



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

1. Désignation

CONCILIENDRE est une société qui propose des conciliations, formations professionnelle, accompagnement de montées en compétences et conférence destinées aux entreprises, administrations, personnes morales publiques ou privées, physiques ou morales notamment dans les domaines de compétences suivantes : facteurs humains, management, intelligence relationnelle et communication.

Elle est enregistrée sous le SIRET n° 88361331700014, son siège social est fixé au 50 rue Croix Saint Loup à 77100 MEAUX. La déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 11 77 08014 77 auprès de la DRIEETS Aubervilliers, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

2. Objet

Les conditions générales de vente décrites ci-après s'appliquent dans la relation commerciale entre la société CONCILIENDRE et son Client.

Elles fixent les conditions dans lesquelles la société CONCILIENDRE s'engage à réaliser les prestations de formation, d'audit ou de conseil.

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur les Conditions Générales d'Achat. Toute prestation accomplie par la société CONCILIENDRE implique donc l'adhésion pleine et entière et sans réserve du Client à ces conditions générales de vente.

Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par la société CONCILIENDRE et seront applicables à toutes les commandes postérieures à ladite modification.

3. Définitions

- Client : personne morale ou physique qui achète la prestation auprès de la société CONCILIENDRE.
- Stagiaire : personne physique qui bénéficie de la formation.
- Formations intra-entreprises : formations conçues par la société CONCILIENDRE pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients sur le site du client ou dans d'autres locaux.
- Formations inter-entreprises : formations conçues par la société CONCILIENDRE et qui regroupent des stagiaires issus de différentes structures et/ou de différents clients dans les locaux du client ou dans d'autres locaux.
- CGV : conditions générales de vente détaillées dans le présent document.

Visitez notre site : <https://www.conciliendre.fr>

CONCILIENDRE, 50 rue croix saint loup, 77100 Meaux. Tél : **07 81 27 46 00**. Mail : clara.martins@conciliendre.com



- OPCA : Organisme paritaire collecteur agréé
- OPCO : Opérateurs de compétences
- Session de formation : elle comprend le nombre de jours de formation précisés au devis, ils pourront être programmés de manière continue ou échelonnés dans le temps.

4. Documents contractuels et processus de vente

Pour chaque session de formation et sur demande du Client, la société CONCILIENDRE adresse une convention *de formation professionnelle en double exemplaire (**Il s'agira d'un contrat de formation professionnelle lorsque l'accord est passé directement entre le stagiaire et la société CONCILIENDRE et d'un devis pour les prestations d'audit et de conseil*).

Cette convention contient la description de l'action de formation et des objectifs pédagogiques, le prix de la prestation et les modalités de réalisation de la prestation (planning, lieu, matériel ...) ainsi qu'une date de validité.

La société CONCILIENDRE pourra programmer la session de formation et débiter la création des scénarios pédagogiques lorsque les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

- La réception de la convention datée et signée portant le cachet commercial du Client et la mention « Bon pour Accord » avant la date de fin de validité, adressé par mail à clara.martins@conciliendre.com
- La réception du paiement de l'acompte du coût total de la session de formation, fixé dans la convention.

Si au moins l'une de ces conditions n'est pas remplie ou partiellement remplie, la convention sera considérée comme nulle et non avenue et n'engagera pas la société CONCILIENDRE à poursuivre l'action de formation. Dans le cas où les conditions sont remplies, la société CONCILIENDRE prépare les scénarios des situations de travail en lien avec les objectifs pédagogiques définis et procède à la formation des stagiaires. A l'issue de la session de formation, la société CONCILIENDRE remet une attestation de formation à chaque stagiaire.

Accessibilité : Nos interventions ne sont pas accessibles aux personnes ayant un handicap rendant l'écoute, la parole et la lecture difficile. Si les participants ont besoin de dispositions particulières pour tout autre handicap, nous nous tenons à disposition (par mail, téléphone, SMS, whatsapp) aux coordonnées spécifiées en dernière page des contrats.

5. Modalités de facturation et de paiement

Les prix et modalités de paiement sont indiqués sur la convention (ou contrat ou devis) en euros et calculés

Visitez notre site : <https://www.conciliendre.fr>

CONCILIENDRE, 50 rue croix saint loup, 77100 Meaux. Tél : **07 81 27 46 00**. Mail : clara.martins@conciliendre.com



hors taxes. Ils seront majorés du taux de TVA légal en vigueur selon les prestations. Toute session de formation commencée est due dans son intégralité.

L'intégralité du règlement du prix de la session de formation est à effectuer :

- Une fois la formation dispensée, lorsqu'elle est programmée de façon continue *
- A réception de la facture et dans un délai maximum de 10 jours
- Au comptant
- A l'ordre de la société CONCILIENDRE par virement ou prélèvement

** Si les journées de formation de la session sont programmées de façon discontinue, des factures intermédiaires peuvent être décidées. Dans tous les cas, ces mesures seront prévues et formalisées entre la société CONCILIENDRE et le Client avant le démarrage de la session de formation.*

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Conformément à la Loi LME (Loi de Modernisation de l'Économie n° 2008-776) : en cas de non-respect de paiement, CONCILIENDRE appliquera un taux de pénalités selon le taux d'intérêt légal en vigueur. Les délais de paiement ne peuvent plus dépasser 45 jours fin de mois ou 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Sauf mention contraire sur la convention (contrat ou devis), les frais de déplacement, hébergement et restauration de la société CONCILIENDRE et liés à l'exécution de la mission sont compris dans le prix TTC.

6. Convention de paiement avec un OPCO

En cas de convention de financement avec un OPCO, une convention particulière est établie entre la société CONCILIENDRE, le Client et l'OPCO.

Il appartient au client de faire sa demande de prise en charge en amont de la formation et de s'assurer de son acceptation.

L'accord de financement doit être communiqué par le Client à la société CONCILIENDRE au moment de la commande ou contractualisation et annexé à la convention signée par le Client. Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à la société CONCILIENDRE au plus tard un jour ouvré avant le début de la formation, la société CONCILIENDRE se réserve le droit de refuser l'entrée du stagiaire en formation ou de facturer la totalité des frais de formation au Client. La facturation sera effectuée directement à l'OPCO concerné, suivant les conditions et à hauteur du montant de prise en charge de celui-ci.

Donc en cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la société CONCILIENDRE facture la différence au Client, selon les conditions habituelles ci-dessus mentionnées.

En cas d'abandon de la prise en charge par l'OPCO, la facture est adressée directement au Client. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par l'OPCO, la société CONCILIENDRE lui fait parvenir un exemplaire de l'attestation de formation accompagné de la facture.

Visitez notre site : <https://www.conciliendre.fr>

CONCILIENDRE, 50 rue croix saint loup, 77100 Meaux. Tél : **07 81 27 46 00**. Mail : clara.martins@conciliendre.com



La convention de formation signée entre la société CONCILIENDRE et le client est valable et fait foi, même sans la prise en charge par l'OPCO. Le client atteste alors que le plus important pour lui est l'organisation de la formation et non sa prise en charge par l'OPCO.

7. Contenu des prestations

Toute prestation de formation est sur mesure. Elle est dispensée conformément aux besoins du client déterminés dans le cadre des entretiens découvertes. Ces formations se basent sur l'analyse de la pratique réflexive associant la simulation de situations de travail réalistes et la prise de conscience des facteurs humains et leurs impacts tout au long du dispositif.

Les contenus des programmes sont détaillés dans les plaquettes, cependant le formateur peut se réserver le droit de les modifier en fonction du niveau des participants, de la dynamique du groupe, de l'actualité.

8. Actions de formation

Dans le cadre des actions de formation, les modalités d'accès sont comme suit :

- Entretiens découvertes avec le donneur d'ordre
- Analyse des besoins
- Proposition commerciale
- Entretiens construction de projets avec le donneur d'ordre

Le délai d'accès est de 3 semaines sous réserve de disponibilité. Pour toutes demandes, merci d'adresser vos questions à l'adresse suivante : « clara.martins@conciliendre.com »

9. Conditions de remplacement ou d'absence d'un stagiaire

Le Client doit informer la société CONCILIENDRE du dédit d'un stagiaire au moins 5 jours ouvrés avant la date de début de la formation.

Selon les objectifs pédagogiques définis et les scénarios établis, le Client pourra proposer le remplacement du stagiaire par un autre stagiaire ayant le même profil et le même besoin de formation (sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO) en accord avec la société CONCILIENDRE. Dans tous les cas, le remplacement d'un stagiaire ou son absence ne modifie pas la facturation dans la mesure où celle-ci est définie par session et pour un nombre de participants allant jusqu'à 8 stagiaires.

Visitez notre site : <https://www.conciliendre.fr>

CONCILIENDRE, 50 rue croix saint loup, 77100 Meaux. Tél : **07 81 27 46 00**. Mail : clara.martins@conciliendre.com



10. Conditions d'absence, de cessation anticipée, d'annulation ou de report de formation par le Client (ou un stagiaire)

Toute session de formation débutée est due dans son intégralité et sera facturée par la société CONCILIENDRE au Client. Si les participants ne se présentent pas à une session de formation ou abandonnent en cours de stage, la facture est établie et devra être réglée comme si les participants avaient assisté à la totalité de la session, à titre d'indemnité forfaitaire.

L'annulation par le Client d'une session de formation non débutée aura pour conséquence l'application de frais d'annulation définis de la façon suivante :

- Si l'annulation est connue par la société CONCILIENDRE plus de 15 jours avant la date de démarrage de la session prévue : la société CONCILIENDRE conserve l'acompte reçu (ou le facture s'il n'a pas été réglé).
- Si l'annulation est connue par la société CONCILIENDRE entre 15 jours et 7 jours ouvrés avant la date de démarrage de la session prévue : les frais d'annulation sont de 50% du prix total de la formation, la prise en charge de l'OPCO devenant caduque.
- Si l'annulation est connue par la société CONCILIENDRE moins de 7 jours ouvrés avant la date de démarrage de la session prévue : les frais d'annulation sont de 100% du prix total de la formation, la prise en charge de l'OPCO devenant caduque.

La demande de report par le Client d'une session non débutée dépendra du planning de la société CONCILIENDRE et sa capacité à planifier une session équivalente (contenu pédagogique, nombre de participants) dans un délai inférieur ou égal à 3 mois.

Si la session peut être reportée, l'acompte effectué par le client est porté au crédit de son compte sous forme d'un avoir imputable sur la formation future.

Si la session ne peut être reportée, l'acompte est conservé par la société CONCILIENDRE à titre d'indemnité forfaitaire.

Dans tous les cas, si la demande de report par le Client intervient moins de 15 jours ouvrés avant le début de la formation, la société CONCILIENDRE pourra facturer au client une indemnité de report allant jusqu'à 50% du prix total de la formation.

11. Conditions d'absence, de cessation anticipée, d'annulation ou de report de formation par la société CONCILIENDRE

Dans l'hypothèse où la société CONCILIENDRE n'a pas la capacité de débiter la session de formation ou d'exécuter une journée de formation programmée, elle en informe le Client et lui propose un report de la session ou de la journée.

Visitez notre site : <https://www.conciliendre.fr>

CONCILIENDRE, 50 rue croix saint loup, 77100 Meaux. Tél : **07 81 27 46 00**. Mail : clara.martins@conciliendre.com



Faute du report de la formation à une date ultérieure et de réalisation totale de la prestation, la société CONCILIENDRE procèdera au remboursement des sommes éventuellement perçues et effectivement versées par le Client.

En cas d'annulation par la société CONCILIENDRE, les sommes éventuellement perçues et effectivement versées par le Client seront remboursées.

Dans tous les cas, l'annulation ou le report de la session de formation par la société CONCILIENDRE ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

12. Empêchement et force majeure

La société CONCILIENDRE est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses clients et stagiaires de par la nature de la prestation délivrée.

La responsabilité de la société CONCILIENDRE ne pourra être engagée à l'égard de ses clients ou stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure ou d'un évènement fortuit.

L'article 1148 du code civil et la jurisprudence décrivent la force majeure.

Outre ces évènements, seront considérés comme force majeure la maladie ou l'accident d'un intervenant, les grèves ou conflits sociaux externes à la société CONCILIENDRE, les désastres naturels et incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie ou des transports de tous types ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la société CONCILIENDRE.

13. Propriété intellectuelle et copyright

La société CONCILIENDRE est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les formations qu'elle propose à ses clients.

Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle que soit leur forme, utilisés dans le cadre des formations ou remis aux stagiaires, sont des œuvres originales, propriété exclusive de la société CONCILIENDRE et protégées par la propriété intellectuelle et le copyright.

Toute utilisation, transmission, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation ou toute exploitation non expressément autorisée par la société CONCILIENDRE est illicite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

Cette interdiction porte en particulier sur l'utilisation faite par le Client ou le stagiaire dans le cadre de leurs propres actions de formation.

14. Confidentialité et communication

La société CONCILIENDRE, le Client et le stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentielles les

Visitez notre site : <https://www.conciliendre.fr>

CONCILIENDRE, 50 rue croix saint loup, 77100 Meaux. Tél : **07 81 27 46 00**. Mail : clara.martins@conciliendre.com



informations et documents, quelle que soit leur forme et nature auxquels ils pourraient avoir accès dans le cadre de l'exécution de la formation ou des échanges précédant la signature du devis.

Seules les informations transmises par le Client, notamment relatives aux stagiaires, peuvent être communiquées par la société CONCILIENDRE aux partenaires avec lesquels sont organisées les formations ou aux OPCO.

Le client accepte d'être cité par la société CONCILIENDRE comme client et de voir mentionner son nom ou une description de la nature des prestations effectuées sur le site internet www.conciliendre.fr, sur les réseaux sociaux, dans ses publications, propositions avec des tiers, rapports d'activité ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

15. Règlement intérieur de l'organisme

Sauf pour le cas où c'est le règlement intérieur de l'établissement dans lequel la session de formation a lieu qui s'applique (ce sera alors précisé dans la convention), le règlement intérieur est annexé à la convention (ou contrat ou devis).

16. RGPD et protection et accès aux informations à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies par l'intermédiaire des différents formulaires en ligne ou non, et toutes informations futures permettant notamment d'établir une convention de formation, un contrat de prestation ou un contrat de formation professionnelle sont utilisées par la société CONCILIENDRE uniquement dans le cadre de la mise en œuvre des prestations et ne font l'objet d'aucune communication à des tiers autres que les éventuels prestataires techniques, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir. Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi du 20 juin 2018, le client ainsi que le stagiaire disposent d'un droit d'accès et de rectification permettant, le cas échéant, de faire rectifier, compléter ou mettre à jour les données à caractère personnel inexacts ou incomplètes, les concernant ainsi que d'un droit à l'effacement de ces données personnelles, ou à une limitation du traitement.

De plus, ils disposent d'un droit, pour motifs légitimes, de s'opposer au traitement de leurs données ainsi que d'un droit à la portabilité de leurs données.

Ils peuvent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement ou à la communication de leurs données après leur décès.

Ils sont informés qu'ils peuvent librement désigner une personne chargée de l'exécution de leurs directives et modifier ou révoquer leurs directives à tout moment. Ils peuvent également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, s'ils considèrent que le traitement de données à caractère personnel les concernant effectué par la société CONCILIENDRE constitue une violation du RGPD.

Ils peuvent exercer l'ensemble de leurs droits ainsi que définir des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement ou à la communication de leurs données après leur décès en s'adressant au

Visitez notre site : <https://www.conciliendre.fr>

CONCILIENDRE, 50 rue croix saint loup, 77100 Meaux. Tél : **07 81 27 46 00**. Mail : clara.martins@conciliendre.com



délégué à la protection des données de la société CONCILIENDRE par courrier électronique à l'adresse suivante : clara.martins@conciliendre.com

17. Droit applicable et juridiction compétente

Les conditions générales détaillées par le présent document et tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution sont régies par le droit français.

A défaut de résolution amiable d'un litige entre le Client et la société CONCILIENDRE, les tribunaux de Meaux seront seuls compétents pour régler le litige.

MISE A JOUR 26/08/2025

Visitez notre site : <https://www.conciliendre.fr>

CONCILIENDRE, 50 rue croix saint loup, 77100 Meaux. Tél : **07 81 27 46 00**. Mail : clara.martins@conciliendre.com