Conditions générales de vente

Bilans de compétences • formations • accompagnement et conseil

Document institutionnel – applicable à toutes les prestations de RESOL

À retenir. Le devis, le contrat ou la convention précise la prestation. La loi et les conditions particulières acceptées prévalent en cas de contradiction.

1. Prestataire et champ d'application

RESOL – Thierry FROSSARD, entrepreneur individuel – 4 rue de l'Église, 21250 Auvillars-sur-Saône – SIRET 534 491 881 00023 – 06 52 77 87 31 – cbc.resol@gmail.com – www.resolformation.com. Déclaration d'activité n° 27210368321 auprès du préfet de région Bourgogne-Franche-Comté ; cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. La certification Qualiopi de RESOL porte sur les bilans de compétences.

Les présentes CGV s'appliquent aux bilans de compétences, formations, ateliers, accompagnements professionnels, prestations de conseil et prestations connexes, commandés par un particulier, une entreprise, une administration, un prescripteur ou un financeur. La commande est formée par l'acceptation du devis, du contrat, de la convention ou de la commande en ligne.

2. Information, inscription et adaptation du besoin

Avant l'engagement, RESOL communique les objectifs, contenus, durée, modalités, prérequis éventuels, prix, délais d'accès et conditions d'accessibilité. Pour un bilan de compétences, un entretien préalable analyse la demande, vérifie l'adéquation de la prestation et détermine le format approprié. Toute évolution substantielle fait l'objet d'un accord ou d'un avenant ; RESOL peut refuser ou réorienter une demande qui ne relève pas de son cadre d'intervention.

3. Prix, financement et paiement

Les prix sont exprimés en euros. Le devis indique le montant TTC pour un consommateur et, pour un professionnel, les montants HT, la TVA éventuellement applicable et le total TTC. Une prestation peut être exonérée ou soumise à TVA selon sa nature ; le devis et la facture font foi. Les frais particuliers ne sont dus que s'ils ont été annoncés et acceptés.

Financement par un tiers : l'accord de prise en charge doit être obtenu avant le démarrage. En cas de refus ou de financement partiel, aucun reste à charge n'est imposé au bénéficiaire sans son acceptation écrite. En cas de subrogation, le client reste redevable des sommes rejetées pour une cause qui lui est imputable et qu'il a contractuellement accepté de supporter.

Particulier finançant lui-même une action : aucun paiement n'est exigé avant l'expiration du délai légal de rétractation. Ensuite, l'acompte ne peut dépasser 30 % pour un contrat individuel de formation ; le solde est échelonné au fur et à mesure de l'action.

Client professionnel : sauf stipulation contraire, paiement à trente jours date de facture. Tout retard entraîne les pénalités légales, sans rappel, ainsi que l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

4. Rétractation des particuliers

La personne qui finance elle-même une action de formation dispose de dix jours après la signature pour se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception. Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, le consommateur dispose de quatorze jours à compter de sa conclusion ; le délai le plus protecteur s'applique. Si l'exécution commence à sa demande avant la fin de ce délai, seul le montant proportionnel aux prestations réalisées est dû en cas de rétractation. La perte du droit après exécution complète suppose son accord exprès préalable. Le formulaire annexé peut être utilisé. Pour le CPF, la rétractation s'exerce sur Mon Compte Formation selon les règles de la plateforme.

5. Annulation, report, absence et interruption

Toute demande est adressée à cbc.resol@gmail.com. Les rendez-vous individuels peuvent être reprogrammés d'un commun accord. Pour un client professionnel, sauf clause différente au devis : annulation à plus de dix jours ouvrés, sans indemnité hors frais externes non récupérables ; entre quatre et dix jours ouvrés, 10 % ; moins de quatre jours ouvrés ou absence non signalée, 50 %. Ces indemnités ne sont pas imputables sur des fonds publics ou mutualisés. Pour un particulier, aucune pénalité n'est due pendant le délai de rétractation ; ensuite, les sommes réclamées restent limitées aux prestations réalisées, frais engagés et préjudice réellement supporté.

RESOL peut reporter pour indisponibilité, sécurité, nombre insuffisant de participants ou motif sérieux. De nouvelles dates sont proposées ; à défaut d'accord, les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées. En cas de force majeure, seules les prestations effectivement réalisées sont dues. Pour le CPF, les règles Mon Compte Formation prévalent pour l'annulation, l'interruption, le remboursement et la mobilisation des droits.

6. Réalisation, accessibilité et obligations des parties

RESOL est tenu à une obligation de moyens et met en œuvre les compétences, méthodes et ressources annoncées. Le bénéficiaire participe activement, respecte les horaires, consignes et travaux convenus. Les contenus et modalités peuvent être adaptés au besoin, à la progression, à un handicap, à l'actualité professionnelle ou à un aléa, sans dénaturer les objectifs. Tout besoin particulier doit être signalé au plus tôt afin d'étudier les aménagements raisonnables ou l'orientation vers un partenaire compétent.

7. Dispositions particulières au bilan de compétences

Le bilan repose sur le consentement libre du bénéficiaire et comprend les phases préliminaire, d'investigation et de conclusions. Le format et les objectifs sont définis conjointement. RESOL ne garantit ni emploi, ni reconversion, ni financement ou résultat professionnel déterminé.

Résultats et confidentialité : le bénéficiaire est seul destinataire des résultats détaillés et du document de synthèse. Toute transmission à un employeur, financeur, prescripteur ou tiers nécessite son accord écrit, hors informations administratives indispensables au financement et au service fait.

Conservation : les documents de travail sont détruits au terme du bilan. Le document de synthèse et les documents autorisés par écrit pour le suivi peuvent être conservés trois ans ; les pièces administratives et comptables suivent leurs durées légales.

Tests : ils constituent des supports d'exploration, sont interprétés avec prudence et ne valent ni diagnostic médical ou psychologique, ni décision automatique d'orientation.

8. Dispositions particulières aux formations et au CPF

Le programme précise les objectifs, public, prérequis, durée, méthodes, modalités et évaluations. Pour une action intra-entreprise, le client fournit les moyens qui lui incombent et informe les participants. Lorsqu'une personne physique finance elle-même l'action, un contrat individuel conforme au Code du travail est établi avant l'inscription définitive et tout règlement. Pour une commande CPF, les conditions d'utilisation de Mon Compte Formation en vigueur prévalent sur les présentes CGV pour leur domaine.

9. Confidentialité, données personnelles et intelligence artificielle

RESOL traite uniquement les données nécessaires à l'information, la contractualisation, la réalisation, le suivi, l'évaluation, le financement et la facturation. Les finalités, bases légales, destinataires, durées et droits sont précisés dans la Politique de confidentialité de RESOL. Les droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition ou portabilité peuvent être exercés à cbc.resol@gmail.com ; une réclamation peut être adressée à la CNIL.

Des outils d'intelligence artificielle peuvent assister l'organisation, la recherche ou la rédaction. Ils ne prennent aucune décision et toute production est contrôlée humainement. Les données directement identifiantes, résultats détaillés, données de santé ou informations sensibles ne sont pas transmis à un service d'IA grand public sans cadre approprié, nécessité démontrée et information ou consentement lorsque requis.

10. Propriété intellectuelle, responsabilité et services numériques

Les supports, méthodes, grilles, modèles et ressources restent protégés. Ils sont réservés à un usage personnel lié à la prestation ; toute reproduction, diffusion, adaptation, commercialisation ou utilisation pour animer une prestation nécessite une autorisation écrite. Le bénéficiaire conserve la propriété de ses productions et garantit les droits sur les contenus transmis.

RESOL répond des dommages directs résultant d'un manquement prouvé, dans les limites légales. Il ne répond pas des décisions du bénéficiaire, d'informations inexactes fournies par celui-ci ou de l'indisponibilité indépendante d'un service tiers. Le client reste responsable de ses équipements, accès et sauvegardes. Aucune limitation interdite par la loi ne s'applique.

11. Réclamations, médiation et litiges

Toute difficulté ou réclamation est adressée à RESOL, par courriel à cbc.resol@gmail.com ou par courrier au 4 rue de l'Église, 21250 Auvillars-sur-Saône. Après réclamation écrite restée sans solution amiable, le consommateur peut saisir gratuitement : CNPM MÉDIATION CONSOMMATION – MED CONSO DEV, 27 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond – www.medconsodev.eu.

Le droit français s'applique. Le consommateur conserve l'accès aux juridictions compétentes selon les règles légales. Entre professionnels, la compétence est déterminée selon le droit commun, sauf clause particulière valablement convenue. Si une clause est inapplicable, les autres demeurent en vigueur. La version applicable est celle acceptée à la date de la commande.

Références principales : Code du travail (L. 6313-4, R. 6313-4 à R. 6313-8, L. 6353-3 à L. 6353-7), Code de la consommation (L. 221-18 à L. 221-28, L. 612-1 et suivants), Code de commerce (L. 441-10 et D. 441-5), RGPD et conditions d'utilisation de Mon Compte Formation en vigueur.

Formulaire type de rétractation

Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement

À envoyer à RESOL – Thierry FROSSARD, 4 rue de l'Église, 21250 Auvillars-sur-Saône – cbc.resol@gmail.com. Vous pouvez aussi adresser toute déclaration écrite exprimant clairement votre volonté de vous rétracter.

Déclaration	Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation indiquée ci-dessous.
Prestation	.....
Contrat conclu le	.....
Nom	.....
Adresse	....
Courriel / téléphone	.....
Date	.....
Signature	Uniquement en cas d'envoi sur papier :

Le présent formulaire concerne le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation. Pour une inscription CPF, utilisez directement les fonctions de votre espace Mon Compte Formation.