modifiées, la version applicable est celle en vigueur au jour de la conclusion des Conditions Particulières.

Définitions : Pour l'application des présentes :

- « Client professionnel » désigne toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles (entreprise, employeur, OPCO, organisme financeur) ;
- « Client particulier » désigne toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle, notamment lorsqu'elle finance elle-même sa prestation ou la finance via son CPF ;

- « Bénéficiaire » désigne la personne qui suit la formation ou réalise le bilan de compétences ;
- « Client » désigne indistinctement le Client professionnel et le Client particulier.

Article 2 – Commande et acceptation

Le Client sélectionne les Prestations souhaitées. Le Prestataire établit un devis détaillé à cet effet. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler toute erreur immédiatement.

Toute commande est formalisée par l'acceptation d'un devis ou la signature d'une convention ou d'un contrat. La vente est réputée conclue à la date d'acceptation des Conditions Particulières.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une prestation antérieure.

Selon le mode de financement, la commande est formalisée par :

- Une convention de formation ou de bilan conclue avec le Client professionnel (article L.6353-2 du Code du travail) ;
- Une convention tripartite (employeur, Bénéficiaire, Prestataire) lorsqu'un bilan de compétences est financé par l'employeur ;
- Un contrat de formation professionnelle lorsque le Client particulier finance lui-même la prestation (articles L.6353-3 à L.6353-7 du Code du travail) ;
- Ou une inscription sur la plateforme Mon Compte Formation en cas de financement CPF.

Les conditions d'accès aux prestations (prérequis éventuels, délais d'accès, modalités pédagogiques et techniques) sont précisées dans les programmes de formation et/ou les Conditions Particulières remises avant toute inscription.

Article 3 – Tarifs et modalités de financement

Les Prestations sont fournies aux tarifs en vigueur selon les Conditions Particulières. Les prix sont exprimés en euros, nets de taxe : TVA non applicable, exonération au titre de l'article 261-4-4° a du CGI.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité indiquée sur le devis. Hors cette période, le Prestataire se réserve le droit de les modifier.

Les tarifs ne comprennent pas les frais de traitement, de gestion, de déplacement ou d'hébergement, qui sont facturés en supplément conformément aux Conditions Particulières. Ces frais sont chiffrés et portés à la connaissance du Client avant toute commande.

Modalités de financement possibles : financement personnel, CPF (Compte Personnel de Formation via Mon Compte Formation), prise en charge par un OPCO, plan de développement des compétences de l'employeur, AGEFICE, ou tout autre dispositif de financement de la formation professionnelle.

En cas de financement externe (CPF, OPCO, etc.), les modalités de paiement peuvent être adaptées et feront l'objet de dispositions spécifiques dans les Conditions Particulières.

Financement CPF : les prestations financées via Mon Compte Formation sont soumises en priorité aux conditions générales d'utilisation (CGU) de cette plateforme (inscription, annulation, paiement). Une participation forfaitaire obligatoire peut rester à la charge du titulaire du compte, selon le montant fixé par la réglementation en vigueur au jour de l'inscription.

Article 4 – Conditions de paiement – Retard de paiement – Pénalités

Conditions de paiement

Les conditions de paiement sont précisées dans les Conditions Particulières. Le Prestataire facture les prestations au fur et à mesure de leur réalisation, conformément à l'échéancier de la proposition commerciale.

Le Client s'engage à régler toute facture dans un délai de 30 jours à compter de sa date d'émission. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

- **Client professionnel :** pour toute commande supérieure à 1 000 €, un acompte est facturé préalablement au démarrage de la prestation. Cette disposition ne s'applique pas aux financements par OPCO ou CPF, pour lesquels un calendrier adapté est défini dans les Conditions Particulières.
- **Client particulier finançant lui-même sa prestation :** conformément à l'article L.6353-6 du Code du travail, aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai de rétractation de dix (10) jours prévu à l'article 5.1. À l'expiration de ce délai, il ne peut être exigé un acompte supérieur à 30 % du prix convenu ; le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la prestation.

Retard de paiement et pénalités

- **Client professionnel :** en cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit le jour suivant la date d'échéance, sans qu'un

rappel soit nécessaire, au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage (article L.441-10 du Code de commerce). Le Client professionnel est en outre redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce). Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification. Le retard entraîne l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues. Le Prestataire peut en outre, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours, suspendre la fourniture des Prestations.

- **Client particulier** : toute somme non réglée à l'échéance produit, à compter d'une mise en demeure, des intérêts au taux de l'intérêt légal (article 1231-6 du Code civil). L'indemnité forfaitaire de 40 € ne lui est pas applicable.

Article 5 – Droit de rétractation

5.1. Contrat de formation professionnelle (Client particulier finançant lui-même sa prestation). Conformément à l'article L.6353-5 du Code du travail, le Client particulier dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter, par lettre recommandée avec avis de réception. Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai.

5.2. Contrat conclu à distance ou hors établissement. Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Il l'exerce, avant l'expiration de ce délai, au moyen du formulaire de rétractation figurant en annexe ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée par courrier ou par email à cecile.neel@valueconseils.com. Le Prestataire rembourse les sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la décision, par le même moyen de paiement. Lorsque les délais des articles 5.1 et 5.2 s'appliquent tous deux, le Client bénéficie du plus long.

5.3. Exécution pendant le délai de rétractation. Si le Client particulier demande expressément, sur support durable, que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, puis se rétracte, il verse un montant proportionnel à la prestation fournie jusqu'à la communication de sa décision (article L.221-25 du Code de la consommation). Le droit de rétractation ne peut plus être exercé lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai, après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation (article L.221-28, 1°).

5.4. Financement CPF. Les modalités de rétractation et d'annulation sont celles prévues par les conditions générales d'utilisation de la plateforme Mon Compte Formation.

5.5. Client professionnel. Le droit de rétractation ne s'applique pas au Client professionnel, sauf dans le cas prévu à l'article L.221-3 du Code de la consommation (professionnel employant cinq salariés au plus, contrat conclu hors établissement dont l'objet n'entre pas dans le champ de son activité principale).

Article 6 – Annulation, dédit ou abandon

Conditions d'annulation par le Client (hors exercice du droit de rétractation prévu à l'article 5 et hors financement CPF), notifiée par écrit (courrier ou email) :

- Annulation plus de 30 jours calendaires avant le début : aucune facturation.
- Annulation entre le 30e et le 8e jour calendaire avant le début : 30 % du prix de la prestation dus à titre d'indemnité forfaitaire.
- Annulation 7 jours calendaires ou moins avant le début, ou absence non justifiée : la totalité du prix de la prestation reste due.

En cas d'abandon en cours de prestation par le Bénéficiaire, pour un motif autre que la force majeure, VALUECONSEILS :

- Remboursera les sommes non réellement engagées ou dépensées sur le coût total ;
- Ou proposera une session de remplacement à une date convenue d'un commun accord.

Dans ces cas, le Client s'engage à verser 20 % du coût total à titre d'indemnité de dédit. Cette indemnité fait l'objet d'une facturation distincte, mentionnée comme telle, et ne peut être imputée sur les fonds de la formation professionnelle (OPCO, CPF, fonds publics ou paritaires).

Force majeure : Si le Bénéficiaire est empêché de suivre la prestation par suite de force majeure dûment reconnue (article 1218 du Code civil), le contrat est résilié et seules les prestations effectivement dispensées sont dues, au prorata de leur valeur prévue au contrat, sans indemnité (article L.6353-7 du Code du travail).

Report ou annulation par le Prestataire : Le Prestataire peut reporter ou annuler une prestation, notamment en cas d'effectif insuffisant pour une session collective, d'indisponibilité de l'intervenante ou de force majeure. Il en informe le Client dans les meilleurs délais. Le Client choisit alors entre un report à une date convenue d'un commun accord et le remboursement intégral des sommes versées.

Article 7 – Accessibilité et accompagnement des personnes en situation de handicap

VALUECONSEILS s'engage à rendre ses prestations accessibles au plus grand nombre. Une attention particulière est portée à l'accueil des personnes en situation de handicap (PSH), conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (indicateurs 1 et 26 – Qualiopi).

Référente handicap : Cécile Néel assure directement la fonction de référente handicap. Pour toute demande d'adaptation ou d'aménagement (modalités pédagogiques, supports, rythme, accessibilité des locaux ou des outils numériques), le bénéficiaire est invité à contacter le Prestataire dès le stade de l'inscription :

- Par téléphone : 06 25 73 07 20
- Par email : cecile.neel@valueconseils.com

Le Prestataire s'engage à étudier chaque situation individuellement et à mettre en œuvre, dans la mesure du possible, les adaptations raisonnables. En cas d'impossibilité, le Prestataire orientera le bénéficiaire vers un organisme ou un réseau partenaire adapté (Cap Emploi, AGEFIPH, etc.). Les informations relatives à une situation de handicap ne sont recueillies qu'avec l'accord du Bénéficiaire et sont traitées de manière strictement confidentielle.

Article 8 – Fourniture des Prestations

Les Prestations sont fournies selon les modalités (lieu, délai, modalités d'accès) précisées dans les Conditions Particulières.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Prestations commandées dans les délais convenus, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Si les Prestations ne peuvent être fournies dans un délai de deux (2) mois après la date indicative des Conditions Particulières, pour toute cause autre que la force majeure ou le fait du Client, le Prestataire et le Client conviendront ensemble des modalités de réparation du préjudice éventuel.

À l'issue de chaque formation, le Prestataire remet au Bénéficiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis (article L.6353-1 du Code du travail) et, le cas échéant, transmet un certificat de réalisation au financeur.

Article 8 bis – Dispositions spécifiques au bilan de compétences

Le bilan de compétences est réalisé conformément aux articles L.6313-4 et R.6313-4 et suivants du Code du travail. Il comprend une phase préliminaire, une phase d'investigation et une phase de conclusions.

- **Consentement** : le bilan ne peut être réalisé qu'avec le consentement du Bénéficiaire. Le refus d'un salarié d'y consentir ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement.
- **Confidentialité** : le Prestataire est tenu au secret professionnel. Les informations demandées au Bénéficiaire présentent un lien direct et nécessaire avec l'objet du bilan.
- **Propriété des résultats** : les résultats détaillés et le document de synthèse sont la seule propriété du Bénéficiaire. Ils ne peuvent être communiqués à un tiers, y compris l'employeur ou le financeur, qu'avec son accord écrit.
- **Destruction des documents** : les documents élaborés pour la réalisation du bilan sont détruits par le Prestataire au terme de la prestation, dans les conditions prévues par la réglementation ; seuls sont conservés les éléments nécessaires à la preuve de la réalisation (convention, émargements, factures).
- **Outils d'évaluation** : les grilles ou rapports de tests d'orientation éventuellement utilisés sont remis au Bénéficiaire pour son usage personnel exclusif.

Article 9 – Traitement des réclamations

VALUECONSEILS dispose d'une procédure formalisée de traitement des réclamations, conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (indicateur 31 – Qualiopi).

Toute réclamation doit être formulée par écrit (email ou courrier) à :

- Email : cecile.neel@valueconseils.com
- Courrier : VALUECONSEILS – Cécile Néel – 8 allée Elsa Triolet – 64340 Boucau

La réclamation doit indiquer les coordonnées du réclamant, la nature précise du problème rencontré, et, si possible, les éléments justificatifs.

Délais de traitement : Le Prestataire accuse réception de toute réclamation dans un délai de 5 jours ouvrés. Une réponse de fond est apportée dans un délai maximal de 30 jours calendaires à compter de la réception.

En cas de difficultés rencontrées pendant un accompagnement (problèmes pédagogiques, techniques ou relationnels), le bénéficiaire est encouragé à en informer le Prestataire sans délai afin de permettre une résolution rapide et adaptée.

Article 10 – Évaluation de la satisfaction

Dans le cadre de sa démarche qualité certifiée Qualiopi, VALUECONSEILS recueille systématiquement l'évaluation de la satisfaction des bénéficiaires et, le cas échéant, des commanditaires, conformément au Référentiel National Qualité (indicateur 30 – Qualiopi).

À l'issue de chaque prestation, le bénéficiaire sera invité à compléter une enquête de satisfaction. Les résultats sont analysés et utilisés pour l'amélioration continue des prestations. Le Client s'engage à y répondre dans la mesure du possible.

Les résultats agrégés de satisfaction peuvent être communiqués à tout commanditaire ou financeur qui en ferait la demande.

Article 11 – Garantie et responsabilité du Prestataire

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution résultant du fait du Client, d'un fait insurmontable et imprévisible d'un tiers, ou d'un cas de force majeure.

En dehors de ces causes d'exonération, la responsabilité du Prestataire est engagée dans le cadre d'une obligation de moyens. Le Client reconnaît expressément que les obligations du Prestataire sont des obligations de moyens.

À l'égard du Client professionnel, la responsabilité du Prestataire est limitée, tous préjudices confondus, au montant effectivement payé au titre de la prestation concernée. Cette limitation ne s'applique ni au Client particulier, ni en cas de faute lourde ou dolosive, ni en cas de dommage corporel.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Le Prestataire est et demeure titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des supports pédagogiques, études, modèles, outils et contenus réalisés dans le cadre des Prestations, y compris à la demande du Client.

Le Client s'interdit toute reproduction, diffusion ou exploitation de ces éléments sans l'autorisation écrite et préalable du Prestataire. Toute autorisation peut être conditionnée à une contrepartie financière.

Par exception, les résultats détaillés et le document de synthèse d'un bilan de compétences sont la propriété exclusive du Bénéficiaire (article 8 bis). Les supports remis aux participants peuvent être utilisés pour leur usage personnel ou interne.

Article 13 – Imprévision

Conformément à l'article 1195 du Code civil, si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rend son exécution excessivement onéreuse pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. En cas de refus ou d'échec de la renégociation, les parties peuvent convenir de la résolution du contrat ou demander d'un commun accord au juge de procéder à son adaptation.

Article 14 – Exécution forcée et exception d'inexécution

Conformément à l'article 1219 du Code civil, chaque partie peut refuser d'exécuter son obligation si l'autre n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave pour remettre en cause la poursuite du contrat.

La suspension d'exécution prend effet dès réception par la partie défaillante de la notification de manquement transmise par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) ou tout support durable écrit permettant d'en ménager la preuve.

Conformément à l'article 1220 du Code civil, une partie peut suspendre l'exécution de son obligation dès lors qu'il est manifeste que l'autre partie ne s'exécutera pas à l'échéance et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour elle. Cette suspension doit être notifiée dans les meilleurs délais.

Article 15 – Droit applicable – Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. En cas de traduction, seul le texte français fait foi.

Article 16 – Litiges et médiation

Juridiction compétente

Tout litige avec un Client professionnel ayant la qualité de commerçant, non résolu à l'amiable, relève de la compétence exclusive des juridictions dans le ressort desquelles se situe le siège social du Prestataire (Tribunal de Commerce de Bayonne). Pour les autres Clients professionnels, la juridiction compétente est déterminée selon les règles de droit commun. Le Client particulier peut saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de

Valueconseils- Cécile Néel- Consultante en orientation professionnelle et conduite du changement-

8 allée Elsa Triolet- 64340 Boucau- cecile.neel@valueconseils.com- 06 25 73 07 20-

<https://valueconseils.com/valueconseils/>

NDA 75640601864- N° SIRET 93109967500015- APE 7022Z

procédure civile ou la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R.631-3 du Code de la consommation).

Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le client particulier peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite adressée au Prestataire, après avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de celui-ci. Le médiateur de la consommation dont relève le Prestataire est :

Société La Médiation Professionnelle

Site internet : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Adresse : Médiateurs Associés Rue Marc Sangnier 33130 BEGLES

Toute réclamation préalable à la médiation doit être adressée par écrit à :
cecile.neel@valueconseils.com

Article 17 – Information précontractuelle et acceptation

Le Client reconnaît avoir reçu, préalablement à la conclusion du contrat, de manière claire et compréhensible, l'ensemble des informations prévues aux articles L.111-1 et L.221-5 du Code de la consommation, notamment : les caractéristiques essentielles des Prestations, leurs prix, les délais d'exécution, les informations d'identité du Prestataire, les garanties légales et contractuelles, la possibilité de recourir à la médiation.

Toute commande ou achat emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement des Prestations commandées. Le Client professionnel renonce à se prévaloir de ses propres conditions générales d'achat.

Article 18 – Protection des données à caractère personnel (RGPD)

VALUECONSEILS, responsable du traitement, traite les données à caractère personnel du Client et du Bénéficiaire pour l'exécution des Prestations et le respect de ses obligations légales et de certification (identification, facturation, comptabilité, suivi pédagogique, preuves Qualiopi, déclarations aux financeurs). Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales et, pour la prospection, l'intérêt légitime du Prestataire.

Durées de conservation : données contractuelles et pédagogiques pendant la durée de la relation contractuelle, puis pendant les délais légaux de conservation des pièces comptables et fiscales et les durées exigées par la certification qualité ; données de prospection : 3 ans à compter du dernier contact ; documents élaborés pour un bilan de compétences : détruits au terme du bilan (article 8 bis).
Destinataires : personnes habilitées par le Prestataire, expert-comptable et, dans la limite de leurs missions, financeurs (OPCO, Caisse des Dépôts pour le CPF), organisme certificateur Qualiopi et autorités de contrôle.

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition. Ces droits s'exercent :

- Par courrier : VALUECONSEILS – 8 allée Elsa Triolet – 64340 Boucau (un justificatif d'identité pourra être demandé en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur)
- Par email : cecile.neel@valueconseils.com

Un droit de recours existe auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Document établi par VALUECONSEILS – Organisme de formation certifié Qualiopi

NDA : 75640601864 | SIRET : 931 099 675 00015 | Code APE : 70.22Z | Exonéré de TVA – Art. 261-4-4° a du CGI

Annexe – Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Pour le délai de 10 jours de l'article 5.1, l'envoi doit être fait par lettre recommandée avec avis de réception.)

À l'attention de VALUECONSEILS – Cécile Néel, 8 allée Elsa Triolet – 64340 Boucau – cecile.neel@valueconseils.com :

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

- **Intitulé de la prestation :**

- **Contrat conclu le :**

- **Nom du Client :**

- **Adresse du Client :**

Signature du Client (*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*) :

Date : _____