



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(En vigueur à partir du 1^{er} février 2025)

I. Objet

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de l'entreprise individuelle Marion Rousseaux, dont le nom commercial est Quid? (ci-après dénommée « l'entreprise individuelle ») et de son client dans le cadre de la vente de services.

Toute prestation accomplie par l'entreprise individuelle implique donc l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

II. Prix

Les prix des prestations vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande.

Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes, l'entreprise individuelle n'étant pas assujettie à cet impôt conformément à l'article 293 B du Code général des impôts.

L'entreprise individuelle s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations commandées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

III. Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

IV. Modalités de paiement

Le règlement de la prestation s'effectue par virement bancaire sur le RIB indiqué en bas de la facture.

La facture doit être réglée en totalité au minimum 48 heures avant la prestation.

À défaut de règlement dans ce délai, la réservation est automatiquement annulée et le créneau est réattribué.

Ce délai est nécessaire afin de permettre la bonne organisation de l'activité et la remise en disponibilité des créneaux.

Si le délai entre la passation de la commande et la réalisation de la prestation est trop court, rendant ainsi impossible le versement du virement en amont, alors l'entreprise individuelle peut accepter de réaliser la prestation à condition d'obtenir la preuve du virement avant le commencement de la prestation. Cette dérogation doit faire l'objet d'un accord exprès de la part de l'entreprise individuelle.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront automatiquement exigibles, sans qu'un rappel soit nécessaire, à un taux équivalent à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, conformément aux dispositions légales applicables aux consommateurs.

V. Modalités de réalisation de la prestation

V.1 S'agissant des rendez-vous en visioconférence (cours individualisé, simulation d'épreuve, atelier, etc.)

V.1.A. Déroulement de la prestation

La prestation est réalisée à une date déterminée conjointement par les parties.

Le client s'engage à communiquer à l'entreprise individuelle toute information et / ou document pouvant l'aider à préparer la prestation la plus adaptée à ses besoins et ses envies.

La prestation se déroulera en visio *via* Google Meets.

L'entreprise individuelle ne saurait être tenue responsable des difficultés techniques rencontrées par le client (problèmes de connexion internet, matériel défectueux, etc.) pendant la prestation réalisée en visioconférence. Le cas échéant, la prestation est considérée comme réalisée et ne fait l'objet ni d'un remboursement, ni d'un report.

V.1.B. Retard

Si le retard est imputable à l'entreprise individuelle, celle-ci s'engage à rattraper le nombre de minutes de retard à la fin de l'heure de fin initiale, ou, en cas d'impossibilité, lors d'un autre rendez-vous.

Si le retard est imputable au client, celui-ci perdra le bénéfice des minutes de retard et la prestation terminera à l'heure de fin prévue initialement.

Si le retard est supérieur à 15 minutes et que l'entreprise individuelle demeure sans nouvelle du client, la prestation est considérée manquée et ne fait pas l'objet d'une reprogrammation.

V.1.C. Report et annulation de la prestation

La prestation peut être déplacée ou annulée jusqu'à 48 heures avant l'heure de début prévue.

Toute prestation annulée moins de 48 heures avant l'heure de début prévue sera considérée comme due en totalité et ne donnera lieu à aucun remboursement.

Toute prestation annulée plus de 48 heures avant l'heure de début prévu peut être reportée à une date ultérieure.

Si le client souhaite annuler la prestation alors que celle-ci est déjà réglée, il pourra bénéficier d'un avoir en vue d'une prochaine prestation. Aucun remboursement ne sera effectué.

V.2 S'agissant des corrections de copie

V.2.A. Déroulement de la prestation

La copie doit être envoyée au format PDF.

Le client s'engage à transmettre une copie lisible et conforme ; l'entreprise individuelle se réserve le droit de refuser une correction si le document est illisible ou incomplet.

Celle-ci sera annotée de la manière la plus complète possible.

Si le client a opté pour l'option vidéo, celle-ci sera réalisée en complément de la correction PDF. La vidéo aura une durée approximative de 15 minutes.

L'entreprise individuelle s'engage à renvoyer la copie et la vidéo, le cas échéant, sous 3 jours ouvrés.

Ce délai commence à courir dès la réception du paiement, sous réserve d'avoir reçu la copie. A défaut de réception, le délai commence à courir dès réception de la copie.

En cas de période de congés, annoncée préalablement sur le compte Instagram professionnel de l'entreprise individuelle et *via* un message automatique d'absence sur la boîte mail, le délai de trois jours ouvrés est suspendu pendant toute la durée des congés. Il recommence intégralement à courir à compter du premier jour ouvré suivant la reprise de l'activité.

V.2.B. Report et annulation de la prestation

Si le client souhaite annuler la prestation alors que celle-ci est déjà réglée, il pourra bénéficier d'un avoir en vue d'une prochaine prestation. Aucun remboursement ne sera effectué.

V.3 S'agissant de la relecture de rapports de stages

V.3.A. Déroulement de la prestation

Le client est libre de choisir le champ de la prestation :

- Le ou les rapport(s) à relire
- S'il souhaite que la lecture soit sur le fond et/ou la forme
- S'il souhaite prendre l'option sur la proposition de questions potentielles du jury

Le tarif de cette prestation est déterminé en fonction de ses choix et est communiqué sous forme d'un devis.

La signature de celui-ci engage le client et l'entreprise individuelle.

Le(s) rapport(s) doi(ven)t être envoyé(s) au format PDF.

Le client s'engage à transmettre un rapport lisible et conforme ; l'entreprise individuelle se réserve le droit de refuser une correction si le document est illisible ou incomplet.

Celle-ci sera annotée de la manière la plus complète possible.

L'entreprise individuelle s'engage à renvoyer le(s) rapport(s) corrigé(s) sous un délai de 2 semaines. Ce délai commence à courir dès la réception du paiement, sous réserve d'avoir reçu le(s) rapport(s). A défaut de réception, le délai commence à courir dès réception du/des rapport(s).

En cas de période de congés, annoncée préalablement sur le compte Instagram professionnel de l'entreprise individuelle et/ou via un message automatique d'absence, le délai de deux semaines est suspendu pendant toute la durée des congés. Il recommence intégralement à courir à compter du premier jour ouvré suivant la reprise de l'activité.

V.3.B. Report et annulation de la prestation

Si le client souhaite annuler la prestation alors que celle-ci est déjà réglée, il pourra bénéficier d'un avoir en vue d'une prochaine prestation. Aucun remboursement ne sera effectué.

V.4 S'agissant des formations en ligne disponible via la plateforme uncoflow

Chaque formation dispose de conditions générales de vente spécifiques, accessibles sur la page de d'inscription de la formation, que le client s'engage à lire et à accepter lors de son inscription.

VI. Propriété intellectuelle

L'ensemble des documents fournis par l'entreprise individuelle (par exemple les sujets d'épreuve, corrigés, etc.) est sa propriété exclusive et est mis à la disposition du client *uniquement*.

Toute diffusion extérieure est *strictement interdite* et pourra donner lieu à des poursuites civiles et pénales.

VII. Date et durée d'effet du contrat

Le contrat prend effet à compter du paiement de la facture et jusqu'à la réalisation de l'entière prestation.

Celui-ci sera renouvelé tacitement en cas de réalisation de nouvelle prestation.

VIII. Force majeure

La responsabilité de l'entreprise individuelle ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

IX. Confidentialité

Les informations échangées entre le Client et l'entreprise individuelle dans le cadre de la prestation restent confidentielles et ne peuvent être divulguées sans accord préalable.

X. Délais

Tout délai fixé par les présentes conditions générales expire le dernier jour à vingt-quatre heures. Le délai qui expirerait un samedi, dimanche, un jour férié ou chômé, est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

XI. Nullité

Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes conditions générales serait considérée comme nulle et sans objet, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité d'autres stipulations.

XII. Accès aux informations informatisées

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client peut demander la communication des informations le concernant et les faire rectifier. Il doit pour cela envoyer un mail à l'adresse suivante : contact@quid-crfpa-cap.fr

Le Client dispose également d'un droit à l'effacement de ses données personnelles, à la limitation du traitement, et à la portabilité de ses données, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

XIII. Médiation

Si vous n'êtes pas parvenu.e à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite par courriel, datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, l'entreprise individuelle a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, tout consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : <https://www.medconsodev.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

XIV. Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le tribunal compétent.