



# BILAN DE COMPETENCES

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version du 01/09/2024

### Présentation

EI Audrey CHAMBORD – Psychologue et Psychologue du Travail (référéncée au répertoire des professionnels n°ADELI 59 93 3370 5, code APE : 8690F), statut d'indépendant sous le numéro de SIRET 848 118 915 00018 – 913 avenue du Général de Gaulle 59910 BONDUES.

EI Audrey CHAMBORD – Organisme de Formation dont la déclaration est enregistrée sous le numéro **x** auprès du Préfet de la région Haut de France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

### Prestations concernées

EI Audrey CHAMBORD – Psychologue et Psychologue du Travail propose auprès des particuliers :

- Des séances de soutien psychologique, des suivis individuels, de couple, familiaux ainsi que des passations de tests psychométriques
- Des bilans de compétences

### Objet et Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées les « CGV ») s'appliquent à toute commande passée auprès du prestataire EI Audrey CHAMBORD (ci-après « le Prestataire ») par tout client (ci-après « le Client »). Le fait de passer commande, notamment par acceptation du devis implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

L'EI Audrey CHAMBORD se réserve la possibilité de mettre à jour les CGV à tout moment. Il est précisé que les CGV en vigueur au jour de la commande sont consultables sur le site [www.audrey-chambord-psychologue.fr](http://www.audrey-chambord-psychologue.fr).

Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du Prestataire, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.



# BILAN DE COMPETENCES

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande et notamment par acceptation de devis, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part d'Audrey CHAMBORD lui permettant de s'assurer que l'offre de services est conforme à ses besoins.

## Obligations du prestataire

**Fourniture des services** : Le Prestataire s'engage à fournir les services de suivis, de bilans psychométriques et de bilans de compétences conformément aux normes professionnelles en vigueur et en accordant une attention diligente et compétente aux besoins du Client. Les services seront réalisés dans le respect des règles déontologiques et de confidentialité propres à la profession de psychologue.

**Compétence professionnelle** : Le Prestataire s'engage à détenir les qualifications nécessaires pour exercer la profession de psychologue et fournir les services proposés. Le Prestataire s'engage à actualiser ses connaissances et compétences professionnelles afin d'offrir des services de qualité et conformes aux pratiques actuelles dans le domaine de la psychologie.

**Confidentialité** : Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations échangées pendant les séances et les bilans réalisés. Toutes les informations partagées par le Client seront traitées de manière confidentielle, sauf dans les cas prévus par la loi ou avec le consentement explicite du Client. Le Prestataire mettra en place les mesures de sécurité appropriées pour protéger la confidentialité des informations.

**Respect des horaires et engagements** : Le Prestataire s'engage à respecter les horaires convenus pour les séances de suivi et les bilans. En cas d'imprévu ou de retard, le Prestataire informera le Client dans les meilleurs délais et proposera une alternative pour reprogrammer la séance.

**Limitations des services** : Le Prestataire informera le Client des limites de ses services et des éventuelles conditions ou situations dans lesquelles il est recommandé de consulter d'autres professionnels ou de solliciter des services complémentaires. Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou de mettre fin à la prestation de services s'il estime que cela est dans le meilleur intérêt du Client ou s'il se trouve dans l'incapacité de fournir une assistance appropriée.



# BILAN DE COMPETENCES

## Obligations du client

**Fourniture d'informations précises :** Le Client s'engage à fournir des informations précises, complètes et à jour concernant sa situation personnelle, professionnelle, ses besoins et objectifs lors des séances de suivis ou de bilans. Il est de la responsabilité du Client de signaler tout changement significatif qui pourrait influencer les services fournis.

**Respect des règles et du cadre de travail :** Le Client s'engage à respecter les règles établies pour les séances de suivis ou les bilans, y compris les horaires convenus, la confidentialité, la courtoisie envers le Prestataire, ainsi que toute autre instruction pertinente pour le bon déroulement des services.

**Participation active :** Le Client s'engage à participer activement aux séances de suivis, aux bilans en partageant ses préoccupations, en exprimant ses besoins et en participant aux exercices et échanges proposés. Le Client comprend que sa participation active est essentielle pour obtenir les meilleurs résultats possibles.

**Respect des limites et des recommandations :** Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire puisse poser des limites aux services fournis ou recommander des mesures complémentaires, telles que la consultation d'autres professionnels ou la mise en place de mesures de soutien supplémentaires. Le Client s'engage à respecter ces limites et à suivre les recommandations données dans son propre intérêt.

**Paiement des services :** Le Client s'engage à effectuer le paiement des services selon les modalités convenues et indiquées dans les conditions de commande. Le Client comprend que les services peuvent être suspendus ou annulés en cas de retard de paiement.

## Honoraires et délais de règlement

Tous les prix sont exprimés en euros.

L'EI est exonérée de TVA conformément à l'Art. 261.4.4 a du CGI pour toutes les formations et à l'Art. 261 du CGI pour toutes les consultations.



## BILAN DE COMPETENCES

**Pour les particuliers :** les honoraires des séances et des bilans (TTC) figurent sur le site Internet du Prestataire et sont consultables à l'adresse suivante : [www.audrey-chambord-psychologue.fr](http://www.audrey-chambord-psychologue.fr). Ils peuvent être modifiés à tout moment. Ils comprennent le coût de la prestation (consultation, bilan) ainsi que les frais de fonctionnement. Les honoraires sont à régler à la fin de chaque séance (sauf exceptions). Au-delà du délai de paiement, le taux de pénalités de retard est de 13.05%. Pour toute séance non-décommandée 48h à l'avance, une indemnité de 30% sera due.

**Pour les professionnels :** les honoraires (TTC) sont à régler au plus tard trente jours après la réception de la facture, sauf indication contraire indiquée sur cette dernière. Au-delà du délai de paiement, le taux de pénalités de retard applicable est de 13.05%. En outre, tout retard donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Si les frais de recouvrement sont supérieurs, une indemnisation complémentaire sera demandée.

**Pour les prestations de Bilan de Compétences :** Une convention est établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail. Elle est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. Le certificat de réalisation de la formation est adressé après la formation.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCO. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signé à l'EI Audrey CHAMBORD. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par l'EI Audrey CHAMBORD au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à l'EI au premier jour de la formation, l'EI Audrey CHAMBORD se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

En cas de règlement par le CPF, il appartient également au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation (délai administratif de 15 jours). Pour toutes les formations financées par le CPF, l'EI Audrey CHAMBORD applique les CGU consultables sur la plateforme : <https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/conditions-generales-dutilisation>

En cas de règlement individuel, un acompte de 30 % sera demandé au moment de la signature de la convention. 30% sera demandé à mi-parcours et les 40 % à la fin de la prestation.



# BILAN DE COMPETENCES

## Modalités de rétractation

Les suivis psychologiques et les bilans ne sont pas soumis au droit de rétractation. Une fois que vous avez confirmé votre RDV, vous acceptez de bénéficier des services du Prestataire à la date et à l'heure convenues. Étant donné la nature immatérielle et personnalisée des services, il n'est pas possible d'annuler ou de demander un remboursement après avoir entamé la prestation. Le Prestataire vous encourage donc à prendre le temps de lire attentivement les informations fournies, à poser toutes les questions nécessaires avant de réserver ses services, afin de vous assurer que vous prenez une décision éclairée.

Pour les bilans de compétences, à compter de la date de signature du présent contrat, le Client a un délai de 10 jours pour se rétracter. Le délai de rétractation est porté à 14 jours (article L121-16 du code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement ».

Le client en informe l'EI Audrey CHAMBORD par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée au stagiaire.

En cas de cessation de l'action du fait du Centre de Bilan de Compétences ou de l'abandon par le Client pour un autre motif que force majeure dûment reconnue, le présent contrat est résilié selon les modalités financières suivantes :

- Si le Centre de Bilan de Compétences met fin à l'action avant la réalisation des 24 heures, il procédera au remboursement des heures non effectuées.
- Si le Client, sans motif valable, ne suit pas l'ensemble de l'action ou met fin au Bilan de Compétences avant son terme, il s'engage à régler la totalité du montant tel qu'il est prévu dans le présent contrat.

Si le Client est empêché de suivre le Bilan de Compétences par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle est résilié. Dans ce cas, les prestations effectivement dispensées sont dûes au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat.

## Moyens de règlement

Le règlement des factures peut s'effectuer en espèces, par chèque bancaire ou par virement bancaire.



# BILAN DE COMPETENCES

## Assurance

Le Prestataire dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle pour garantir une protection adéquate dans l'exercice de ses services. Cette assurance est conçue pour couvrir d'éventuels préjudices ou dommages qui pourraient survenir dans le cadre de ses prestations.

Le Prestataire souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'Allianz.

## Propriété intellectuelle

Le Prestataire est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des prestations qu'il propose à ses Clients. À cet effet, tous les éléments créés et utilisés par l'EI Audrey CHAMBORD quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, etc) sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive du Prestataire. Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments appartenant à Mme Audrey CHAMBORD qu'ils soient écrits, visuels ou sonores.

## Règlement des litiges

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

Litiges avec un particulier pour des besoins non professionnels : En cas de litige opposant la société à un particulier pour des besoins non professionnels, et conformément aux articles L611-1 à L616-3 du Code de la Consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. La saisine du médiateur est gratuite. Toutefois, le consommateur devra justifier d'avoir au préalable et par écrit, tenté de régler à l'amiable son litige avec le professionnel. Les modalités de saisine du médiateur et ses coordonnées sont disponibles sur le site <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>



# BILAN DE COMPETENCES

## Protection des données

Les données personnelles des Clients sont utilisées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de la prestation par l'EI Audrey CHAMBORD en charge du traitement. Ces données sont nécessaires à l'exécution de la prestation en application de l'article L 6353-9 du Code du travail. Elles sont conservées pour la durée légale de prescription des contrôles administratif et financier applicables aux actions de formation.

## Informatique et libertés

En application de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant et conservées par le Prestataire.

L'EI Audrey CHAMBORD ne collecte aucune données personnelles autres que celles nécessaires à la conclusion de la prestation et à cette seule finalité. Ces données sont traitées dans le respect du RGPD.

Le Client possède un droit d'accès, de rectification et de suppression des données. Il doit faire sa demande par courrier recommandé.