

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente visent à définir

- a) Les relations contractuelles entre EURL Caroline KLEIN, représentée par Caroline Klein, consultante et coach certifiée RNCP niveau II (selon la nomenclature 1969) et niveau 6 (Europe slash NSF 315), et le client bénéficiaire (particuliers, entreprises ou institutions)
- b) Les conditions applicables aux séances de bilan de compétences ou d'accompagnement individuel ou collectif

L'acquisition d'un service à la personne ou d'une prestation en entreprise implique une acceptation par le bénéficiaire des présentes conditions générales de vente. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toute autre condition générale ou particulière non expressément agréées par EURL Caroline KLEIN.

### **1. ACHAT DE PRESTATION**

Les séances d'accompagnement individuel, en face-à-face ou en distanciel, sont proposées sous réserve d'acceptation du prix par le client et dans la limite du nombre de rendez-vous définis entre EURL Caroline KLEIN et le client dans le contrat ou la convention.

Suite à la commande d'une prestation, contractualisée par la signature d'une convention ou d'un contrat, le client accepte les présentes conditions générales de vente, reconnaît en avoir parfaite connaissance et renonce à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

### **2. TARIFS, FACTURATION ET REGLEMENT**

Les prix pratiqués et indiqués sur les devis sont des prix TTC.

Une facture est établie et remise au client par EURL Caroline KLEIN conformément à la convention ou contrat. Le client ayant effectué sa démarche via la plateforme mon [compteformation.gouv.fr](https://compteformation.gouv.fr) retrouvera sa facture dans son espace dématérialisé.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 8 jours ouvrables, EURL Caroline KLEIN se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours ou à venir point.

Le client effectuera le règlement de la prestation dans les conditions prévues au contrat ou la convention.

- Le paiement se fait en espèces le jour de la prestation ou par virement 48h avant la prestation. Le règlement par chèque est possible (libellé à l'ordre de EURL Caroline KLEIN) le jour de la prestation.

- En cas de non-respect des délais de paiement, des frais de pénalité de trois fois le taux d'intérêt légal s'appliqueront automatiquement, frais auxquels s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 EUR.
- Dans le cadre d'une prestation facturée auprès d'une entreprise, le règlement sera effectué de la manière suivante 30% d'acomptes à la signature du devis (qui vaut bon de commande) ou contrat ou convention et 70% à l'issue de l'accompagnement.

### **3. DEMARRAGE DE LA PRESTATION – DELAI DE RETRACTATION**

Dans le cadre de la formation professionnelle, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter du jour de validation de son dossier de formation pour signaler sa rétractation (Article L221- 18 du Code de la Consommation).

Cette annulation n'entraîne aucune pénalité et ne demande pas de justification.

### **4. CONDITIONS D'ANNULATION OU ABSENCE DU CLIENT BENEFICIAIRE**

Sauf cas de force majeure, tout rendez-vous non annulé par le client 24 h avant le début de la séance sera facturé et dû. Le montant payé reste dû en totalité à EURL Caroline KLEIN.

Aucun avoir, indemnité ou compensation de quelque nature que ce soit ne pourra être versé au client en cas d'absence du client aux rendez-vous programmés et acceptés soit par l'entreprise, soit par le client. Le coût de la prestation reste dû en totalité à EURL Caroline KLEIN point dans le cas où le financeur refuserait de régler la totalité de la prestation car consécutive à l'absence du stagiaire aux séances programmées, le client sera responsable du paiement de la différence non prise en charge.

Ni EURL Caroline KLEIN, ni le client ne sauront être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure échappant à leur contrôle.

### **5. PENALITES DE RETARD**

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L441- 6 du Code de Commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 EUR.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit.

## **6. RESPONSABILITE**

EURL Caroline KLEIN fournit à son client les informations lui permettant de prendre une décision éclairée en amont de la signature du contrat ou de la convention. Un consultant coach n'est pas un psychothérapeute, ni un professionnel de la santé : il n'est pas habilité et formé pour diagnostiquer et prendre en charge des troubles pathologiques ou médicaux.

EURL Caroline KLEIN supporte une obligation de moyens. Elle met à disposition une démarche, des exercices dont chaque client peut user librement en demeurant l'acteur de son cheminement. Néanmoins, de nombreux paramètres entrent en ligne de compte, il est possible que le client obtienne pas les résultats escomptés ; aucune garantie ne peut être donnée quant au succès susceptible d'être obtenu lors d'un bilan de compétences ou d'un accompagnement individuel ou collectif.

## **7. ASSURANCES**

L'activité de EURL Caroline Klein est couverte par une assurance responsabilité civile et professionnelle à jour, adaptée à ses prestations.

## **8. COPYRIGHT**

Le client s'interdit d'utiliser, de copier, de transmettre et généralement d'exploiter à des fins personnelles les documents de EURL Caroline KLEIN.

## **9. REGLEMENT INTERIEUR**

Pour les rendez-vous dans les locaux de EURL Caroline KLEIN, le client accepte et s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur établi par EUR Caroline KLEIN point le règlement intérieur est affiché dans les locaux.

Pour les rendez-vous chez le client, EURL Caroline KLEIN s'engage à respecter le règlement intérieur du client et du lieu de formation.

## **10. REGLEMENT DES LITIGES**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

### a) Réclamation

Toute réclamation doit être formulée par écrit auprès de l'organisme de formation.

b) Médiation (Code de la Consommation)

Conformément à l'article L 612- 1 du Code de la Consommation, le consommateur particulier insatisfait de la réponse apportée à sa réclamation et sous réserve de l'article L612- 2 du Code de la Consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de cette réclamation écrite auprès du professionnel.

EURL Caroline KLEIN a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 70296/RV/2306 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- soit par écrit : SAS Médiation Solution, 222 chemin de la bergerie, 01800 Saint-Jean-de-Niost
- soit par courriel : <mailto:contact@mediationsolution-conso.fr>
- soit par un formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr/>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur
- Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement auprès de SAS Médiation Solution, du professionnel concerné
- Un exposé succinct des faits ; le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi
- Copie de la réclamation préalable
- Tout document permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement etc)

Aucune demande de médiation ne peut être satisfaite sans la formulation préalable d'une réclamation auprès de l'organisme de formation.

c) Litige

Si une contestation ou un différend n'ont pu être réglés suite à la médiation, le tribunal de Lille sera seul compétent pour régler le litige.