



mise à jour le 03/01/2025

# Conditions Générales de Vente (CGV) – Bilan de Compétences

## 1. Objet

Les présentes CGV définissent les modalités de prestation des bilans de compétences proposés par l'organisme, encadrant l'inscription, la réalisation du bilan, les obligations des parties, ainsi que les conditions de paiement. Ces CGV respectent les lois françaises applicables, notamment celles relatives à la formation professionnelle, et les exigences liées à la certification Qualiopi.

## 2. Commande

L'inscription au bilan de compétences s'effectue via un formulaire en ligne ou tout autre moyen convenu. La validation de la commande est confirmée par un accusé de réception émis par l'organisme. Le règlement est requis pour valider l'inscription, et en acceptant celle-ci, le client accepte également les CGV dans leur intégralité.

## 3. Public visé et pré-requis

Le bilan de compétences s'adresse à toute personne souhaitant faire un point sur ses compétences professionnelles et personnelles. Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire, mais le client est invité à vérifier son éligibilité pour un éventuel financement (*CPF, OPCO, etc.*).

## 4. Prestations de services

Le bilan de compétences comprend :

- Des entretiens individuels réalisés en présentiel ou à distance.
- L'accès à des outils d'évaluation et de réflexion sur les compétences, les motivations et les perspectives d'évolution.
- Un accompagnement personnalisé pour élaborer un projet professionnel ou un plan d'action concret.
- La remise d'un document de synthèse à la fin du bilan.

## 5. Prix et conditions de paiement

Le tarif du bilan de compétences est clairement indiqué sur le site ou dans les documents de présentation. Le règlement peut s'effectuer par carte bancaire, virement ou autre moyen convenu. Un paiement échelonné peut être proposé sous certaines conditions. En cas de financement par un tiers (*CPF, OPCO*), une convention de financement est signée. En cas de mobilisation du CPF, il convient de compter 14 jours calendaires entre l'inscription du bénéficiaire sur l'application « mon compte formation » et la date de démarrage du bilan.

## 6. Convention / Contrat de prestation

Pour tout bilan de compétences, un contrat ou une convention de prestation est établi entre l'organisme et le client. Ce document détaille les objectifs, les étapes, les moyens mobilisés, ainsi que les droits et obligations des parties.

## 7. Convocations et suivi

Le client reçoit une convocation avec toutes les informations nécessaires (dates, horaires, modalités) après validation de son inscription. Un calendrier détaillé est défini en accord avec le client.

Mélanie Talhouarn

Siret: 845 173 319 00029

Enregistré sous le numéro 52441008944 auprès du préfet de la région Pays de la Loire

Tel: 06 33 88 86 80

Site internet: [melanietalhouarn.fr](http://melanietalhouarn.fr)



## 8. Réclamations et aléas

Toute réclamation peut être formulée par :

Téléphone au 0633888680

Email: [veilleusedeconfiance@melanietalhouarn.fr](mailto:veilleusedeconfiance@melanietalhouarn.fr)

Formulaire sur le site ou la plateforme LMS

Jours et plages horaires durant lesquels le prestataire peut être contacté à tout moment : Du Lundi au Vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés et périodes de vacances)

L'organisme s'engage à traiter les réclamations dans un délai de 48 heures. En cas d'aléa ou de force majeure, des solutions comme un report ou une adaptation des modalités seront proposées.

## 9. Support et Assistance technique et Pédagogique

Support, assistance technique et pédagogique sont disponibles pour répondre aux éventuelles difficultés techniques, notamment pour les clients suivant leur bilan à distance.

Ce service est accessible par téléphone au 0633888680

ou Email: [veilleusedeconfiance@melanietalhouarn.fr](mailto:veilleusedeconfiance@melanietalhouarn.fr)

aux horaires de 9h à 18h. (hors jours fériés et périodes de vacances)

ou sur le Formulaire sur le site ou la plateforme LMS

## 10. Annulation, absence, report

En cas d'annulation ou abandon par le bénéficiaire, les conditions suivantes s'appliqueront :  
Pour les formations financées via le Compte Personnel de Formation (CPF) : Les conditions d'annulation ou de report s'appliqueront conformément au règlement spécifique du CPF.

Pour les formations qui ne sont pas réglées via le Compte Personnel de Formation (CPF) :  
Annulation par le client :

- Plus de 7 jours avant le début du bilan : aucun frais.
- Moins de 7 jours avant le début : une indemnité de 50% peut être demandée.
- Annulation par l'organisme :
  - Une nouvelle session sera proposée ou le remboursement intégral sera effectué
  - Absence : Une absence justifiée peut donner lieu à un rattrapage. Une absence injustifiée ne donne pas droit à un remboursement.
  - Report : Un report est possible sous réserve de disponibilité, sur demande écrite au moins 7 jours avant la première séance.

## 11. Règlement intérieur

Le client doit respecter le règlement intérieur de l'organisme, qui précise les règles de conduite et d'usage des outils mis à disposition.

## 12. Propriété intellectuelle

Les outils, documents et supports utilisés pour le bilan de compétences sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou diffusion non autorisée est interdite.

## 13. Limitation de responsabilité

L'organisme s'engage à fournir un accompagnement de qualité, mais ne garantit pas un résultat spécifique, comme une reconversion immédiate ou une embauche. Il décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation des outils ou en cas d'interruption technique indépendante de sa volonté.

Mélanie Talhouarn

Siret: 845 173 319 00029

Enregistré sous le numéro 52441008944 auprès du préfet de la région Pays de la Loire

Tel: 06 33 88 86 80

Site internet: [melanietalhouarn.fr](http://melanietalhouarn.fr)



## **14.** Force majeure

En cas de force majeure (*pandémie, grève, etc.*), empêchant le bon déroulement du bilan, une solution comme un report ou une adaptation sera mise en œuvre d'un commun accord avec le client.

## **15.** Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties chercheront d'abord une solution amiable. À défaut, le tribunal compétent sera celui du siège social de l'organisme. Ces CGV garantissent la transparence et la qualité des prestations liées aux bilans de compétences, dans le respect des exigences légales et des attentes des clients.



*Mélanie Talhouarn*

Mélanie Talhouarn

Siret: 845 173 319 00029

Enregistré sous le numéro 52441008944 auprès du préfet de la région Pays de la Loire

Tel: 06 33 88 86 80

Site internet: [melanietalhouarn.fr](http://melanietalhouarn.fr)



*Mélanie Talhouarn*

Mélanie Talhouarn

Siret: 845 173 319 00029

Enregistré sous le numéro 52441008944 auprès du préfet de la région Pays de la Loire

Tel: 06 33 88 86 80

Site internet: [melanietalhouarn.fr](http://melanietalhouarn.fr)