

Conditions Générales de Vente

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent la vente des prestations d'accompagnement et de bilans de compétences proposées par *La Roche en Elle*.

En signant un devis, un contrat ou une convention, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV sans réserve.

Les bilans de compétences sont réalisés conformément aux dispositions du Code du travail (articles L6313-4 et R6313-4 à R6313-7, décret n°2018-1330 du 28 décembre 2018).

2. Services

La Roche en Elle propose :

- des bilans de compétences, comprenant les trois phases obligatoires (préliminaire, investigation, conclusion),
- des accompagnements en transition professionnelle adaptés aux besoins du bénéficiaire.

Un document de synthèse est remis uniquement au bénéficiaire et ne peut être transmis à un tiers sans son accord écrit.

Conformément à l'article R6313-7 du Code du travail, les documents élaborés pour la réalisation du bilan sont détruits à l'issue de la prestation, sauf accord écrit du bénéficiaire ou conservation d'un an du document de synthèse dans les cas prévus par l'article L6313-4.



3. Commandes

Toute commande est validée après signature d'un devis, contrat ou convention, et règlement des modalités financières convenues.

4. Prix

Les prix des prestations sont indiqués sur devis ou communiqués préalablement au client. Ils sont exprimés en euros TTC. TVA non applicable, art. 293 B du CGI.



5. Paiement

Le coût total de l'accompagnement est fixé dans le contrat ou devis signé.

Le paiement est exigible à la signature du présent contrat. Le Bénéficiaire dispose toutefois de plusieurs modalités de règlement, au choix :

- **Paiement comptant** : règlement en une seule fois par virement ou carte bancaire.
- **Paiement fractionné via un prestataire externe** (ex. Klarna, Alma) : l'échelonnement est alors géré par le prestataire de paiement choisi. Dans ce cas, La Roche en Elle est réglée en totalité dès la souscription et n'intervient pas dans la gestion ultérieure des échéances.

Tout retard ou défaut de paiement pourra donner lieu à l'application de pénalités de retard conformément à la législation en vigueur.

6. Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat pour exercer son droit de rétractation. Si la prestation a commencé avant la fin de ce délai avec l'accord du client, les heures effectivement réalisées restent dues.



7. Annulation et remboursement

- En cas d'annulation par le client avant le début de la prestation, un remboursement intégral est possible.
- En cas d'annulation après le début du bilan, les séances déjà effectuées seront dues et ne donneront pas lieu à remboursement.
- Tout rendez-vous annulé par le bénéficiaire moins de 48 h à l'avance pourra être facturé.
- En cas d'annulation par la prestataire, une nouvelle date sera proposée ou un remboursement au prorata sera effectué.

8. Responsabilité

La prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour accompagner le bénéficiaire avec professionnalisme.

Elle est tenue à une obligation de moyens et non de résultats. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de difficultés techniques indépendantes de sa volonté (ex. panne réseau).

9. Données personnelles et conservation des documents (RGPD)

Les données collectées sont utilisées exclusivement pour la réalisation de la prestation.

- Dans le cadre des bilans de compétences, conformément à l'article R6313-7 du Code du travail, les documents élaborés pour la réalisation du bilan sont détruits à l'issue de l'action.

Le document de synthèse peut être conservé pendant une durée maximale d'un an, ou au-delà uniquement avec l'accord écrit du bénéficiaire.

- Pour les autres accompagnements proposés par *La Roche en Elle* (hors bilans de compétences réglementés), les données personnelles et documents de travail peuvent



être conservés jusqu'à trois ans après la fin de la prestation, afin d'assurer un suivi éventuel.

Les résultats détaillés et le document de synthèse ne peuvent être communiqués à un tiers qu'avec l'accord écrit du bénéficiaire.

Conformément au RGPD, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données en écrivant à : larocheenelle@gmail.com.

10. Litiges et médiation

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou aucune réponse dans un délai de deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site :

<https://www.medconsodev.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Site internet : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

Ce dispositif de médiation est gratuit pour le consommateur.



À défaut de médiation, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

11. Modification des CGV

La Roche en Elle se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les nouvelles dispositions s'appliquent à toute prestation commandée après leur communication au client.

Fait à , le/...../.....

Signature précédée de la mention « *lu et approuvé* »

Le Bénéficiaire