



CGV

" NOTRE RÉUSSITE DÉPEND MOINS DE NOS DIPLÔMES QUE DE NOTRE SAVOIR-FAIRE EMOTIONNEL" DANIEL GOLEMAN

SARL Cabinet Airh
225 Chemin de St Michel
13400 AUBAGNE
SIRET 824 342 109 000 33





Conditions Générales de Ventes AiRH

Article 1 - Application

Toute commande de prestation à Cabinet AiRH défini ci-après par le terme « prestataire » par le Client est soumise aux présentes conditions générales de vente. Toute commande passée et la signature de tout contrat de prestation implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve par le Client des présentes dispositions générales. A défaut de formalisme conclu entre prestataire et le Client, les prestations effectuées sont soumises aux présentes Conditions Générales de Vente. Le fait que Cabinet AiRH ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre des clauses établies en sa faveur dans les présentes conditions ne peut pas être interprété comme une renonciation de sa part à s'en faire prévaloir.

Ces conditions générales de vente s'appliquent à la Prestation d'Orientation Scolaire et toutes nos actions de formation (action relevant du champ de la formation professionnelle continue selon l'Article L6313-1 du Livre III du Code du Travail) y compris au bilan de compétences.

Article 2 - Prix

Les prix sont ceux détaillés dans les devis et/ou contrats acceptés par le client. Ils ne sont plus négociables après acceptation. Pour les actions de formations et les bilans de compétences, les prix sont exprimés en Euro et non soumis à la TVA (Article 264.4.4 du CGI). Les prix peuvent être calculés à l'heure, à la journée ou au forfait.

Pour la Prestation d'Orientation Scolaire, les prix sont exprimés en Euro et sont soumis à TVA.

Article 3 - Accessibilité de la formation et du bilan de compétences pour les personnes en situation de handicap

Nos prestations et formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la mise en œuvre de certaines séquences pratiques nécessaires à la validation de la formation ou du bilan de compétences peuvent-être rendues impérieuses en fonction du handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation ou du bilan.

Article 4 - Délais d'accès

Pour les formations les délais d'accès dépendent des dates de sessions prédéfinis. Une inscription 48 heures avant le début de la formation est néanmoins nécessaire.



Conditions Générales de Ventes AiRH

Pour les bilans de compétences, le délai d'accès moyen à la formation est fixé à deux 2 semaines à partir de la réception de l'ensemble des documents contractuels en particulier les pièces relatives à la prise en charge.

Pour la Prestation d'Orientation Scolaire, les délais d'accès dépendent des disponibilités de nos conseillers. Une inscription 48 heures avant la séance est néanmoins nécessaire.

Article 5 - Paiement

Pour la formation, un acompte de 30 % est exigé au moment de l'inscription. Le solde de la facture doit être réglé à réception de facture. Pour le bilan de compétence un acompte de 30 % est exigé dans le cas d'un autofinancement.

Les acomptes sont exigibles à la signature de l'acte contractuel. Sauf dispositions contractuelles particulières, le client s'acquitte du prix des prestations à réception de la facture. Un délai raisonnable de 10 jours maximum à compter de la date d'émission de la facture est accordé.

Les prestations peuvent être réglées par virement ou par chèque bancaire.

Pour la Prestation d'Orientation Scolaire, sauf dispositions contractuelles particulières, le client s'acquitte du prix de la prestation en début de séance. Les prestations peuvent être réglées par virement ou par chèque bancaire ou par espèce selon votre conseiller.

Article 6 - Le paiement subrogé

Le client peut demander que le règlement soit effectué par un OPCO ou un autre organisme financeur (CPF, entreprise...) Pour ce faire, il doit :

- Fournir les justificatifs de la prise en charge accordée
- Répondre aux demandes du financeur

Dans le cas de financements partiels, le client reste redevable de la différence conformément aux définitions en infra du présent document. Le reliquat lui sera facturé.

Le Client s'assure personnellement de la bonne réalisation du paiement du prestataire par le financeur. A défaut, il en supportera la charge. La Prestation d'Orientation Scolaire n'est pas concernée par la subrogation de paiement.



Conditions Générales de Ventes AiRH

Article 7 - Pénalités de retard

La date figurant sur la facture constitue le point de départ pour le calcul des pénalités de retard. Le taux de pénalités de retard est égal au taux d'intérêt légal publié au journal officiel en cours à la date d'exigibilité de la facture multiplié par 3.

Tout retard de paiement au-delà du délai raisonnable de 10 jours entraînera de plein droit (loi 2012-287 du 31 mars 2012) et sans rappel préalable de la part du prestataire de :

- L'exigibilité immédiate de la totalité des montants restant dus

L'application des intérêts de retard stipulés ci-avant

- L'application d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire à hauteur des frais engagés sera facturée par le prestataire (Art. L.441-6 du Code de Commerce)

- La possibilité pour le prestataire d'interrompre toute prestation en cours et dans les conditions stipulées par le présent document et de surseoir à toute nouvelle commande.

Article 8 - Paiement anticipé

Les paiements anticipés n'ouvrent pas droit à escompte.

Article 9 - Justification des prestations

Conformément aux Articles L6361-1 à L6361-1 du Livre III du Code du Travail, Cabinet AiRH fournira sur demande tout document probant de nature à justifier la réalité de la prestation. A défaut, les prestations non justifiées ne permettront pas la bonne réception du règlement.

Article 10 - La confirmation des actions de formation

Les actions de formation, en raison des services accessoires, font l'objet d'une intendance obligeant un nombre minimal d'inscrits avant confirmation. La confirmation d'une action par Cabinet AiRH sera effectuée par courrier ou courriel adressé au client au moins 15 jours calendaires avant le début de l'action. En cas d'inscriptions tardives, Cabinet AiRH pourra être amené à confirmer des formations après le délai de 15 jours. Dans ces conditions et uniquement celles-ci, le Client informé aura la possibilité de poursuivre son inscription ou de l'annuler.



Conditions Générales de Ventes AiRH

Article 11 - Résiliation

Le défaut de paiement de tout ou partie d'une échéance donne de plein droit à Cabinet AiRH de résilier tout contrat en cours avec le client défaillant, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze jours calendaires. Toutes les prestations fournies sont dues et facturées, augmentées des frais de recouvrement et intérêts de retard mentionnés à l'article 7 du présent document.

Toute demande de résiliation à l'initiative du prestataire pour tout autre motif est adressée au client par lettre recommandée avec accusé de réception avec un délai de préavis d'un mois. Ledit préavis commence à courir à la date de la première présentation du recommandé au client. A l'issue de ce préavis, le lien contractuel entre le prestataire et le Client est résilié et n'ouvre droit à aucune indemnité de la part du prestataire.

Toute résiliation ouvre droit à l'exigibilité immédiate des factures émises par le prestataire.

Article 12 - Annulation, Report ou Abandon

Toute demande d'annulation d'une prestation à l'initiative du client doit être notifiée au prestataire par courrier ou par courriel.

En cas d'annulation sans motif ou pour des motifs qui lui sont propre, dans un délai inférieur à 15 jours calendaires francs avant le début d'une action valablement confirmée par le prestataire, celui-ci pourra facturer des droits d'annulation à hauteur de 30 % du prix des prestations annulées (prestations accessoires incluses). Le prestataire se réserve la faculté de reporter ses prestations. Le client est alors informé par courrier ou par courriel dans les meilleurs délais. Le client doit alors confirmer sa présence aux nouvelles dates, reporter ou annuler pour des raisons d'indisponibilité des participants. A défaut de réponse, l'inscription du Client à l'action est maintenue et il ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef.

Article 13 - Force majeure

Lorsque, par suite d'un cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la jurisprudence en cours, le prestataire est dans l'impossibilité de poursuivre une prestation commencée, le contrat en cours est résilié de plein droit et sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Les prestations réalisées par le prestataire restent dues par le client au Prorata Temporis



Conditions Générales de Ventes AiRH

Article 14 - Client non professionnel

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais, un contrat est conclu entre elle et le dispensateur de formation. Ce contrat est conclu avant l'inscription définitive du stagiaire et tout règlement de frais.

Le contrat conclu entre la personne physique qui entreprend une formation ou un bilan de compétences et le dispensateur de formation précise :

- La nature, la durée, le programme et l'objet des actions de formation qu'il prévoit ainsi que les effectifs qu'elles concernent ;
- Le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation et obtenir les qualifications auxquelles elle prépare ;
- Les conditions dans lesquelles la formation est donnée aux stagiaires, notamment les modalités de formation dans le cas des formations réalisées en tout ou en partie à distance, les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre ainsi que les modalités de contrôle des connaissances et la nature de la sanction éventuelle de la formation ;
- Les diplômes, titres ou références des personnes chargées de la formation prévue par le contrat ;
- Les modalités de paiement ainsi que les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage.

Selon l'article L221-18 du Code de la Consommation, le stagiaire dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours à partir de la conclusion du contrat. Le stagiaire peut se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception.

Aucune somme ne peut être exigée du stagiaire avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L6353-5 du Code du Travail.

Il ne peut être payé à l'expiration de ce délai une somme supérieure à 30 % du prix convenu.

Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation.

Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la formation, il peut rompre le contrat. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion de leur valeur prévue au contrat.



Conditions Générales de Ventes AiRH

Article 15 - Engagement et responsabilité du client vis-à-vis de ses salarié(e)s apprenant(e)s et de Cabinet AiRH

Le client s'engage à remettre à chacun de ses salarié(e)s participant(e)s, et ce préalablement à l'entrée en formation ou bilan de compétences, les documents suivants :

- Le règlement intérieur du prestataire à destination des apprenants inscrit au titre de la présente convention.
- Une convocation ou un calendrier pour le bilan de compétences faisant mention des dates, horaires, modalités d'évaluation et nom de la personne référente chez le client faisant le lien avec le prestataire.
- Le programme de la formation ou du bilan précisant les objectifs ainsi que les qualifications de l'intervenant.

Par ailleurs, il est rappelé que le bénéficiaire est chargé d'opérer toutes les vérifications permettant de garantir la validité de la formation suivie dans le cadre de l'exécution de la présente convention (prérequis).

Le client déclare avoir souscrit une police d'assurance de Responsabilité Civile en cours de validité durant l'ensemble de l'action de formation prenant en charge les actes ou omission de ses travailleurs.

Le client s'engage à ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations, sans l'accord écrit et préalable de cabinet AiRH. Le client s'engage également à faire respecter cette obligation auprès de ses salarié(e)s apprenant(e)s.

Le client s'engage à régler le prix de la formation conformément aux conditions prévues par la convention, le contrat et/ou le devis accepté.

Article 16 - Responsabilité

Considérant le type de prestations réalisées, l'obligation de Cabinet AiRH est une obligation de moyens. Celui-ci s'engage à fournir les prestations dans les règles de l'Art et dans le respect des dispositions légales. Le client s'engage à mettre à disposition de Cabinet AiRH l'ensemble des informations et documents nécessaires à la bonne réalisation de la prestation, et ce dans les délais contractuellement convenus, s'il y a lieu, ou à défaut dans des délais raisonnables.

La responsabilité de Cabinet AiRH ne peut pas être engagée pour :

- Une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées fournies par le client ;
- Un retard occasionné par le client qui entraînerait le non-respect des délais contractuellement convenus



Conditions Générales de Ventes AiRH

- L'absence de résultat en relation directe ou indirecte avec la prestation de service (application des compétences acquises en formation, choix accompagné par le prestataire mais effectué par le client seul).

Cabinet AiRH se réserve le droit de refuser de fournir une prestation jugée contraire à l'éthique ou ayant quelque caractère illicite que ce soit. Le refus sera motivé par écrit et adressé au client par lettre recommandée avec avis de réception.

Article 17 - Confidentialité de la prestation

Le prestataire s'engage à respecter la stricte confidentialité concernant les informations transmises par le client et ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisées. La synthèse d'un bilan de compétences reste la propriété du bénéficiaire, seul lui peut décider de la transmettre ou non à une personne tierce.

Pour la Prestation d'Orientation Scolaire, dans le cas où le bénéficiaire est mineur, les résultats pourront être transmis au représentant légal.

Article 18 - Propriété Intellectuelle

En application avec la législation relative à la propriété intellectuelle, les logiciels, brochures, supports de cours, documentaires, marque déposée, et tout autre document mis à disposition du client sont la propriété du prestataire ou de ses donneurs de licence. En conséquence, l'exploitation, la reproduction totale ou partielle, la commercialisation de ceux-ci sont interdites.

Article 19 - Litiges

Si une contestation ou un différend n'a pu être réglé à l'amiable, le tribunal de commerce compétent sera saisi pour le litige. Concernant les Clients non Professionnels, le tribunal civil sera compétent.

Article 20 - Insatisfactions

Après la formation/prestation, les parties prenantes sont sollicitées afin d'exprimer leur satisfaction. À tout moment, le client peut manifester son insatisfaction auprès par messagerie électronique à l'adresse suivante : contact@cabinet-airh.com ; par courrier postal à l'adresse du siège : 225 chemin de Saint Michel 13400 AUBAGNE.



Conditions Générales de Ventes AiRH

Une réponse sera adressée sous 15 jours. A ce titre une démarche d'analyse de la situation sera réalisée par le prestataire afin d'identifier les causes de survenue de l'insatisfaction et ceux dans une démarche d'amélioration continue.

Article 21 - Engagement qualité

Cabinet AiRH s'engage à poursuivre une démarche d'amélioration continue pour les actions de formation et les bilans de compétences, conforme aux critères de la certification Qualiopi.

Article 22 - Règlement intérieur

En signant la convention ou le contrat de formation, le client accepte les conditions du règlement intérieur indiqué sur les documents contractuels.

Article 23 - Déclaration à la CNIL

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 (modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ce site n'a pas fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

Article 24 - Gestion des données personnelles

- Article 24.1 - Responsable de traitement

Vos Données sont collectées par la société Cabinet AiRH agissant en son nom et pour son propre compte. Elle agit en qualité de Responsable du traitement.

Cette politique de confidentialité s'applique lorsque la Cabinet AiRH agit en tant que Responsable de Traitement au sens de l'article 24 du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016.

Lorsque la société Cabinet AiRH agit en tant que sous-traitant, vous pouvez vous référer aux conditions particulières, conditions générales de vente ou conditions générales d'utilisation de votre solution.



Conditions Générales de Ventes AiRH

- Article 24.2 - Identification des données collectées

La société Cabinet AiRH en qualité de Responsable de Traitement, est amené à collecter, consulter, utiliser, modifier, stocker, transmettre et effacer des Données à Caractère Personnel (ci-après les « Données ») dans le cadre de ses activités.

Conformément à l'article 4 du Règlement Général de Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016, les termes « Données » ou « Données à Caractère Personnel » désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « Personne Concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Ces données sont pour la plupart collectées directement auprès des personnes concernées, lorsqu'elles, de manière non limitative :

- Créent un espace personnel sur l'un des sites de la société Cabinet AiRH ;
- Effectuent une demande de renseignement sur l'un des sites de la société Cabinet AiRH ;
- Effectuent une commande sur l'un des sites de la société Cabinet AiRH ou par tout autre moyen ou souscrivent à un essai gratuit ;
- Naviguent sur l'un des sites de la société Cabinet AiRH et/ou consultent les produits ou les services de la société Cabinet AiRH ;
- Demandent à être recontactées par un agent de la société Cabinet AiRH.
- Téléchargent un logiciel ou un document depuis un des sites de la société Cabinet AiRH ou via un « magasin en ligne » ;
- Contactent le Service Client ou un autre service de la société Cabinet AiRH ;
- Rédigent un avis/commentaire visible sur l'un des sites de la société Cabinet AiRH ou sur un « magasin en ligne » ;
- Postulent aux offres d'emploi sur l'un des sites de la société Cabinet AiRH

Dans le cadre des activités de collecte mentionnées ci-avant, la société Cabinet AiRH collecte les données suivantes :

- Les données identitaires ;
- Les données de facturation et des modalités de paiement ;
- Le détail des services et abonnements souscrits ;
- L'historique de la relation contractuelle ;



Conditions Générales de Ventes AiRH

- Une copie de la correspondance des personnes avec la direction Relation client ;
- Le cas échéant, les réponses aux sondages et questionnaires et les commentaires/avis ;
- Les informations techniques liées à la navigation (ex : adresse IP) ;
- Les prétentions salariales et toutes données transmises dans le Curriculum vitae dans le cadre d'une candidature spontanée ou en réponse à une offre d'emploi au sein de la société Cabinet AiRH.

Article 24.3 - Finalités et exploitation des données traitées

Afin de mieux appréhender les traitements de données effectués par la société Cabinet AiRH, nous informons les personnes concernées que la société Cabinet AiRH peut traiter leurs données dans le cadre des finalités suivantes :

- La réalisation de traitements relatifs à la gestion de l'exécution d'un accord avec un Client (« personne concernée par la collecte de données personnelles ») :

Des contrats et des comptes clients ;

Des commandes et de leurs livraisons ;

De la facturation et de recouvrement ;

La réalisation de traitement relatifs à la gestion des candidatures et de l'embauche.

- La réalisation de traitements relatifs à la gestion de la relation client :

La gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus ;

Le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction ;

La gestion du programme de fidélité au sein d'une entité ou de plusieurs entités juridiques ;

La sélection de clients et utilisateurs pour réaliser des actions de fidélisation, de test produit.

- La réalisation de traitements relatifs à la prospection commerciale et en particulier

La sélection de personnes pour réaliser des actions de prospection ;

La réalisation d'opérations de sollicitation ;

L'actualisation de ses fichiers de prospection par l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique ;

L'organisation de jeux-concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle

- La réalisation de traitement relatif à la gestion des réclamations :

La gestion des réclamations et du service après-vente ;

Le traitement des demandes de droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement ;

La gestion des contentieux.

- La réalisation de traitements relatifs au pilotage de l'activité commerciale :



Conditions Générales de Ventes AiRH

La sélection de personnes pour réaliser des études et/ou des sondages ;
L'élaboration de statistiques commerciales.

- Les traitements mis en œuvre par la société Cabinet AiRH sont fondés sur :

L'exécution du contrat pour les traitements relatifs à la gestion des contrats, des commandes, de la facturation et de la relation client/utilisateur des services de la société Cabinet AiRH ;

Le consentement pour la prospection commerciale à destination des personnes physiques, non clientes ;

L'intérêt légitime pour les traitements relatifs au pilotage de l'activité commerciale, à la prospection commerciale pour les personnes morales, et au recrutement ;

Le respect d'une obligation légale pour les traitements liés à la fiscalité par exemple.

Article 25 - Hébergement des données

Les Données à Caractère Personnel collectées et traitées par la société Cabinet AiRH sont hébergées en Union Européenne.

Néanmoins, vos données peuvent être transférées à des sous-traitants situés en dehors de l'Union Européenne pour la durée du traitement. Ces sous-traitants n'agissent que sur instructions documentées de la société Cabinet AiRH.

Nous nous efforçons d'apporter les meilleures garanties, notamment contractuelles et techniques pour être en conformité avec la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Ces transferts se font dans le cadre de l'exploitation des applications et infrastructures et pour certains traitements de télé vente et prise rendez-vous externe.

Article 26 - Destination des Données Collectées

Les données collectées peuvent être transmises :

- A l'ensemble des filiales de la société Cabinet AiRH et celles dans lesquelles la société Cabinet AiRH a une participation
- A des prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour notre compte ;
- A des partenaires commerciaux.

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, la société Cabinet AiRH s'engage à prendre les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquates et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.



Conditions Générales de Ventes AiRH

Article 27 - Durée de conservation des données

Les données sont conservées pour une durée adaptée aux finalités des traitements et conformément à la législation et réglementation en vigueur. Les données des clients sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, et peuvent être conservées jusqu'à dix (10) ans après sa rupture afin de respecter notamment les obligations comptables et fiscales qui incombent à la société Cabinet AiRH.

Les données des prospects personnes physiques peuvent être conservées jusqu'à trois (3) ans après le dernier contact émanant du prospect. Les Données à caractère personnel transmises dans le cadre d'une candidature seront conservées, sauf opposition de la part du candidat, pendant une période de deux (2) ans à compter de leur dépôt ou du dernier contact avec le candidat. Passé ce délai, les données seront supprimées.

Article 28 - Exercice de droit

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016, chaque personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses Données à Caractère Personnel, et d'un droit à la limitation et à l'opposition au traitement de ces données.

Ces droits peuvent être exercés en nous contactant aux adresses suivantes :

Par courrier :

Pour toutes filiales de la société Cabinet AiRH, veuillez formuler vos demandes à l'adresse suivante : 225 chemin de St Michel 13400 AUBAGNE

Par email :

Pour toutes filiales de la société Cabinet AiRH veuillez formuler vos demandes à l'adresse mail suivante : contact@cabinet-airh.com

En cas d'exercice de vos droits, vous devez justifier de votre identité par tous moyens.

Toutefois, si des doutes raisonnables persistent quant à l'exactitude de votre identité, la société Cabinet AiRH pourra demander des informations supplémentaires telles que la photocopie de votre CI.

Les personnes disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. De plus, et depuis la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016, les personnes qui le souhaitent, ont la possibilité d'organiser le sort de leurs données après leur décès.

Pour plus d'information sur le sujet : <https://www.cnil.fr/>