CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

FORMATION PROFESSIONNELLE ET BILANS DE COMPÉTENCES

Applicables aux prestations relevant de l'activité d'organisme de formation de &SensÊtre.
Les prestations de coaching font l'objet de conditions distinctes.

V2.0 – Novembre 2026

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions générales dans lesquelles &SensÊtre propose et réalise des actions de formation professionnelle et des bilans de compétences, auprès de particuliers ou pour le compte d'entreprises et d'organismes professionnels.

Elles ne s'appliquent pas aux prestations de coaching, qui font l'objet de conditions contractuelles distinctes.

Les présentes CGV complètent les contrats individuels de formation professionnelle et les conventions de formation conclus avec &SensÊtre. En cas de contradiction, les stipulations particulières expressément acceptées dans ces contrats ou conventions prévalent, sous réserve des dispositions légales impératives.

Les prestations acquises par l'intermédiaire de Mon Compte Formation relèvent des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et des Conditions Particulières de la plateforme applicables à la commande. Les présentes CGV ne créent aucune obligation contractuelle supplémentaire pour ces prestations.

2. Identification de l'organisme et définitions

&SensÊtre est une société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU), au capital de 10 000 €, dont le siège social est situé au 13 rue Louis de Magnitot, 95420 Saint-Gervais.

SIRET : 920 453 990 00011. **Déclaration d'activité :** n° 11 95 07981 95, enregistrée auprès du préfet de région Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

&SensÊtre est certifié Qualiopi pour les actions de formation et les bilans de compétences.

Acheteur ou client : personne physique ou morale qui commande une prestation et s'engage à la financer.

Bénéficiaire ou stagiaire : personne physique participant à une action de formation ou à un bilan de compétences.

Financeur : organisme susceptible de prendre en charge tout ou partie du financement, notamment un OPCO ou un autre organisme public ou privé.

Prestation : action de formation professionnelle ou bilan de compétences organisé par &SensÊtre.

L'acheteur, le bénéficiaire et le financeur peuvent être des personnes ou entités distinctes, dont les droits et obligations sont définis par les documents contractuels applicables.

3. Information préalable et contenu des prestations

Avant toute inscription définitive, &SensÊtre communique les informations nécessaires à la compréhension de la prestation et à la décision de l'acheteur ou du bénéficiaire.

Ces informations comprennent, selon la nature de l'action : les objectifs, le programme, les prérequis, la durée, les modalités de réalisation, les méthodes pédagogiques, les modalités d'évaluation, les tarifs, les conditions d'accès et les possibilités d'adaptation aux personnes en situation de handicap.

Le contenu, les moyens mobilisés et les modalités particulières de réalisation sont précisés dans le programme pédagogique et les documents contractuels correspondants.

4. Inscription et contractualisation

Pour les particuliers finançant personnellement leur prestation, un contrat individuel de formation professionnelle est conclu avant l'inscription définitive et tout paiement, conformément aux dispositions du Code du travail.

Pour les prestations commandées par une entreprise ou un autre acheteur professionnel, une convention de formation est établie entre &SensÊtre et l'acheteur.

Lorsque le bilan de compétences est réalisé à l'initiative de l'employeur dans les situations prévues par l'article R.6313-8 du Code du travail, une convention tripartite est conclue entre &SensÊtre, l'employeur et le salarié bénéficiaire. Le consentement libre et exprès du salarié est indispensable.

La commande est formalisée par un contrat, une convention ou tout procédé d'acceptation valable permettant d'identifier les engagements des parties.

5. Prix et régime fiscal

Les prix des prestations sont précisés dans le devis, le contrat ou la convention applicable.

Les actions de formation professionnelle et les bilans de compétences relevant de l'attestation d'exonération détenue par &SensÊtre sont exonérés de TVA conformément à l'article 261, 4, 4° a du Code général des impôts.

Pour toute prestation ne relevant pas de cette exonération, les règles de TVA applicables sont précisées dans le document contractuel et sur les factures.

Les frais inclus et les éventuels frais supplémentaires sont indiqués avant la conclusion du contrat ou de la convention.

6. Financement par un organisme tiers

Lorsqu'un financement externe est sollicité, l'acheteur accomplit, sauf accord particulier, les démarches nécessaires auprès du financeur et transmet à &SensÊtre toute notification de prise en charge utile à la réalisation et à la facturation de la prestation.

Une demande de financement déposée ne constitue pas un accord de prise en charge.

En cas de subrogation de paiement, la facturation directe au financeur intervient uniquement dans les conditions prévues par son accord écrit et les règles applicables.

Lorsque l'acheteur est une entreprise, celle-ci demeure responsable des sommes contractuellement dues qui ne sont pas effectivement prises en charge ou réglées par le financeur, notamment en cas de refus, de prise en charge partielle ou de réduction du financement, sous réserve que cette situation ne résulte pas d'un manquement imputable à &SensÊtre.

Les sommes reçues du financeur viennent en déduction des sommes éventuellement dues par l'acheteur. Aucun double paiement ne peut être exigé.

Les financements soumis à des règles particulières, notamment ceux de Mon Compte Formation, demeurent régis par leurs dispositions spécifiques.

7. Facturation et modalités de règlement

Pour les particuliers en autofinancement. Les modalités de règlement sont précisées dans le contrat individuel. Aucune somme n'est exigible avant l'expiration du délai de rétractation applicable. Le versement initial ne peut excéder 30 % du prix convenu et le solde est réglé progressivement au fur et à mesure du déroulement de la prestation, conformément à l'article L.6353-6 du Code du travail.

Le contrat peut prévoir une facturation intégrale à l'issue de la prestation.

Pour les acheteurs professionnels. Les conditions de règlement sont précisées dans la convention ou le devis accepté. Elles peuvent prévoir un paiement à l'issue de la prestation, un acompte à la commande ou un échéancier.

Les délais de règlement et les éventuelles pénalités de retard sont déterminés conformément aux dispositions légales applicables.

Pour les opérations entre professionnels relevant du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne, dans les conditions de l'article L.441-10, l'application des pénalités contractuellement prévues, ainsi que l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement de 40 €, sous réserve des exceptions légales.

Les règles particulières applicables aux acheteurs publics prévalent lorsqu'elles sont concernées.

8. Droit de rétractation

Pour les particuliers finançant personnellement leur prestation, &SensÊtre accorde un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat, sans justification ni pénalité, dans le respect des dispositions légales impératives applicables.

Les modalités d'exercice de ce droit sont précisées dans le contrat individuel et son formulaire de rétractation annexé.

Les acheteurs professionnels ne bénéficient pas automatiquement de ce droit de rétractation, sauf disposition légale particulière applicable à leur situation.

Les achats réalisés sur Mon Compte Formation relèvent des règles spécifiques de rétractation et d'annulation de la plateforme.

9. Annulation, report et interruption

Toute demande d'annulation, de report ou d'interruption doit être communiquée par écrit à &SensÊtre dans les meilleurs délais.

Les délais de prévenance, les conditions de report et les éventuelles indemnités sont définis dans le contrat individuel ou la convention de formation applicable.

Les indemnités éventuellement prévues ont pour objet de compenser les créneaux immobilisés ou les moyens mobilisés dans les conditions contractuellement convenues.

Elles sont distinctes des sommes dues pour les prestations effectivement réalisées et ne peuvent être assimilées à des heures de formation ou de bilan de compétences dispensées.

En cas d'interruption, les prestations effectivement réalisées sont facturées selon les conditions prévues au contrat.

Les dispositions légales relatives à la rétractation, à la force majeure et à l'inexécution des prestations demeurent applicables. En cas d'inexécution totale ou partielle imputable à &SensÊtre, les sommes indûment perçues sont remboursées conformément à l'article L.6354-1 du Code du travail.

10. Organisation et déroulement de la prestation

&SensÊtre s'engage à mobiliser les compétences, moyens pédagogiques et moyens techniques adaptés aux objectifs de la prestation.

Les méthodes utilisées privilégient la participation active, la réflexion, l'expérimentation et la mise en application des apprentissages ou des conclusions du bilan.

Des ajustements pédagogiques peuvent être apportés en fonction des besoins identifiés et de la dynamique de la prestation, dans le respect de ses objectifs contractuels.

Toute modification substantielle du contenu, de la durée, des modalités essentielles ou du prix fait l'objet d'un accord entre les parties concernées.

Les bénéficiaires sont tenus de respecter les consignes d'organisation, de sécurité et les dispositions du règlement intérieur applicable.

Toute difficulté de participation ou de déroulement est examinée afin de rechercher une solution adaptée, dans le respect des engagements contractuels.

11. Suivi, évaluation et documents remis

&SensÊtre assure le suivi de la réalisation de ses prestations au moyen de dispositifs adaptés : émargements, justificatifs de présence, relevés de connexion ou autres éléments permettant d'attester de leur réalisation effective.

Les modalités d'évaluation des acquis et de suivi des résultats sont précisées dans le programme pédagogique.

À l'issue d'une action de formation, les attestations ou certificats de réalisation applicables sont établis selon les conditions prévues.

À l'issue d'un bilan de compétences, le bénéficiaire reçoit personnellement ses résultats détaillés et son document de synthèse, dans le respect des dispositions légales de confidentialité.

Les documents administratifs nécessaires au financement et au contrôle peuvent être transmis aux parties habilitées, sans divulgation des contenus confidentiels du bilan.

12. Confidentialité et déontologie

&SensÊtre s'engage à respecter la confidentialité des informations recueillies dans le cadre de ses prestations, sous réserve des obligations légales applicables.

Pour les bilans de compétences, les résultats détaillés et le document de synthèse sont destinés au bénéficiaire. Leur communication à un tiers est encadrée par les dispositions de l'article L.6313-4 du Code du travail.

Le financement d'une prestation par un employeur ou un organisme tiers ne lui confère pas automatiquement un droit d'accès aux informations confidentielles du bénéficiaire.

&SensÊtre exerce ses activités dans le respect des principes professionnels définis dans sa charte de déontologie.

13. Propriété intellectuelle

Les supports, outils, méthodes et ressources pédagogiques originaux mis à disposition par &SensÊtre demeurent protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables.

Leur remise au bénéficiaire autorise leur utilisation personnelle dans le cadre de la prestation et pour la mise en application des apprentissages ou du projet professionnel.

Toute reproduction, diffusion, commercialisation ou réutilisation à des fins d'animation de formations ou de prestations commerciales nécessite l'accord préalable de &SensÊtre, sous réserve des droits légalement reconnus aux utilisateurs et des droits éventuels de tiers.

14. Protection des données personnelles

&SensÊtre traite les données personnelles nécessaires à l'organisation, à la réalisation, à la gestion administrative et à la justification de ses prestations conformément au RGPD et à la réglementation applicable.

Les finalités, bases juridiques, catégories de données, destinataires, durées de conservation et modalités d'exercice des droits sont détaillés dans la politique de confidentialité de &SensÊtre.

Les documents personnels élaborés dans le cadre des bilans de compétences font l'objet des règles particulières de confidentialité et de conservation prévues par le Code du travail.

Les bénéficiaires peuvent exercer leurs droits en écrivant à contact@esensetre.fr.

15. Réclamations, médiation et litiges

Toute demande d'information ou réclamation relative à une prestation peut être adressée à &SensÊtre à l'adresse contact@esensetre.fr.

&SensÊtre examine les demandes reçues et privilégie la recherche d'une solution amiable.

Pour les consommateurs. Conformément au Code de la consommation, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève &SensÊtre, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à l'organisme.

Médiateur désigné : SAS Médiation Solution (adhésion n° 52775/VM/2404). Adresse : 222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint-Jean-de-Niost. Courriel : contact@sasmediationsolution-conso.fr. Saisine en ligne : https://www.sasmediationsolution-conso.fr.

Pour les acheteurs professionnels. En cas de différend, les parties recherchent une solution amiable et peuvent, d'un commun accord, recourir à une médiation conventionnelle ou solliciter le Médiateur des entreprises lorsque celui-ci est compétent.

À défaut de résolution amiable, le litige est porté devant les juridictions légalement compétentes, conformément aux règles applicables à la situation des parties.

16. Entrée en vigueur et évolution des CGV

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date indiquée sur leur page de couverture.

La version applicable à une prestation est celle communiquée et valablement acceptée lors de la conclusion du contrat ou de la convention, sous réserve des dispositions légales impératives.

&SensÊtre peut actualiser ses CGV pour les prestations futures. Les modifications n'affectent pas les contrats en cours sans accord valable des parties lorsque celui-ci est nécessaire.

Les CGV sont consultables sur le site www.esensetre.fr.

CONTACT

&SensÊtre – 13 rue Louis de Magnitot, 95420 Saint-Gervais

contact@esensetre.fr | 06 15 91 07 23 | www.esensetre.fr