



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente visent à définir

- a) les relations contractuelles entre EIRL Delphine HALLE, représentée par Delphine HALLE, consultante et coach – certifiée RNCP Niveau II (selon la nomenclature 1969) et Niveau 6 (Europe) / NSF 315) – et le client bénéficiaire (particuliers, entreprises ou institutions)
- b) les conditions applicables à toute séance de bilan de compétences ou programme 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 ventes prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par EIRL Delphine HALLE.

EIRL Delphine HALLE se réserve le droit de modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de signature du contrat de prestation.

1. Achat de prestations

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 défini entre EIRL Delphine HALLE 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 règlement

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

Une facture est établie et remise au client par EIRL Delphine HALLE conformément à la convention ou contrat. Le client ayant effectué sa démarche via la plateforme moncompteformation.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, EIRL Delphine HALLE se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours ou à venir.

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

- Le paiement se fait en espèces ou par virement (à réaliser dans les 2 jours qui suivent la facturation). Le règlement par chèque est possible (libellé à l'ordre de Delphine HALLE)
- En cas de non-respect des délais de paiement, des frais de pénalité de 12% s'appliqueront automatiquement.
- Dans le cadre d'une prestation facturée auprès d'une entreprise, le règlement sera effectué de la manière suivante : 30% à la signature du devis (qui vaut bon de commande) ou contrat et 70% à l'issue de l'accompagnement

3. Démarrage de la prestation – Délai de rétractation

Dans le cadre de la formation professionnelle, le client dispose d'un délai de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de la proposition d'accompagnement et la date de démarrage, pour signaler sa rétractation.

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

Version 7 – 07 avril 2023



4. Conditions d'annulation ou absence du client bénéficiaire

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

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 EIRL Delphine HALLE. 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 EIRL Delphine HALLE, ni le client ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure échappant à leur contrôle.

5. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 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 euros.

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

6. Responsabilité

EIRL Delphine HALLE 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 santé : il n'est pas habilité et formé pour diagnostiquer et prendre en charge des troubles pathologiques ou médicaux.

EIRL Delphine HALLE 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 entrant en ligne de compte, il est possible que le client n'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 un accompagnement individuel ou collectif.

7. Assurances

L'activité de EIRL Delphine HALLE est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle à jour, adaptée à ses prestations.

8. Copyright

Le client s'interdit d'utiliser, copier, transmettre et généralement d'exploiter à des fins personnelles les documents de EIRL Delphine HALLE.

9. Règlement intérieur

Pour les rendez-vous dans les locaux de EIRL Delphine HALLE, le client accepte et s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur établi par EIRL Delphine HALLE. Le règlement intérieur est affiché dans les locaux.

Pour les rendez-vous chez le client, EIRL Delphine HALLE s'engage à respecter le règlement intérieur du client et du lieu de formation.

Version 7 – 07 avril 2023



10. Règlement des litiges

Les présentes conditions 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 insatisfait de la réponse apporté à sa réclamation et sous réserve de l'article L.612.2 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 sa réclamation écrite auprès du professionnel.

EIRL Delphine HALLE a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 7017/RV/2303 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 : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Soit en remplissant le 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 et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez 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,
- tous documents 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.