



Conditions générales de vente

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **Prestataire ou OF** : « **DLJ Coaching** » organisme de formation professionnelle dont le siège social est situé au 18 rue des Papyrus 44120 VERTOU et immatriculé sous le numéro de SIRET 890 589 435 00019, représenté par Delphine LIMAROLA-JOUVANTE, personne habilitée et déclarée organisme de formation sous le numéro de déclaration d'activité 52440994844, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

DLJ Coaching, conçoit, élabore et dispense des formations et des bilans de compétences sur mesure, à Nantes - Vertou (44) et en distanciel sur l'ensemble du territoire national ;

- **Client** : toute personne morale qui signe une convention de formation (au sens de l'article L.6353-2 du code du travail) ou toute personne physique signataire d'un contrat de formation (au sens de l'article L.6353-3 du code du travail) et acceptant les présentes conditions générales, auprès de l'OF DLJ Coaching ;

- **Bénéficiaire** : toute personne physique qui s'inscrit ou passe commande d'un bilan de compétences en signant une convention de formation bipartite ou tripartite dans le cadre du bilan de compétences qu'il soit réalisé dans le cadre d'un congé de bilan de compétences sur le temps de travail (article R.6322-32 du code du travail) ou hors temps de travail, auprès de l'OF DLJ Coaching .

- **Stagiaire** : la personne physique qui participe à une formation ;

- **Formation** : formation en présentiel (avec ou sans modules digitaux) ou à distance, conçue sur mesure par l'OF DLJ Coaching pour le compte du Client ou d'un groupe fermé de clients ;

- **Bilan de compétences** (BDC) : permet à chacun d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles, ses aptitudes et ses motivations en appui d'un projet en évolution professionnelle et, le cas échéant, de formation.

- **CGV** : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous ;

- **OPCO** : opérateur de compétences agréé par l'État pour accompagner et financer la formation professionnelle ;

- **Règlement intérieur** : règlement accessible sur www.dljcoaching.fr

Nature et caractérisation de l'action de formation :

Bilan de compétences :

L'action de formation bilan de compétences entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue (article L.6130-1 du code du travail) et la catégorie des actions d'adaptation et de développement des compétences du salarié prévue par l'article L6313-3 du code du travail.

Formation :

L'action de formation professionnelle continue (article L6311-1 du code du travail) a pour objet de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des travailleurs, de permettre leur maintien dans l'emploi, de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle ; de contribuer au développement économique et culturel, à la sécurisation des parcours professionnels et à leur promotion sociale. Elle a

également pour objet de permettre le retour à l'emploi des personnes qui ont interrompu leur activité professionnelle pour s'occuper de leurs enfants ou de leur conjoint ou ascendant en situation de dépendance.

Article 1 – Objet et champ d'application

1.1. Les présentes conditions CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'OF DLJ Coaching consent au Client, et au bénéficiaire qui l'accepte, la Formation ou le Bilan de compétences. Les présentes CGV sont complétées par le Règlement intérieur accessible sur le site www.dljcoaching.fr (en cours).

Elles ont également pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le prestataire et le client ou le bénéficiaire pour les prestations concernées : La formation et le Bilan de compétences.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV. Sauf dérogation formelle et exprès de l'OF DLJ Coaching, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site www.dljcoaching.fr porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. En cas de modification, les CGV applicables à la Formation et au Bilan de compétences seront celles en vigueur au jour de la signature du contrat ou de la convention de formation.

1.2. Ces CGV concernent les formations et les bilans de compétences réalisés en présentiel (incluant éventuellement des modules digitaux effectués par le Client à distance) ou à distance. Les formations et les bilans de compétences présentiels peuvent être réalisés dans des locaux loués par l'OF DLJ Coaching, dans ses locaux ou dans les locaux du Client.

Article 2 – Modalité d'inscription & Documents contractuels

Pour les formations :

Toute demande de formation fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de DLJ Coaching. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à DLJ Coaching au moins 10 jours ouvrés avant la date de la première formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la Formation.

Dans le cas d'une formation inter ou intra entreprise :

A l'issue de la formation, DLJ Coaching adresse au Client la facture, la copie de la liste d'émargement et les évaluations. Un bilan de la formation sera également adressé au Client dans un deuxième temps et inclura les indicateurs de performance de la formation à des fins d'amélioration continue.

Dans le cas d'une formation avec des particuliers :

A l'issue de la formation, DLJ Coaching adresse au Client la facture acquittée et l'attestation de fin de formation.

Pour les Bilans de compétences :

Toute demande de Bilan de compétences fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de DLJ Coaching. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à OF DLJ Coaching au moins 10 jours ouvrés avant la date de la première séance. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la formation.

Dans le cas d'un bilan de compétences inter ou intra entreprise :

A l'issue du bilan de compétences, DLJ Coaching adresse au Client la facture, la copie de la liste d'émargement. L'attestation de remise de synthèse et la synthèse du bilan de compétences seront également adressées au bénéficiaire sans qu'il en soit remis de copie au client.

Dans le cas d'un bilan de compétences avec des particuliers :

A l'issue du Bilan de compétences, DLJ Coaching adresse au Client la facture acquittée et l'attestation de remise de synthèse et la synthèse du Bilan de compétences.

Les documents contractuels pour le Bilan de compétences :

Dans le cadre d'un Bilan de compétences hors temps de travail :

A l'issue d'un RDV gratuit et sans engagement de prise de contact, au cours duquel le bénéficiaire confirme l'aspect volontaire de sa démarche, le bénéficiaire se charge de faire la démarche d'inscription au bilan de compétence sur son site CPF. C'est au cours de ce RDV que sera remis au bénéficiaire le programme et le devis correspondant à la demande du bénéficiaire.

Une fois la demande de BDC faite par le bénéficiaire et validée par DLJ Coaching, un RDV préliminaire est alors déclenché au cours duquel sera remis au bénéficiaire un programme de formation détaillée et un planning prévisionnel de RDV.

Dans le cadre d'un congé pour bilan de compétences

A l'issue d'un RDV gratuit et sans engagement de prise de contact, au cours duquel le bénéficiaire confirme l'aspect volontaire de sa démarche, le bénéficiaire se charge de faire la démarche d'inscription au bilan de compétences sur son site CPF. C'est au cours de ce RDV que sera remis au bénéficiaire le programme et le devis correspondant à la demande du bénéficiaire.

Une fois la demande de BDC faite par le bénéficiaire et validée par DLJ Coaching, un RDV préliminaire est alors déclenché au cours duquel sera remis au bénéficiaire un programme de formation détaillée et un planning prévisionnel de RDV.

Reste à la charge du bénéficiaire de faire la demande de congés auprès de son employeur par lettre recommandée avec AR. Dans les 30 jours suivants la réception de la demande, l'employeur doit faire connaître, par écrit à l'intéressé, son accord. Il s'engage à retourner à DLJ Coaching un exemplaire daté, signé et portant le cachet commercial de l'entreprise. L'absence de réponse de l'employeur vaut acceptation de la prestation.

L'organisme DLJ Coaching fait parvenir au bénéficiaire en 3 exemplaires une convention tripartite précisant les conditions de prise en charge du financement de la formation dans le cadre du plan de formation. Le bénéficiaire et son employeur signent les 3 exemplaires de la convention tripartite et en retourne un exemplaire à DLJ Coaching au plus tard 10 jours avant le début de la prestation.

Dans le cadre d'un demandeur d'emploi

France Travail se substitue à l'employeur. La demande est formulée au référent France Travail et ensuite via le CPF. Elle est financée par l'AIE (l'aide individuelle à la formation). Une première validation du devis se fait via le compte de formation du demandeur d'emploi puis du conseiller France Travail qui l'accompagne. Lorsqu'une personne physique entreprend une formation ou un bilan de compétences à titre individuel et à ses frais, le contrat est réputé formé lors de sa signature. Il est soumis aux dispositions des articles L6353-3 à L6353-9 du code du travail. L'élaboration de la convention tripartite ou du contrat est à la charge de DLJ Coaching.

Article 3 – Modalités de Formation

Pour les formations :

DLJ Coaching est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Les formations peuvent être assurées dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit (à minima de bonnes conditions de sécurité, d'hygiène et d'apprentissage) ou dans des locaux choisis par DLJ Coaching.

Les participants des formations réalisées dans les locaux choisis par DLJ Coaching sont tenus de respecter le Règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

Pour les Bilans de compétences (BDC):

DLJ Coaching est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence dans le respect du cadre légal du BDC tel que défini par la loi.

Les BDC peuvent être assurés dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit (à minima de bonnes conditions de sécurité, d'hygiène, d'apprentissage et de confidentialité) ou dans des locaux choisis par DLJ Coaching.

Les bénéficiaires du BDC réalisé dans les locaux choisis par DLJ Coaching sont tenus de respecter le Règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

DLJ Coaching se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au Règlement intérieur.

DLJ Coaching ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation (ci-après "la Documentation") remise au Client, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable.

Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la Formation et n'engagent en aucun cas DLJ Coaching sur leur exhaustivité. DLJ Coaching n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la Formation.

Article 4 – Tarifs et conditions de règlement

4.1 Devis

Pour chaque action de Formation, un devis est adressé par DLJ Coaching au Client. Un exemplaire daté, tamponné et signé doit être retourné à DLJ Coaching par courrier postal ou par courriel dans un délai maximum de 10 jours avant le début de la prestation.

4.2 Tarifs

Formation :

Le prix des formations est indiqué sur la proposition commerciale adressée au Client. Tout stage commencé est dû dans sa totalité. Les paiements ont lieu par le biais d'un acompte de 30% à la commande et du solde à réception de la facture en fin de formation.

Bilan de compétences :

Le prix du BDC est indiqué sur la proposition commerciale adressée au bénéficiaire. Tous nos prix sont indiqués net de taxes, conformément à l'article 261-4-4 a du Code Général des Impôts.

L'organisme de formation DLJ Coaching est non assujetti à la TVA.

Aucune remise ne sera accordée sauf accord particulier.

4.3 Conditions de règlement

4.3.1 Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, sans escompte, par chèque libellé à l'ordre de DLJ Coaching ou par virement. Un acompte de 30 % peut être demandé à la commande pour les formations et les BDC payés sur les fonds de l'employeur ou sur fonds propres.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit (article L 441-6 du code de commerce), ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

En cas d'absence ou de retard de règlement, DLJ Coaching se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. DLJ Coaching pourra refuser de délivrer la Formation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

4.3.2 En cas de prise en charge du paiement par un OPCO, il appartient au Client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'OPCO ;
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de la Formation ; ☐ De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si DLJ Coaching n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1^{er} jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du prix de la Formation.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le prix de la Formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'OPCO des frais de Formation, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

Article 5 – Annulation, modification ou report des formations par OF DLJ Coaching

DLJ Coaching se réserve le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la Formation dans les meilleurs délais.

Lorsque le report de la Formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, DLJ Coaching procède au remboursement de la totalité du prix de la Formation à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible ni session ultérieure, à moins de 8 jours de la Formation, DLJ Coaching s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du Client qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur.

DLJ Coaching peut être contraint d'annuler une Formation pour cas de force majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle Formation dans les meilleurs délais. Sont aussi considéré comme ayant le caractère de la force majeure les grèves des réseaux de transport (le réseau SNCF, le réseau RATP, une compagnie aérienne...) que le personnel de DLJ Coaching peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la formation.

Article 6 – Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le Client

Aucun avoir, aucune indemnités ou compensation de quelque nature que ce soit ne pourra être versée au client en cas d'absence du salarié aux RDV programmés et acceptés soit par l'entreprise ou conjointement entre le salarié et le consultant chargé de la réalisation de la prestation en bilan de compétences.

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une Formation :

Si cette demande parvient à DLJ Coaching, par écrit ou par courriel, au moins 15 jours ouvrés avant la date de la Formation, seuls les frais engagés au titre de la préparation (notamment préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement) seront facturés au Client.

Si cette demande parvient à DLJ Coaching entre 15 et 7 jours ouvrés avant la date de la Formation, le Client sera facturé de 50 % du prix de la Formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation.

Si cette demande parvient à DLJ Coaching moins de 7 jours ouvrés avant la Formation, le Client sera facturé de 100 % du prix de la Formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation.

Ces frais sont non imputables par l'entreprise à la contribution financière obligatoire de formation.

Article 7 – Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Les supports papiers ou numériques remis lors de la Formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la Formation sont la propriété de DLJ Coaching. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord express de DLJ Coaching.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports est protégé par la propriété intellectuelle et le copyright.

À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, de transmettre, de reproduire, d'exploiter ou de transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès écrit de DLJ Coaching.

Article 8 – Confidentialité et communication

DLJ Coaching, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou de la prestation de BDC, ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par DLJ Coaching.

DLJ Coaching s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et les OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les stagiaires.

Cependant, le Client accepte d'être cité par DLJ Coaching comme client de ses formations dans ses listes de références à l'attention de ses prospects, dans ses rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Article 9 – Renseignements et réclamations

Toute commande, demande d'information ou réclamation du Client devra être formulée par voie postale ou courriel à DLJ Coaching - 18 Rue des Papyrus - 44120 Vertou, ou sur l'adresse mail contact@dljcoaching.fr, qui s'efforcera d'y répondre dans les 72 heures.

Article 10 – Responsabilité

Le Client est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par DLJ Coaching.

La responsabilité de DLJ Coaching ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, de préjudice commercial. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de DLJ Coaching serait retenue, le montant total de toutes sommes mises à la charge de DLJ Coaching ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

Article 11 – Données Personnelles

11.1 DLJ Coaching prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les « Données ») et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, dit RGPD, et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et libertés (ci-après les « Dispositions applicables »).

11.2 Les Données font l'objet d'un traitement informatique par DLJ Coaching agissant en qualité de responsable de traitement dont la finalité de traitement est prévue dans la Politique de Confidentialité, disponible sur notre site Internet (<https://www.dljcoaching.fr>).

Les Données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées au sein de la Politique de Confidentialité.

Pour les stricts besoins de la réalisation de la proposition commerciale, ces données peuvent être communiquées à nos partenaires techniques, conformément à la Politique de Confidentialité.

Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification et dans certains cas de limitation, d'opposition, d'effacement et de portabilité des données. Ces droits peuvent être exercés conformément aux modalités prévues dans la Politique de Confidentialité, en écrivant à l'adresse : contact@dljcoaching.fr.

Pour une information complète sur le traitement des Données, il convient de se reporter à notre Politique de Confidentialité.

Article 12 – Divers

12.1 Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité ni des présentes CGV ni de la formation concernée.

12.2 Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à son application.

12.3 Le Client s'engage à considérer comme strictement confidentiel et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la Formation (notamment les remises accordées par DLJ Coaching, les modalités spécifiques de la Formation, ou les échanges entre les clients).

12.4 DLJ Coaching est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard

de DLJ Coaching, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

12.5 Dans le cadre de l'exécution des présentes, DLJ Coaching et le Client exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante sans que, notamment, cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

12.6 Le Client ne pourra intentier aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

12.7 Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Nantes, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.