



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION



CABINET AIRH

Version du 11 septembre 2026

SARL CABINET AIRH

225 chemin de Saint-Michel

13400 AUBAGNE

SIRET : 824 342 109 000 33

N° de déclaration d'activité : 91331749913

Courriel : contact@cabinet-airh.com

Le numéro de déclaration d'activité ne vaut pas agrément de l'État.

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestation, ci-après dénommées « CGV », ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Cabinet AIRH réalise ses prestations auprès de ses clients et bénéficiaires.

Elles s'appliquent notamment aux actions de formation professionnelle, aux bilans de compétences, ainsi qu'aux prestations de coaching, de conseil, d'accompagnement professionnel, ateliers et autres prestations proposées par le Cabinet AIRH.

Les présentes CGV s'appliquent aux clients professionnels ainsi qu'aux clients particuliers, sous réserve des dispositions légales impératives propres à leur qualité.

Selon la nature de la prestation, les CGV sont complétées par un devis, une convention de formation, un contrat de formation ou de bilan de compétences, un programme, une proposition commerciale ou tout autre document contractuel spécifique.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et des conditions particulières expressément acceptées par les parties, les conditions particulières prévalent.

Article 2 – Définitions

Pour l'application des présentes CGV :

Le *Client* désigne la personne physique ou morale qui commande et finance tout ou partie de la prestation.

Le *Bénéficiaire* désigne la personne qui participe effectivement à la formation, au bilan de compétences ou à l'accompagnement.

Le *Client professionnel* désigne toute personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle.

Le *Consommateur* désigne toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le *Financier* désigne, le cas échéant, tout organisme prenant en charge tout ou partie du coût de la prestation : employeur, OPCO, Caisse des Dépôts et Consignations dans le cadre du CPF, France Travail, administration ou tout autre organisme habilité.



Article 3 – Information préalable et contractualisation

Avant toute inscription définitive, le Cabinet AIRH communique au Client et/ou au Bénéficiaire les informations nécessaires à la bonne compréhension de la prestation et, lorsque la réglementation l'impose, les informations prévues par le Code du travail.

Selon la nature de l'action, celles-ci peuvent notamment comprendre le programme, les objectifs, la durée, les modalités pédagogiques, les conditions d'accès, les modalités d'évaluation, les coordonnées et qualifications de l'intervenant, les tarifs ainsi que le règlement intérieur applicable.

La commande devient définitive après acceptation du devis et/ou signature du contrat ou de la convention applicable, sous réserve des éventuels délais légaux de rétractation et de l'obtention d'un financement lorsque celui-ci constitue une condition de réalisation de la prestation.

Lorsqu'une personne physique entreprend à titre individuel et à ses frais une action relevant du régime du contrat individuel de formation, un contrat est conclu avant son inscription définitive et avant tout règlement conformément aux dispositions du Code du travail.

Article 4 – Tarifs et TVA

Les tarifs applicables sont ceux figurant sur le devis, le contrat, la convention, la proposition commerciale ou le support de vente accepté par le Client.

Ils sont exprimés en euros.

Pour les opérations relevant de la formation professionnelle continue bénéficiant de l'exonération de TVA applicable aux organismes titulaires de l'attestation requise, les prix sont facturés nets de TVA. La réglementation en vigueur prévoit bien cette exonération pour les organismes privés titulaires de l'attestation administrative correspondante.

Les prestations qui ne relèvent pas du champ de cette exonération, notamment certaines prestations de conseil, de coaching ou autres prestations commerciales, sont soumises au régime de TVA qui leur est applicable.

Le régime applicable est précisé sur le devis et la facture correspondante.

Les éventuels frais annexes, notamment de déplacement, hébergement, restauration ou location spécifique, sont précisés préalablement lorsqu'ils sont facturés en complément.

Article 5 – Modalités de paiement

Les modalités et échéances de paiement figurent sur le devis, le contrat, la convention ou la facture.

Sauf dispositions particulières, les factures émises à destination d'un Client professionnel sont payables dans un délai de 10 jours à compter de leur date d'émission.

Les règlements peuvent être effectués par virement bancaire ou selon tout autre moyen expressément accepté par le Cabinet AIRH.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Les modalités particulières prévues pour les personnes physiques finançant elles-mêmes une action de formation sont définies à l'article 7 des présentes CGV.



Article 6 – Retard de paiement des Clients professionnels

Le présent article s'applique exclusivement aux Clients professionnels.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture.

Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est également due de plein droit par le Client professionnel. Lorsque les frais de recouvrement effectivement engagés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification.

Ces dispositions sont conformes à l'article L.441-10 du Code de commerce et à l'article D.441-5.

En cas de défaut de paiement persistant après mise en demeure, le Cabinet AIRH pourra suspendre l'exécution de toute prestation en cours ou future, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Article 7 – Personne physique finançant elle-même une action de formation

Lorsqu'une personne physique entreprend une action de formation à titre individuel et à ses frais, les dispositions spécifiques des articles L.6353-3 à L.6353-7 du Code du travail sont applicables.

Le bénéficiaire dispose d'un délai de dix jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter dans les conditions prévues par le Code du travail.

Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai. À son expiration, le montant versé ne peut excéder 30 % du prix convenu. Le solde fait l'objet d'un échelonnement au fur et à mesure du déroulement de l'action.

En cas de force majeure dûment reconnue empêchant le bénéficiaire de poursuivre sa formation, seules les prestations effectivement dispensées sont dues à proportion de leur valeur prévue au contrat.

Ces dispositions prévalent sur toute clause contraire des présentes CGV.

Article 8 – Financement par un tiers

Lorsque tout ou partie de la prestation fait l'objet d'une demande de prise en charge par un Financier, le Client et/ou le Bénéficiaire s'engage à accomplir dans les délais requis les démarches nécessaires à cette prise en charge et à transmettre les informations demandées.

Sauf accord écrit contraire, l'obtention du financement relève de la responsabilité du Client ou du Bénéficiaire.

En cas de refus total ou partiel de prise en charge, le Client reste redevable des sommes non prises en charge lorsque la prestation a été commandée et réalisée, sous réserve des dispositions particulières applicables au dispositif concerné.

Lorsqu'une subrogation de paiement est acceptée, le Cabinet AIRH facture directement le Financier dans les conditions prévues par celui-ci.

Pour les prestations financées par le Compte personnel de formation, les règles applicables au dispositif et les conditions d'utilisation de la plateforme concernée complètent les présentes CGV et prévalent lorsqu'elles réglementent spécifiquement une situation.



Article 9 – Délais d'accès et organisation

Les délais d'accès varient selon la nature de la prestation, les disponibilités des intervenants, les dates de sessions, les besoins du bénéficiaire ainsi que les éventuels délais imposés par un Financier.

Les délais prévisionnels sont indiqués sur le programme, le devis, le contrat ou lors de l'échange préalable.

Lorsque la nature de la prestation et les disponibilités le permettent, une inscription peut intervenir dans un délai rapproché avant le démarrage. Les délais imposés par les financeurs restent cependant applicables.

Les dates, horaires, lieux et modalités de réalisation sont communiqués préalablement aux participants.

Article 10 – Accessibilité et situation de handicap

Le Cabinet AIRH veille à favoriser l'accessibilité de ses prestations aux personnes en situation de handicap.

Lorsqu'un besoin spécifique est identifié, le bénéficiaire est invité à contacter le Cabinet AIRH afin d'étudier, en amont de la prestation, les besoins d'adaptation et les éventuelles mesures de compensation pouvant être mises en œuvre.

Lorsque le Cabinet AIRH ne peut raisonnablement mettre en place lui-même l'aménagement nécessaire, il s'engage à rechercher avec le bénéficiaire des solutions, ressources ou partenaires susceptibles de faciliter l'accès à la prestation.

Article 11 – Annulation ou report à l'initiative du Client professionnel

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée par écrit au Cabinet AIRH.

Sauf dispositions particulières prévues dans le devis ou la convention, lorsqu'un Client professionnel annule une prestation moins de 15 jours calendaires avant son commencement, le Cabinet AIRH pourra appliquer une indemnité d'annulation correspondant à 30 % du montant prévu.

Lorsqu'elle concerne une action de formation professionnelle, cette indemnité ne constitue pas une dépense de formation et fait, le cas échéant, l'objet d'une facturation distincte. Elle ne peut être imputée sur les fonds destinés à la formation professionnelle.

En cas de réalisation partielle de la prestation, seules les prestations effectivement réalisées peuvent être facturées au titre de la formation professionnelle.

Les conditions particulières convenues dans une convention, un contrat ou un devis peuvent prévoir d'autres modalités lorsque la nature de la prestation le justifie.

Article 12 – Absence, interruption ou abandon

Toute absence ou impossibilité de participer à une séance doit être signalée au Cabinet AIRH dans les meilleurs délais.

Dans la mesure du possible et lorsque l'organisation de la prestation le permet, une nouvelle date pourra être proposée.

Lorsque la prestation bénéficie d'un financement extérieur, les absences, interruptions ou abandons peuvent avoir une incidence sur la prise en charge. Le Cabinet AIRH est susceptible de transmettre au Financier les seules informations administratives nécessaires à la justification de la réalisation de la prestation.

En cas d'abandon ou de cessation anticipée, les conditions financières sont celles prévues dans le contrat ou la convention applicable et dans le respect des dispositions légales propres au type de prestation.



Article 13 – Annulation ou report à l'initiative du Cabinet AIRH

Le Cabinet AIRH se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une prestation notamment en cas d'indisponibilité exceptionnelle de l'intervenant, d'effectif insuffisant pour une action collective, de difficulté matérielle majeure ou de tout événement empêchant raisonnablement son déroulement.

Le Client et/ou le Bénéficiaire en est informé dans les meilleurs délais.

Une nouvelle date est alors proposée lorsque cela est possible.

Si aucune solution de report ne peut être convenue, les sommes correspondant aux prestations non réalisées et déjà encaissées sont remboursées.

Article 14 – Droit de rétractation du consommateur pour les contrats conclus à distance ou hors établissement

Lorsqu'un contrat de prestation de services est conclu avec un Consommateur à distance ou hors établissement et relève du Code de la consommation, le Consommateur dispose en principe d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation.

Lorsque le Consommateur souhaite que la prestation commence avant l'expiration de ce délai, le Cabinet AIRH recueille sa demande expresse dans les conditions prévues par la réglementation.

En cas de rétractation après le commencement de la prestation demandé expressément par le Consommateur, celui-ci peut être tenu au paiement du montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la notification de sa décision de se rétracter.

Lorsque la prestation relève également d'un régime spécifique prévu par le Code du travail, notamment celui du contrat individuel de formation, le contrat remis au bénéficiaire précise les dispositions et délais applicables à sa situation.

Article 15 – Dispositions particulières aux actions de formation

Les actions de formation sont réalisées conformément au programme et aux modalités convenues.

Le Cabinet AIRH met en œuvre les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement adaptés aux objectifs définis.

La réalisation de la formation peut être justifiée par tout moyen adapté : feuilles d'émargement, attestations, relevés de connexion, travaux réalisés, évaluations ou autres traces permettant d'établir la réalité de l'action.

Lorsque la formation comporte une évaluation des acquis, ses modalités sont précisées dans le programme ou les documents contractuels.

Une attestation ou tout document requis par la réglementation ou le Financeur peut être remis au bénéficiaire à l'issue de l'action.



Article 16 – Dispositions particulières aux bilans de compétences

Les bilans de compétences réalisés par le Cabinet AIRH respectent les dispositions des articles L.6313-4 et R.6313-4 et suivants du Code du travail.

Le bilan ne peut être réalisé qu'avec le consentement du bénéficiaire et sa durée ne peut excéder 24 heures. Les résultats détaillés ainsi que le document de synthèse appartiennent au bénéficiaire et ne peuvent être communiqués à un tiers sans son accord.

Le bilan comprend les trois phases réglementaires : phase préliminaire, phase d'investigation et phase de conclusions.

Le Cabinet AIRH garantit la confidentialité des échanges et informations recueillies dans le cadre du bilan.

Les documents élaborés pour la réalisation du bilan sont détruits à son terme conformément à la réglementation, sous réserve des exceptions légalement prévues, notamment lorsque le bénéficiaire consent par écrit à leur conservation pour les besoins du suivi de sa situation.

Les informations administratives nécessaires à la facturation, au financement et à la preuve de réalisation de la prestation sont conservées dans le respect des obligations légales applicables.

Article 17 – Prestations de coaching, conseil et accompagnement

Les prestations de coaching, conseil, accompagnement ou ateliers qui ne constituent pas une action de formation professionnelle sont réalisées conformément aux objectifs et modalités décrits dans le devis, contrat ou proposition commerciale.

Elles constituent une obligation de moyens et non une obligation de résultat.

Le Cabinet AIRH accompagne le Client ou le Bénéficiaire dans sa réflexion, son développement ou sa prise de décision mais ne peut se substituer à lui dans ses choix personnels, professionnels, managériaux ou stratégiques.

Aucun résultat professionnel, économique, financier ou personnel déterminé ne peut être garanti.

Article 18 – Règlement intérieur

Lorsque la prestation relève du champ d'application du règlement intérieur du Cabinet AIRH, celui-ci est remis ou mis à disposition du Bénéficiaire dans les conditions prévues par la réglementation.

Le Bénéficiaire s'engage à en respecter les dispositions pendant toute la durée de l'action.

Lorsque la prestation se déroule dans les locaux d'une entreprise ou d'un établissement tiers, les règles de santé et de sécurité applicables dans cet établissement s'imposent également.

Article 19 – Confidentialité

Le Cabinet AIRH s'engage à traiter avec confidentialité les informations dont il prend connaissance dans le cadre de ses prestations.

Cette obligation s'applique notamment aux informations relatives à la situation professionnelle ou personnelle des bénéficiaires, aux organisations clientes et aux situations évoquées au cours des accompagnements.

Dans les actions collectives, les participants sont également invités à respecter la confidentialité des informations personnelles ou professionnelles partagées par les autres participants.

Les dispositions spécifiques au secret et à la confidentialité des bilans de compétences demeurent pleinement applicables.



Article 20 – Propriété intellectuelle et enregistrement

Les supports pédagogiques, documents, méthodes, outils, exercices, présentations, modèles et contenus transmis ou utilisés par le Cabinet AIRH restent protégés par les dispositions relatives à la propriété intellectuelle.

Sauf autorisation écrite préalable, leur reproduction, adaptation, diffusion, mise à disposition de tiers ou exploitation commerciale, totale ou partielle, est interdite.

Ils peuvent être utilisés par le Bénéficiaire pour ses besoins personnels et professionnels propres dans le respect des droits de leurs auteurs.

Aucun enregistrement sonore, vidéo ou photographique d'une formation, d'un entretien ou d'un accompagnement ne peut être réalisé sans l'accord préalable du Cabinet AIRH et des personnes concernées.

Article 21 – Responsabilité

Le Cabinet AIRH s'engage à réaliser les prestations confiées avec professionnalisme, diligence et conformément aux règles applicables à son activité.

Sa responsabilité ne saurait être engagée pour les conséquences résultant d'informations inexactes, incomplètes ou tardivement communiquées par le Client ou le Bénéficiaire.

Le Client reste responsable des décisions qu'il prend à la suite de la prestation et de la manière dont il utilise les informations, outils ou compétences qui lui ont été transmis.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut avoir pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité dont l'exclusion ou la limitation serait interdite par une disposition légale impérative.

Article 22 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations lorsque celui-ci résulte d'un événement répondant aux conditions de la force majeure définies par l'article 1218 du Code civil.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution de la prestation est suspendue et une nouvelle organisation est recherchée.

Lorsque l'empêchement est définitif, le contrat peut être résolu dans les conditions prévues par la loi.

Les dispositions spécifiques applicables aux personnes physiques finançant elles-mêmes une formation demeurent applicables.



Article 23 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de ses activités, le Cabinet AIRH est amené à collecter et traiter certaines données à caractère personnel nécessaires notamment à la gestion des demandes, à la contractualisation, à la réalisation des prestations, au suivi des bénéficiaires, à la facturation, au respect de ses obligations légales et à l'amélioration de la qualité de ses services.

Les données sont traitées conformément au Règlement général sur la protection des données et à la législation française applicable.

Elles ne sont accessibles qu'aux personnes et prestataires qui doivent en connaître dans le cadre de leurs missions et peuvent être communiquées aux Financeurs ou autorités compétentes lorsque cette transmission est nécessaire au respect d'une obligation contractuelle ou légale.

Les personnes concernées disposent notamment, dans les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition ainsi que, lorsque celui-ci est applicable, d'un droit à la portabilité de leurs données.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Cabinet AIRH à l'adresse :

contact@cabinet-airh.com

ou par courrier adressé au :

Cabinet AIRH – 225 chemin de Saint-Michel – 13400 Aubagne.

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour les bilans de compétences, les règles particulières de conservation et de destruction prévues par le Code du travail prévalent sur les durées générales de conservation.

Article 24 – Réclamations

Toute personne souhaitant faire part d'une difficulté, d'une insatisfaction ou d'une réclamation concernant une prestation du Cabinet AIRH peut adresser sa demande :

par courriel à contact@cabinet-airh.com

ou par courrier à :

Cabinet AIRH

225 chemin de Saint-Michel

13400 Aubagne

Le Cabinet AIRH s'engage à accuser réception de la réclamation et à l'examiner dans les meilleurs délais.

Une réponse est apportée, dans la mesure du possible, dans un délai maximal de 15 jours.

Le traitement des réclamations s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue du Cabinet AIRH.

Cette procédure reprend utilement le dispositif que vous aviez déjà prévu dans vos anciennes CGV.



Article 25 – Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions 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 d'un litige l'opposant au Cabinet AIRH.

Une réclamation écrite doit préalablement avoir été adressée au Cabinet AIRH afin de tenter de résoudre directement le différend.

Lorsque cette réclamation n'a pas permis de trouver une solution amiable, le Consommateur peut saisir :

SAS MÉDIATION SOLUTION

222 chemin de la Bergerie

01800 Saint-Jean-de-Niost

Courriel : contact@sasmediationsolution-conso.fr

Site internet : sasmediationsolution-conso.fr

Le Cabinet AIRH a adhéré à SAS Médiation Solution dans le cadre de sa convention de médiation de la consommation.

La convention impose expressément à AIRH d'informer ses clients consommateurs de la possibilité de recourir à ce médiateur et de faire apparaître ses coordonnées de façon visible sur le site et dans ses CGV. Cette obligation correspond également aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation.

Le recours au médiateur est gratuit pour le Consommateur.

Article 26 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre le Cabinet AIRH et le Client sont soumises au droit français.

Les parties s'engagent, en cas de différend, à rechercher préalablement une solution amiable.

Pour les Clients ayant la qualité de Consommateur, les règles légales relatives à la compétence juridictionnelle sont applicables et aucune disposition des présentes CGV ne saurait les priver des droits qui leur sont reconnus par la loi.

Pour les Clients professionnels, à défaut de résolution amiable et sous réserve des règles impératives de compétence, le litige relève des juridictions compétentes du ressort du siège social du Cabinet AIRH.

Article 27 – Acceptation des CGV

La signature d'un devis, d'une convention, d'un contrat ou toute validation expresse d'une commande implique que le Client a pris connaissance des présentes CGV et les accepte.

Lorsque la réglementation impose une remise préalable ou un consentement particulier, les CGV sont communiquées sur un support permettant leur conservation avant la conclusion définitive du contrat.

Les présentes CGV sont accessibles sur le site internet du Cabinet AIRH.



Article 28 – Entrée en vigueur et modification

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestation entrent en vigueur le 11 septembre 2026.

Elles remplacent, pour les nouvelles commandes conclues à compter de cette date, les versions antérieures.

Le Cabinet AIRH peut faire évoluer ses CGV afin de tenir compte des modifications de ses prestations, de son organisation ou de la réglementation.

La version applicable à une prestation est celle communiquée ou acceptée lors de la conclusion du contrat, sous réserve des dispositions légales d'ordre public devenues applicables ultérieurement.

Fait à Aubagne, le 11 septembre 2026

Pour le Cabinet AIRH

Amélie Borel

Dirigeante