

## Conditions Générales de Vente

### Charte éthique et qualité 360Effisens

**Préambule** Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'inscrivent dans le respect des exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi), des principes déontologiques des métiers de la formation, du coaching et du bilan de compétences, ainsi que des règles relatives à l'accessibilité des personnes en situation de handicap, à la confidentialité et à la protection des données.

Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par **360Effisens**, représentée par **Sophie Thomas**, 165 avenue de la Marne – 59700 Marcq-en-Barœul, SIRET n° 84038813600011, ci-après désignée « le Prestataire ».

Le Client est toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

---

**Article 1 – Objet** Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles 360Effisens réalise des prestations de formation professionnelle, de coaching, de facilitation et de bilans de compétences. Elles peuvent être complétées par des conditions particulières (convention, contrat, devis), lesquelles prévalent en cas de contradiction.

---

**Article 2 – Champ d'application et acceptation** Toute commande de prestation implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV. L'acceptation est formalisée par la signature du devis, de la convention ou du contrat.

---

**Article 3 – Devis et contractualization** Un devis écrit est établi pour chaque prestation. Il précise : - l'intitulé et les objectifs de la prestation, - la durée, les modalités pédagogiques et d'évaluation, - les conditions financières, - les modalités d'exécution et d'annulation.

La durée de validité du devis est d'un mois à compter de sa date d'émission.

---

**Article 4 – Tarifs** Les tarifs sont exprimés hors taxes et majorés de la TVA en vigueur le cas échéant. Ils sont communiqués de manière transparente avant toute contractualisation.

---

**Article 5 – Modalités de paiement** Les modalités de paiement sont définies dans le devis ou la convention. Sauf disposition contraire, le règlement intervient à réception de facture. Tout retard de paiement entraîne, de plein droit : - des pénalités de retard, - une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, conformément à la réglementation en vigueur.

---

**Article 6 – Annulation, report et interruption** Les conditions d’annulation ou de report sont précisées dans le contrat ou la convention. En cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles, les parties s’engagent à rechercher une solution amiable (report, adaptation des modalités).

---

**Article 7 – Réclamations et amélioration continue** Toute réclamation doit être formulée par écrit dans un délai de 15 jours après la fin de la prestation. 360Effisens s’inscrit dans une démarche d’amélioration continue et s’engage à analyser toute réclamation afin d’améliorer la qualité de ses prestations.

---

**Article 8 – Obligations du Prestataire** 360Effisens s’engage à : - mobiliser des compétences, méthodes et outils adaptés aux objectifs de la prestation, - respecter les principes d’éthique, de neutralité et de bienveillance, - assurer la confidentialité des échanges, - mettre en œuvre des modalités pédagogiques conformes aux exigences Qualiopi.

Les prestations relèvent d’une obligation de moyens.

---

**Article 9 – Obligations du Client** Le Client s’engage à : - fournir les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation, - garantir des conditions matérielles adaptées, - respecter les échéances de paiement, - informer le Prestataire de toute situation particulière pouvant impacter la prestation, notamment en lien avec le handicap.

---

**Article 10 – Accessibilité et prise en compte du handicap** 360Effisens s’inscrit dans une démarche inclusive et d’égalité d’accès à la formation. Toute personne en situation de handicap est invitée à signaler ses besoins spécifiques en amont afin d’étudier les possibilités d’adaptation (rythme, modalités pédagogiques, outils, accompagnement). Un **référent handicap** est identifié au sein de 360Effisens. Lorsque l’adaptation n’est pas possible, une orientation vers des partenaires spécialisés pourra être proposée.

---

**Article 11 – Déontologie et éthique professionnelle** 360Effisens s’engage à respecter : - les principes de respect de la personne, de non-discrimination et de consentement éclairé, - la neutralité vis-à-vis des choix personnels et professionnels des bénéficiaires, - les limites de son champ d’intervention (exclusion de toute prise en charge thérapeutique ou médicale).

---

**Article 12 – Bilans de compétences** Les bilans de compétences sont réalisés conformément : - aux articles R.6322-32 à R.6322-60 et R.6313-4 à R.6313-8 du Code du travail, - au Guide du Bilan de Compétences (Mon Compte Formation – décembre 2022), - à la Charte éthique interne 360Effisens.

Le document de synthèse est remis exclusivement au bénéficiaire. Les consultants respectent strictement le secret professionnel.

**Article 13 – Confidentialité** Les parties s'engagent à une confidentialité totale sur l'ensemble des informations échangées, pendant la durée du contrat et pendant cinq ans après son terme.

---

**Article 14 – Protection des données personnelles (RGPD)** Les données personnelles sont traitées uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations. Conformément à la réglementation en vigueur, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données.

---

**Article 15 – Propriété intellectuelle** Les supports pédagogiques et documents remis demeurent la propriété exclusive de 360Effisens. Ils sont destinés à un usage strictement personnel et professionnel et ne peuvent être diffusés sans autorisation écrite.

---

**Article 16 – Références** Sauf opposition écrite du Client, 360Effisens est autorisée à mentionner la prestation réalisée à titre de référence.

---

**Article 17 – Force majeure** : Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de la jurisprudence française.

---

**Article 18 – Droit applicable et litiges** Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties privilégieront une résolution amiable avant toute action judiciaire.

.Démarche responsabilisante et humaniste.

Document applicable à l'ensemble des prestations de 360Effisens.

Date : 30/12/2026

Signature : Sophie Thomas

