



# Conditions Générales de Vente

## ARTICLE 1 - DESIGNATION

Le POLE INSERTION VYV3 Bourgogne désigne un organisme de bilans de compétences, dont l'adresse géographique est 1 rue des Peupliers, 21800 QUETIGNY, et dont le siège social est situé au 16bd Sévigné, 21000 DIJON.

Le POLE INSERTION met en place et dispense des bilans de compétences sur le département 21 et les départements limitrophes.

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

- Client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'un bilan de compétences auprès du Pole Insertion
- Bénéficiaire : la personne physique qui participe à un bilan de compétences
- CGV : les Conditions Générales de Vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les Opérateurs de Compétence agréés, chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises
- CPF : Compte Personnel de Formation

## ARTICLE 2 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles le POLE INSERTION s'engage à vendre une prestation de bilan de compétences.

Sauf dérogation expresse et écrite émanant du POLE INSERTION, elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du CLIENT (acheteur) et notamment dans ses conditions générales d'achat, quel que soit le moment où ces clauses sont portées à la connaissance du POLE INSERTION et même si celui-ci n'exprime pas son désaccord.

Les dérogations acceptées par le POLE INSERTION à l'occasion d'une commande n'engagent le POLE INSERTION que pour cette commande.

Le POLE INSERTION peut à tout moment modifier les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au CLIENT et acceptées par ce dernier.

## ARTICLE 3 - COMMANDE

Toute commande de bilan de compétences suppose que le CLIENT accepte le contenu qui lui a été communiqué, soit sur le site web, soit dans la convention de formation, soit dans la proposition pédagogique et financière dont le CLIENT possède un exemplaire.

Toute commande doit être confirmée par écrit par le CLIENT à l'aide du bulletin d'inscription, de la proposition pédagogique et financière ou de tout autre document pouvant valoir commande. Ce document doit être signé par le représentant du CLIENT et revêtu du cachet de l'entreprise le cas échéant. Pour les clients utilisant leur CPF, la procédure de la plateforme <https://www.moncompteformation.gouv.fr/> s'applique pour valider la commande, le suivi, la facturation, le relevé des heures, le remboursement s'il est justifié, le paiement et l'évaluation de la prestation achetée.

## ARTICLE 4 - DEVIS CONVENTION ET ATTESTATION

Pour chaque bilan de compétences, un devis est adressé en deux exemplaires par le POLE INSERTION au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doit être retourné au POLE INSERTION par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal, télécopie, mail.

Le cas échéant une convention de formation professionnelle est établie entre le POLE INSERTION le Client ou l'OPCO.

A l'issue du bilan de compétences, le POLE INSERTION remet un certificat de réalisation et une attestation d'assiduité au bénéficiaire.

Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, le POLE INSERTION lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture.

Une attestation de présence pour chaque Bénéficiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

## ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIERES, REGLEMENTS ET MODALITES DE PAIEMENT

Tous les prix sont indiqués en euros.

Le règlement du bilan de compétences est à effectuer à l'issue de celui-ci, à réception de la facture, au comptant, sans escompte, à l'ordre du POLE INSERTION.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. Le POLE INSERTION aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus au POLE INSERTION.



En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début du bilan de compétences. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le Client retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » au POLE INSERTION. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par le POLE INSERTION au Client ou à l'établissement désigné. Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas au POLE INSERTION au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage du bilan, le POLE INSERTION se réserve la possibilité de refuser l'entrée en démarche de bilan du bénéficiaire ou de facturer la totalité des frais au Client.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ces modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage du bilan.

#### ARTICLE 6 - FACTURATION ET RÈGLEMENT

Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le bon de commande et/ou la convention de formation et/ou la proposition pédagogique et financière. La facture est établie à l'issue de la session complète du bilan ou à l'issue de chaque module. Elle est adressée directement au CLIENT ou peut être adressée à un organisme collecteur des fonds de formation sous réserve qu'un accord de prise en charge de la part de cet organisme soit adressé au POLE INSERTION avant le début du bilan. En cas de défaut ou de refus de prise en charge de la part de l'organisme collecteur des fonds du bilan, le POLE INSERTION facturera directement le CLIENT à l'issue du bilan.

Le prix du bilan est payable en totalité à réception de la facture, sans escompte.

Nos tarifs de prestations sont exonérés de TVA en vertu de l'article 261-4-4 du Code Général des impôts.

Le coût du bilan ne comprend pas les frais annexes (repas, transports, hébergement...), lesquels demeurent à la charge du bénéficiaire.

Les factures seront réglées :

- Par chèque bancaire à l'ordre du POLE INSERTION adressé à : POLE INSERTION VYV3 BOURGOGNE, 1 rue des Peupliers, 21800 QUETIGNY
- Par virement à notre compte bancaire : CREDIT MUTUEL
  - o Titulaire du compte : MFBSSAM POLE INSERTION, BP 51749, 21017 DIJON CEDEX
  - o Domiciliation : CCM DIJON DARCY, Espace Glacier, 10 place Darcy, 21054 DIJON CEDEX
  - o Banque : 10 278 ; Guichet : 02553 ; N° compte 00020776501 ; Clé : 66
  - o IBAN : FR76 1027 8025 5300 0207 7650 166

Tout paiement intervenant postérieurement à la date d'échéance des factures pourra donner lieu à l'application de pénalités de retard, calculées à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur.

#### ARTICLE 7 - CONVOCATION

Une convocation indiquant le lieu exact et les horaires du bilan, est adressée par courriel au CLIENT et/ou au bénéficiaire dans les deux semaines qui précèdent le début du bilan. Il est conseillé au CLIENT de n'engager aucun frais (déplacement, hébergement) avant la réception de la convocation.

Le POLE INSERTION ne peut être tenu responsable de la non-réception de la convocation par les destinataires.

Dans le doute, il appartient au CLIENT de s'assurer de l'inscription du bénéficiaire et de sa présence au bilan.

#### ARTICLE 8 - ANNULATION PAR LE CLIENT

Toute annulation, pour être effective, devra être confirmée par écrit.

Toute annulation, sauf cas de force majeure\* dûment justifié (ne comprenant pas le surcroît d'activité), intervenant moins de 10 jours ouvrés avant la date de démarrage du bilan de compétences donnera lieu à une facturation de 50% du coût total du bilan, à titre d'indemnité forfaitaire, pour couvrir les frais engagés.

Tout abandon avant la fin du bilan de compétences donnera lieu à une facturation au prorata des heures effectuées.

Une facture sera émise et n'aura pas valeur de convention de formation.

#### ARTICLE 9 - Compte Personnel de Formation (CPF)

Dans le cadre d'une inscription à un bilan de compétences via Mon compte formation et de l'utilisation des droits CPF : les Conditions Générales d'Utilisation de la Caisse des Dépôts et Consignation s'appliquent et prévalent sur nos conditions générales de vente.

#### ARTICLE 10 - ANNULATION PAR LE POLE INSERTION

Le POLE INSERTION se réserve le droit de changer d'intervenants, de lieu et/ou des dates d'un bilan de compétences si, malgré tous ses efforts, les circonstances l'y obligent.



Le POLE INSERTION se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter sans dédommagement un bilan de compétences en cas de force majeure. Le CLIENT sera informé de toute annulation, ou report avant la date de démarrage du bilan.

Les cas de force majeure sont les suivants : décisions ou actes des autorités publiques, troubles sociaux, grèves générales ou autres, émeutes, inondations, incendies, pandémie et, de façon générale, tout fait indépendant de la volonté du POLE INSERTION ou du CLIENT et mettant obstacle à l'exécution de leurs engagements.

#### ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉS

Toute inscription à un bilan de compétences implique le respect par le bénéficiaire du règlement intérieur du POLE INSERTION ou celui applicable aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance en début de prestation.

Le POLE INSERTION ne peut être tenu responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par le bénéficiaire.

Il appartient au CLIENT et/ou au bénéficiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors du bilan.

#### ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITÉ

Toutes les informations (hors celles accessibles au public) dont le POLE INSERTION et/ou le CLIENT aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés ; chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants.

Chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie. Les parties seront liées par la présente obligation de confidentialité pendant une durée de deux ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

#### ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le POLE INSERTION vous informe que nous pouvons être amenés à collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant et que nous mettons tout en œuvre pour que ce traitement soit conforme à la réglementation en vigueur. Que, conformément au règlement 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, vous avez la possibilité d'exercer vos droits (droit d'accès, de rectification, de suppression...) auprès du POLE INSERTION en faisant la demande écrite :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : POLE INSERTION 1 rue des Peupliers 21800 QUETIGNY
- Ou par courriel : [pole-insertion@vyv3.fr](mailto:pole-insertion@vyv3.fr)

Le POLE INSERTION dispose d'un délai d'un mois pour répondre à votre demande. Vous avez la possibilité de vous informer sur le site internet de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : <https://www.cnil.fr/> et de saisir la CNIL.

Conformément au Règlement général pour la protection des données personnelles (RGPD) et à la loi informatique et libertés modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante:

Au responsable du traitement : Direction générale 16 bd de Sévigné 21000 DIJON

Auprès de notre délégué à la protection des données : [cpo@vyv3.fr](mailto:cpo@vyv3.fr) ou VYV 3 – CPO, 29 rue Auguste GAUTIER, 49100 ANGERS en joignant une copie d'un justificatif d'identité.

Le POLE INSERTION s'engage à conserver les données en base active pendant toute la durée de la relation contractuelle et augmentée d'un délai de 3 ans à compter de cette dernière.

En outre, les données sont archivées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale à des fins probatoires.

#### ARTICLE 14 - DROITS D'AUTEUR

Le POLE INSERTION fournit dans le cadre de ses bilans de compétences des documents et informations conformément aux dispositions en vigueur et aux limites que les auteurs ont pu fixer. Les supports remis au bénéficiaire n'entraînent pas le transfert des droits de propriété intellectuelle au profit du CLIENT, lequel ne se voit conférer qu'un droit d'usage limité. Lesdits supports sont uniquement destinés aux besoins propres du CLIENT qui s'interdit de reproduire ou de copier, de laisser copier ou reproduire, sous quelle que forme que ce soit, tout ou partie de ces derniers pour les communiquer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux. Leur mise en ligne sur internet est strictement interdite.

**ARTICLE 15 - DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE - MEDIATION**

Le droit français est le seul applicable. Tout litige relatif au non-respect des présentes CGV, à la commande et/ou à l'exécution d'un bilan de compétences, fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable.

Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de DIJON, quel que soit le siège ou la résidence du CLIENT, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt du POLE INSERTION qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble. Le droit français et le droit européen en matière de Protection des données à caractère personnel sont applicables aux rapports entre le POLE INSERTION et le CLIENT.

Le droit à la médiation pour le Client dès lors où il a la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, s'exerce conformément aux dispositions du code de la consommation résultant de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et des décrets 2015-1382 du 30.10.2015 et 2015-1607 du 7 décembre 2015.

Le Client a le droit de recourir gratuitement (hors frais d'avocat ou d'expert dont il souhaiterait se faire assister) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à l'Etablissement.

Un litige ne peut pas être examiné par le médiateur lorsque :

- Le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'Etablissement par une réclamation écrite et ne pas avoir attendu le délai de réponse de 15 jours suivants réception.
- Sa demande est manifestement infondée ou abusive.
- Lorsque le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- Lorsque la saisine du médiateur est faite dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Etablissement.
- Lorsque le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le médiateur de VYV3 Bourgogne est : ANM Conso, association nationale des médiateurs référencée auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Il peut être saisi, en langue française uniquement, soit en ligne sur [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com), soit par voie postale : Médiation de la Consommation ANM CONSO 62 rue Tiquetonne 75002 Paris. Au terme des procédures amiables engagées et à défaut de satisfaction obtenue, la personne accueillie ou son représentant légal peut saisir de tout recours le tribunal territorialement compétent selon la nature du litige.