

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1 - Désignation

L'entreprise Co-ivolution désigne l'Organisme de formation placé sous la responsabilité d'Anna Goudez, dont le siège social est situé au : 25 rue Giscard d'Estaing 67 113 Blaesheim.

L'entreprise Co-ivolution met en place et dispense des bilans de compétences, des formations de développement des compétences comportementales et du conseil en ligne sur l'ensemble du territoire national français.

L'activité de prestataire de formation est enregistrée sous le n° 44670683667. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Le Client désigne l'acheteur professionnel ou particulier d'une prestation de l'entreprise Co-ivolution.

Le Participant désigne la personne physique bénéficiaire effectif de la prestation achetée, le Client lui-même ou un salarié du Client.

2 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation, de bilan de compétences et de conseil effectuées par l'entreprise Co-ivolution pour le compte d'un Client professionnel ou particulier.

Toute commande de prestation auprès de l'entreprise implique l'acceptation sans réserve du Client des présentes Conditions Générales de Vente.

3 - Généralités

La réservation d'une prestation sur le site web et la confirmation ultérieure d'inscription vaut validation pleine et entière de la prestation choisie et implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV et qui s'engage à les respecter.

Pour tout autre moyen d'inscription, celle-ci sera prise en compte à réception d'une confirmation écrite indiquant les éléments de la prestation permettant d'établir le contrat ou la convention de formation. Ce document contractuel devra être retourné par le Client par tous moyens et signé.

Le Client reconnaît que, préalablement à la signature du contrat / convention de formation, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par l'Organisme de formation, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins, notamment la passation du test d'auto-positionnement ou un échange proposé et reçu des compléments d'informations nécessaires à son choix.

L'Organisme de formation se réserve le droit de réviser les présentes conditions générales à tout moment. Les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre le Prestataire de formation et le Client.

4 – Inscription à une prestation

- 4.1) Préalable à l'inscription à une prestation de formation

Sur le site de l'Organisme de formation, les objectifs, le programme de l'action de formation choisie, les prérequis, les objectifs, les moyens et méthodes pédagogiques, la durée, les délais d'accès, les tarifs, les modalités d'évaluation et le déroulement de la formation sont précisés au Client. Ce dernier communique sa volonté de participer à une prestation via le formulaire d'inscription ou de contact du site www.co-ivolution.fr.

Pour les prestations de formation supérieures ou égales à 30 jours calendaires, un échange est proposé au Client avant d'effectuer l'inscription afin qu'il puisse préciser ses besoins et en vérifier l'adéquation avec la formation visée.

Le début d'une session de formation est conditionné par l'inscription d'un nombre suffisant de participants pour permettre le bon déroulement pédagogique de la prestation de formation.

Dans le cas où le nombre de participant n'est pas suffisant, la session peut être reportée par le Prestataire de formation jusqu'à ce que le nombre de participants soit atteint ou être annulée, et ce sans indemnités.

- 4.2) Validation de l'inscription à une prestation pour le Client professionnel

Pour valider l'inscription des stagiaires du Client professionnel, l'Organisme de formation transmettra le programme de formation et le devis, ainsi que la convention de formation dans le cas d'une prestation relevant de la formation professionnelle continue. L'inscription sera effective après la réception par le Prestataire de formation du devis et de la convention signés par le Client professionnel.

- 4.3) Validation de l'inscription à une prestation pour le Client particulier

Pour valider son inscription définitive, le Client recevra de la part de l'Organisme de formation tous les documents légaux dans le mail de confirmation d'inscription : programme et objectifs de formation, les prérequis, les objectifs, la durée, le déroulement, les horaires des classes virtuelles ou des rendez-vous, les modalités et méthodes pédagogiques, le tarif, les modalités de paiement et les moyens d'évaluation, ainsi que le contrat de formation dans le cas d'une prestation relevant de la formation professionnelle continue. Le Client devra confirmer explicitement son inscription à cette prestation soit par un paiement soit par la signature et le renvoi par mail du contrat de formation dans les 7 jours calendaires suivants sa réception.

Le Client particulier est informé de la réalisation effective de la formation par mail 5 jours ouvrés avant son début.

5 - Prix et modalités de règlement

Les prix des prestations sont indiqués en euros hors taxes (TVA non applicable, art. 293 B du Code général des impôts).

Le règlement du prix de la prestation est à effectuer à réception de la facture, dans les délais indiqués, comptant, sans escompte par virement ou carte bancaire.

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance figurant sur les factures de Co-ivolution donnera lieu à l'application de pénalités de retard égales au taux d'intérêt légal en vigueur (10%) et à une indemnité forfaitaire de 40 €. Elles sont exigibles sans qu'il soit besoin de mise en demeure.

- 5.1) Pour le Client professionnel

La facturation de la prestation est à effectuer après sa réalisation dans un délai de 15 jours calendaires suivant la date de réception de la facture.

Sauf, pour les prestations d'une durée supérieure à 30 jours calendaires, dont le règlement, des heures réalisées, est exigible mensuellement aux dates indiquées sur la facture.

En cas de paiement effectué par un financeur externe (OPCO, FAF, Pôle Emploi, Agefiph, Région, État, etc.) il appartient au Client de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme concerné.

En cas de prise en charge partielle par le financeur externe, la part non prise en charge sera directement facturée au Client. Si l'accord de prise en charge du financeur externe ne parvient pas à l'Organisme de formation au premier jour de la formation, l'Organisme de formation se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

- 5.2) Pour le Client particulier

Pour les prestations d'une durée inférieure à 15 jours calendaires, le Client particulier est tenu de verser la totalité du prix de la prestation au minimum 72h avant son démarrage.

Pour les prestations d'une durée égale ou supérieure à 15 jours calendaires, un acompte de 30% du prix devra être réglé par le Client 72h avant le début de la prestation et les versements restants seront à réaliser au fur à mesure du déroulement de la formation selon l'échéancier indiqué sur le contrat de formation.

- 5.3) Prise en charge par un tiers financeur

Il appartient au Client de vérifier que la formation entre dans le cadre des dépenses imputables au titre de la participation à la formation professionnelle (entreprise) ou soit éligible aux différents dispositifs de financement (individuel).

Si le Client, personne morale, souhaite que le règlement soit émis par un tiers financeur dans le cadre d'une subrogation de paiement, il lui appartient d'effectuer une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de l'acceptation de cette demande.

Si le Client, personne physique, souhaite que le règlement soit pris en charge par un tiers financeur, il lui appartient d'effectuer toutes les démarches avant son entrée en formation et de s'assurer de l'acceptation du financement.

Dans les deux cas, si la prise en charge par un tiers financeur intervient après le début de la formation, un avenant au contrat ou à la convention de formation professionnelle est établi.

L'Organisme de formation s'engage à faire parvenir les factures et les attestations de présence au Client et au tiers financeur. Ce dernier informe l'entreprise Co-ivolution des modalités spécifiques de règlement. En tout état de cause, l'Organisme de formation ne peut être tenu responsable des conditions de prise en charge établies entre le Client et son tiers financeur.

Le Client s'engage à verser à l'Organisme de formation la différence entre le coût total des actions de formations mentionné sur les documents contractuels et le montant pris en charge par le tiers financeur. Cette disposition s'applique également en cas de modification de l'accord de financement pendant la formation. Dans ce cas, l'Organisme de formation adressera au Client les factures afférentes.

6 - Droit de rétractation pour le Client particulier

Le Client particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à partir de la date de la signature du contrat de formation (article L121-16 du Code de la consommation).

L'exercice du droit de rétractation s'effectue par une déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, soit par mail avec accusé de réception et de lecture à l'adresse : contact@co-ivolution.fr ou par lettre AR à l'adresse de Co-ivolution mentionnée plus haut.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats dont la prestation de service et/ou la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel est pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation (conformément à l'article L221-28 du code de la consommation).

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse à l'Organisme de formation un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat (conformément à l'article L221-25 du code de la consommation).

7 - Conditions de report et d'annulation d'une prestation de formation

- 7.1) Par le Client

Le report de session et l'annulation d'inscription est sans frais si elle intervient avant le versement d'un acompte et 15 jours calendaires avant le début de la formation. La possibilité de report de session est limitée à un an à compter de la date d'inscription à la formation.

Toute demande de report ou d'annulation doit être formulée par écrit et transmis par mail avec un accusé de lecture à l'adresse suivante : contact@co-ivolution.fr

En cas d'annulation après le délai de rétractation de 14 jours calendaires, le Client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 30% du coût total initial de la formation. Sauf en cas de remplacement de participant-e ayant les mêmes besoins en formation 5 jours ouvrés avant le début effectif de la formation.

Le Client ayant commencé la formation est engagé à la suivre jusqu'au bout et de contacter l'Organisme de formation en cas de difficultés.

Les frais de stage seront facturés à 30% du coût total de la formation à titre d'indemnités pour toute formation à laquelle le Client ne s'est pas présenté ou n'a assisté que partiellement hors cas de force majeure.

Pour les formations sur mesure, le report d'une session ne donne pas lieu à une facturation des indemnités d'annulation sous la réserve d'un engagement écrit du Client sur les nouvelles dates de réalisation.

Le Client peut rompre le contrat en cas de force majeure dûment reconnue. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont payées, à due proportion de leur valeur prévue au contrat (article L. 6353-7 du Code du Travail).

- 7.2) Par l'entreprise Co-ivolution

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, l'entreprise Co-ivolution ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients. Ces derniers seront informés par mail du report ou de l'annulation de formation, sans indemnités de la part de l'Organisme de formation. En cas d'une session commencée, les frais engagés seront remboursés au prorata de la formation réalisée par les Clients ou reportée.

L'Organisme de formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit :

- De refuser toute inscription ou accès à un Client qui ne serait pas à jour de ses paiements
- D'exclure tout-e participant-e qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnité.

- D'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de stagiaires inscrits à cette formation est insuffisant au regard de l'équilibre budgétaire de l'action et/ou de la dynamique de groupe. Dans ce cas, aucune pénalité de rupture ou de compensation n'est due par le Client. En cas d'annulation de la formation, l'Organisme de formation procédera au remboursement des sommes effectivement versées par le Client.

8 - Spécificités formation et prestation en ligne

- 8.1) Matériel

Les formations proposées intégrant du e-learning auront lieu sur une plateforme externe sécurisée dont le lien url et les identifiants seront transmis au Client au début de la formation.

Sur cette plateforme, le Client aura accès aux modules correspondants au parcours de formation souscrit.

Il appartient au participant-e de s'assurer de la bonne configuration de son poste informatique et de sa connexion internet, avant la formation.

- 8.2) Identifiants

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique au Client pour accéder à la plateforme e-learning, et/ou les liens vers la classe virtuelle ou le rendez-vous en visioconférence sont des informations strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du Client.

A ce titre, ils ne peuvent être communiqués, cédés, revendus ni partagés. Le Client se porte garant de la confidentialité de ses identifiants. En cas de perte ou de vol des identifiants, le Client en informera l'entreprise Co-ivolution dans les plus brefs délais.

- 8.3) Formation non initiée par le Client

En cas de difficulté de connexion, le Client s'engage à en informer l'Organisme de formation par tout moyen mis à sa disposition : mail et téléphone de la formatrice, formulaire de contact sur le site www.co-ivolution.fr.

Toute formation ou tout cycle commencé est dû à hauteur de 30% du coût de la formation à titre d'indemnité, même si le/la participant-e ne s'est pas connecté-e à la plateforme d'e-learning.

- 8.4) Moyens pédagogiques et techniques

Les parcours digitaux de l'Organisme de formation sont composés de contenus variés de courte durée et incluent l'accompagnement de la formatrice, Anna Coudez, via des échanges e-mails / forum de la plateforme et sous format classe à distance (individuelle ou collective).

Le Client ayant un problème technique est tenu de contacter rapidement l'Organisme de formation à l'adresse mail ou téléphone de la formatrice ou formulaire de contact du site Co-ivolution. L'Organisme

de formation mettra tout en œuvre pour trouver une solution technique, s'il est lié aux outils d'e-learning mis à la disposition du Client, dans les plus brefs délais.

En cas de difficultés à suivre la formation, notamment sur le plan pédagogique ou organisationnel, le Client est invité à prendre contact avec la formatrice au plus vite. Par ailleurs, la réussite de la formation dépend de l'engagement du Client dans le parcours, la réalisation des exercices proposés et la participation aux classes virtuelles ou rendez-vous en visioconférence.

- 8.5) Durée et accessibilité du service

Les accès à la Formation commandée sont valables pour la durée spécifiée lors de la commande, et sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il n'y a pas de limitation concernant la durée de chaque connexion, sauf panne éventuelle ou spécificités techniques du réseau internet.

Il est néanmoins rappelé que les mots de passe ont une durée de vie limitée (variable selon les Formations) à compter de leur envoi par l'Organisme de formation. Aussi, si le Client ou le Participant n'a pas réalisé la formation pendant la durée de validité prévue, le bénéfice de la formation sera définitivement perdu de sorte que le Client devra commander une autre formation s'il souhaite la réaliser ou en faire bénéficier un Participant.

- 8.6) Déroulement de la formation

Pour la réalisation de chaque parcours de formation, l'ordre des modules de la formation devra nécessairement être respecté, le Participant ne pouvant accéder à un module qu'à la condition d'avoir préalablement réalisé le module précédent de manière complète.

Le Participant s'engage à réaliser personnellement la formation, sans assistance d'un tiers.

- 8.7) Règlement intérieur

Le Participant prend connaissance du règlement intérieur de l'organisme de formation et s'y conforme pour la durée de la formation suivie avec Co-ivolution. Le règlement intérieur est transmis au Client et au Participant avant ou au début de l'action de formation. Il est consultable sur le site de Co-ivolution dans le pied de page : www.co-ivolution.fr

- 8.8) Fin de formation

À l'issue de la formation, conformément au Code du Travail, l'Organisme remettra au Participant ayant complété entièrement son parcours, un certificat de réalisation ou une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de formation ainsi que, le cas échéant, le degré d'assiduité (les feuilles d'émargement signées faisant foi) et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Chaque stagiaire des actions de formation recevra également une attestation de réussite si son score au test final de connaissance est égal ou supérieur à 70%.

- 8.9) Responsabilités de l'entreprise Co-ivolution

La responsabilité de l'Organisme de formation ne pourra en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel du Client, tout mauvais usage de la plateforme e-learning de formation par les Clients ou toute cause étrangère à l'entreprise Co-ivolution.

Quel que soit le type de prestation, la responsabilité de l'Organisme de formation est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de l'Organisme de formation est plafonnée au montant du prix versé par le Client au titre de la prestation concernée.

En aucun cas, la responsabilité de l'Organisme de formation ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation ou manque à gagner.

- 8.10) Situations d'exclusion

Co-ivolution se réserve le droit :

- d'exclure le Participant à la formation ou prestation si le Client n'a pas transmis son contrat de formation signé à l'Organisme de formation avant le début de la formation ;
- d'exclure de toute formation ou prestation à distance, et ce à tout moment, tout Participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes CGV et règlement intérieur portés à l'information du Client lors du mail de confirmation d'inscription à la prestation ;
- de suspendre l'accès à un module de formation e-learning, tout Participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnité ;
- de refuser toute inscription de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment de refuser toute inscription d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une formation ou prestation antérieure.

9 - Informatiques et libertés

- 9.1) Cadre général

Conformément à l'article 6 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'Organisme de formation met en œuvre un recueil et traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des réservations et des inscriptions aux sessions de formation, ainsi que des réponses aux sollicitations.

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de l'inscription et à l'adaptation du parcours de formation et sont destinées à l'usage unique de l'Organisme de formation. Elles ne sont en aucun commercialisées ou louées à des tiers. Le Client peut accéder à ces informations et en demander la rectification ou la suppression auprès de Co-ivolution, via le formulaire de contact du site.

- 9.2) Spécificité bilan de compétences

La conservation des données dans le cadre des prestations de bilan de compétences est encadrée par l'article R6313-7 (modifié par Décret n°2023-1350 du 28 décembre 2023 - art. 4) :

« L'organisme prestataire de bilans de compétences procède à la destruction des documents élaborés pour la réalisation du bilan de compétences, dès le terme de l'action.

Toutefois, les dispositions du premier alinéa ne s'appliquent pas pendant 3 ans :

- au document de synthèse dans le cas mentionné au troisième alinéa de l'article L. 6313-4;
- aux documents faisant l'objet d'un accord écrit du bénéficiaire fondé sur la nécessité d'un suivi de sa situation. »

- 9.3) Suivi qualité

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'Organisme de formation se réserve le droit de conserver les données anonymisées de suivi des prestations, de résultats, de satisfaction et de réclamation pendant 10 ans afin d'en apprécier les évolutions et fournir les justificatifs nécessaires aux instances d'audit.

- 9.4) Contrats et factures

Conformément aux dispositions légales, l'Organisme de formation est tenu de conserver les documents contractuels pendant 5 ans (article L. 110-4 du Code de commerce) et les justificatifs de facturation pendant 10 ans (article L123-22 du Code de commerce).

10 - Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de l'Organisme de formation. Le Client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations sans accord expresse de Co-ivolution.

11 - Procédure de gestion des réclamations

- 11.1) Étape 1 : Réclamation auprès du service client de Co-ivolution

En cas de désaccord/litige/insatisfaction concernant un service ou un produit lié à l'entreprise, le Client peut adresser une réclamation motivée à au service client de l'Organisme de formation à travers un formulaire dédié qui est disponible sur le site web : <https://co-ivolution.fr/faqs/> sujet « Réclamation ».

Après la validation du formulaire, l'Organisme de formation et le Client reçoivent un accusé de réception et les données du formulaire par mail.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation est consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti

des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais.

Si une solution à l'amiable entre le Client et l'Organisme de formation n'est pas trouvée, le recours à un service de médiation externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles.

- 11.2) Étape 2 : Recours auprès du médiateur

Si après avoir épuisé les voies de recours auprès du service client de l'Organisme de formation, une incompréhension ou un désaccord persiste, et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, le Client peut adresser gratuitement au Médiateur de la consommation de la CM2C, qui tentera de rapprocher les Parties en vue d'une solution amiable :

Coordonnées numériques :

Site : <https://www.cm2c.net>

Email : cm2c@cm2c.net

Coordonnées postales :

CM2C

14 rue Saint Jean

75017 Paris

12 - Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre l'entreprise Co-ivolution et le Client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant le tribunal de Strasbourg.

Le Client et l'Organisme de formation s'engagent à respecter les conditions générales de vente ci-dessus.