CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

EURYÈCE CONSULTING – TOUTES PRESTATIONS

Version 2 – 11/2026 – applicables aux commandes passées à compter du 25 novembre 2026. Elles remplacent les CGV-F V1 rév. 1.

TITRE I – DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations réalisées par EURYECE.CO, exerçant sous le nom commercial Euryèce Consulting, SARL au capital de 15 000 €, 7 rue de la Vallée Express, 37270 Montlouis-sur-Loire, RCS Tours 889 454 864, TVA FR43889454864, déclaration d'activité n° 24370417537 enregistrée auprès du préfet de la région Centre-Val de Loire (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État), organisme certifié Qualiopi au titre des actions de formation et des bilans de compétences (ci-après « le Prestataire »).

Elles sont organisées en quatre titres :

- Titre I : dispositions communes à toutes les prestations ;
- Titre II : actions de formation (article L6313-1 du Code du travail) et bilans de compétences (articles L6313-4 et R6313-4 à R6313-8) ;
- Titre III : coaching, accompagnements individuels hors bilan de compétences (bilan professionnel, bilan senior, équi-coaching, coaching de santé, sophrologie, séances Dispo Coach…) et conseil RH (Partner RH, Parcours RH, consulting, mentoring) ;
- Titre IV : ateliers, conférences, séminaires et événements.

Les dispositions du titre propre à la prestation commandée prévalent sur celles du titre I. Lorsqu'une commande associe plusieurs prestations (par exemple une formation et un coaching), chaque prestation suit le titre qui la concerne.

Toute commande emporte l'acceptation des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du Client, notamment ses conditions générales d'achat, sauf accord écrit contraire. Le règlement intérieur V2026 et le livret d'accueil complètent les présentes conditions pour les formations et les bilans de compétences.

Article 2 – Définitions

- **Client professionnel** : entreprise, structure, association ou indépendant qui commande une prestation pour les besoins de son activité.
- **Particulier** : personne physique qui commande et finance elle-même une prestation à titre personnel ; il a la qualité de consommateur.
- **Bénéficiaire** : personne qui suit la prestation (stagiaire, bénéficiaire du bilan, personne coachée ou accompagnée, participant), qu'elle soit ou non le Client.
- **Intervenant** : formateur, consultant, coach ou praticien, salarié ou sous-traitant du Prestataire, qui réalise la prestation.

Article 3 – Devis et commande

Toute prestation fait l'objet d'un devis ou, pour une prestation réservée en ligne, d'une offre détaillée avant paiement. Le devis précise la prestation, sa durée, ses modalités, le prix et l'échéancier de paiement ; il est valable 30 jours. La commande est ferme à réception du devis signé et, selon la prestation, de la convention ou du contrat signé prévu aux titres II à IV.

Article 4 – Prix et TVA

Les prix sont indiqués sur le devis, hors taxes et toutes taxes comprises. Les actions de formation et les bilans de compétences sont exonérés de TVA (article 261-4-4° a du Code général des impôts). Le coaching, les accompagnements du titre III (y compris le bilan professionnel et le bilan senior), le conseil et les événements sont soumis à la TVA au taux en vigueur (20 %) ; lorsqu'ils sont associés à une formation, ils font l'objet d'une ligne distincte. Les frais de déplacement, d'hébergement, de location de salle hors de nos lieux habituels ou d'activité spécifique (par exemple la mise à disposition de chevaux en équi-coaching) sont facturés s'ils figurent sur le devis.

Article 5 – Facturation et paiement : dispositions communes

Sauf disposition propre à la prestation (titres II à IV), la facture est émise à l'issue de la prestation ou selon l'échéancier du devis (acomptes et solde). Elle est payable à 30 jours date de facture, par virement.

Tout retard de paiement d'un Client professionnel entraîne des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce). Le Prestataire peut suspendre une prestation en cas d'impayé, après une relance restée sans effet.

Article 6 – Accessibilité et handicap

Toute personne en situation de handicap, ou dont la santé ou une contrainte particulière nécessite un aménagement, est invitée à contacter la référente handicap, Marie-Jeanne Orlovic (formation@euryece-consulting.fr), de préférence avant la commande. Les adaptations possibles sont étudiées avec elle, en lien si besoin avec l'Agefiph et la Ressource Handicap Formation. Cette disposition vaut pour toutes les prestations.

Article 7 – Force majeure

Est un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle des parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu et dont les effets ne peuvent être évités (article 1218 du Code civil). Il suspend les obligations de la partie qui l'invoque ; si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résilier la commande sans indemnité, les prestations réalisées restant dues.

Article 8 – Réclamations

Toute difficulté ou réclamation peut être adressée par le Client, le Bénéficiaire ou toute partie prenante :

- de préférence par notre formulaire de réclamation en ligne : https://wkf.ms/3TzN9JR ;
- ou par e-mail à formation@euryece-consulting.fr ou relationclient@euryece-consulting.fr, ou par courrier au siège.

Le Prestataire accuse réception sous 2 jours ouvrés et apporte une réponse écrite sous 15 jours ouvrés, conformément à sa procédure Z4 « Difficultés, réclamations et aléas ». Chaque réclamation est enregistrée et analysée pour améliorer nos prestations.

Article 9 – Propriété intellectuelle

Les supports, outils, questionnaires, tests et méthodes remis ou utilisés restent la propriété du Prestataire ou de leurs auteurs. Ils sont réservés à l'usage personnel du Bénéficiaire ou à l'usage interne du Client ; toute reproduction ou diffusion sans accord écrit est interdite. Les livrables de conseil réalisés spécifiquement pour un Client professionnel lui sont cédés pour son usage interne après paiement complet.

Article 10 – Confidentialité et secret professionnel

Chaque partie garde confidentielles les informations reçues de l'autre. Les Intervenants sont tenus au secret professionnel sur ce que leur confie le Bénéficiaire. Lorsque la prestation est financée par un employeur ou un donneur d'ordre, celui-ci ne reçoit que les informations prévues par la convention (présence, objectifs partagés, bilan de fin), jamais le contenu des échanges sans l'accord écrit du Bénéficiaire.

Article 11 – Données personnelles

Les données personnelles des Clients et Bénéficiaires sont traitées par EURYECE.CO pour la gestion des commandes et des inscriptions, le suivi des prestations, la facturation et les obligations légales et de certification. Elles sont conservées pendant la durée de la relation puis 3 à 6 ans selon les obligations applicables. Chacun dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de portabilité auprès de relationclient@euryece-consulting.fr, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le détail figure dans la politique de confidentialité du site.

Article 12 – Responsabilité

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Envers un Client professionnel, sa responsabilité est limitée aux dommages directs et au montant payé pour la prestation concernée, sauf faute lourde ou dolosive. Cette limite ne s'applique pas au Particulier. Le Prestataire est assuré en responsabilité civile professionnelle.

Article 13 – Droit applicable, médiation et litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige, les parties recherchent d'abord une solution amiable, notamment par la procédure de réclamation de l'article 8.

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Particulier qui n'a pas obtenu de réponse satisfaisante peut recourir gratuitement à une médiation de la consommation auprès de : CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – tél. 01 89 47 00 14 – https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php – litiges@cm2c.net.

À défaut d'accord, le litige avec un Client professionnel est porté devant le tribunal de commerce de Tours ; le Particulier peut saisir la juridiction de son choix dans les conditions légales.

TITRE II – FORMATIONS ET BILANS DE COMPÉTENCES

Article 14 – Documents contractuels

Toute formation ou tout bilan de compétences fait l'objet d'un devis puis, selon le cas, d'une convention de formation ou de bilan (Client professionnel, articles L6353-1 et D6353-1), d'un contrat de formation (Particulier, article L6353-3) ou d'une inscription par Mon Compte Formation (CPF). Le programme, les présentes CGV et le règlement intérieur sont remis avant l'inscription.

Pour un bilan de compétences, la convention tripartite ou le contrat précise les trois phases, la durée, le calendrier, le prix, les conditions de confidentialité et la destruction des documents en fin de bilan. Le bilan ne peut être réalisé qu'avec le consentement du bénéficiaire.

Article 15 – Accès, délais et prérequis

Le délai d'accès indicatif est de 10 jours ouvrés entre l'accord du financement et le début de la prestation, sous réserve des places disponibles et des délais propres au financeur. Les prérequis, objectifs, durées, modalités et méthodes d'évaluation figurent sur le programme de chaque prestation et sur le site www.euryece-consulting.fr.

Article 16 – Paiement

- **Client professionnel** : article 5.
- **Particulier** : aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai de rétractation de 10 jours (article L6353-6). Le paiement anticipé ne peut ensuite dépasser 30 % du prix ; le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la prestation.
- **CPF** : le paiement est assuré par la Caisse des Dépôts selon les conditions générales d'utilisation de Mon Compte Formation ; le reste à charge éventuel est réglé par le titulaire du compte sur la plateforme.

Article 17 – Financement par un OPCO

Le Client professionnel qui souhaite une prise en charge par son OPCO effectue la demande avant le début de la prestation et en informe le Prestataire. Depuis le 1er octobre 2026, sauf exception propre à l'OPCO, le Prestataire facture directement le Client, qui se fait rembourser par son OPCO. En cas de subrogation acceptée par l'OPCO, le Client reste redevable des sommes non prises en charge. Seules les heures réellement suivies sont déclarées au financeur.

Article 18 – Droit de rétractation du Particulier

Le Particulier dispose d'un délai de 10 jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter, par lettre recommandée avec avis de réception (article L6353-5). Pour une commande conclue à distance ou hors établissement, le délai de 14 jours prévu par le Code de la consommation s'applique lorsqu'il est plus favorable. Pour le CPF, le délai prévu par les CGU de Mon Compte Formation s'applique.

Article 19 – Annulation, report et absence : Client professionnel

- Annulation ou report demandé par écrit plus de 15 jours calendaires avant le début : sans frais.
- Annulation ou report demandé moins de 15 jours calendaires avant le début, ou absence non justifiée d'un stagiaire : une indemnité de dédit égale à 50 % du prix de la prestation non réalisée est due.
- Abandon en cours de prestation : les heures réalisées sont facturées au prix convenu ; les heures non réalisées donnent lieu au dédit ci-dessus, sauf force majeure dûment justifiée.
- Le dédit fait l'objet d'une facture distincte. Il n'est jamais imputé ni facturé à l'OPCO ou à tout autre financeur, et ne peut pas être déclaré comme heures de formation.
- Le Client peut remplacer un stagiaire empêché par une autre personne de même profil, sans frais, en le signalant avant le début.

Article 20 – Annulation, abandon et absence : Particulier et CPF

- **Particulier** : si, par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la prestation, il peut résilier le contrat ; seules les prestations effectivement dispensées sont dues, au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat (article L6353-7). En dehors de la force majeure, les heures réalisées sont dues.
- **CPF** : l'annulation, le report, l'abandon et l'absence suivent les conditions générales d'utilisation de Mon Compte Formation en vigueur, qui fixent notamment les sommes conservées ou recréditées.

Article 21 – Imprévus du fait du Prestataire

En cas d'absence d'un intervenant, d'indisponibilité de la salle, de panne de connexion empêchant une séance à distance ou d'effectif insuffisant pour une session interentreprises, le Prestataire prévient le Client et les stagiaires dans les meilleurs délais, au plus tard 5 jours ouvrés avant le début pour un report lié à l'effectif. Il propose un report ou une séance de rattrapage, ou un intervenant de compétence équivalente. Si aucune solution ne convient, les sommes versées pour la partie non réalisée sont remboursées, sans autre indemnité. Ces situations sont traitées selon la procédure Z4.

Article 22 – Résultats du bilan de compétences

Les résultats et le document de synthèse du bilan appartiennent au seul bénéficiaire et ne sont communiqués à aucun tiers, employeur compris, sans son accord écrit ; les documents de travail sont détruits à la fin du bilan.

TITRE III – COACHING, ACCOMPAGNEMENTS ET CONSEIL RH

Article 23 – Nature des prestations

Le coaching et les accompagnements individuels (coaching professionnel, équi-coaching, coaching de santé, coaching en marchant, sophrologie, séance Dispo Coach, bilan professionnel, bilan senior) aident le Bénéficiaire à atteindre des objectifs qu'il définit lui-même. Le Bénéficiaire reste seul responsable de ses décisions. Les Intervenants respectent le code de déontologie de l'EMCC France et la charte déontologique du Prestataire.

Ces prestations ne sont ni une psychothérapie ni un acte médical, et ne remplacent pas un suivi médical ou psychologique. L'Intervenant peut orienter le Bénéficiaire vers un professionnel de santé s'il l'estime nécessaire.

Le bilan professionnel et le bilan senior ne sont pas des bilans de compétences au sens de l'article L6313-4 du Code du travail et ne peuvent pas être financés par le CPF.

Article 24 – Documents contractuels

- **Particulier** : devis ou offre détaillée, puis contrat de coaching ou convention d'accompagnement signé. Pour une séance réservée en ligne (Dispo Coach), la confirmation envoyée par e-mail vaut contrat.
- **Client professionnel** : devis puis contrat ou convention d'accompagnement, tripartite lorsque l'employeur est donneur d'ordre pour un Bénéficiaire salarié. Le contrat fixe l'objectif de départ, le nombre et la durée des séances, et ce qui est partagé avec le donneur d'ordre (article 10).

Article 25 – Paiement

- **Client professionnel** : article 5.
- **Particulier** : selon le devis, par séance ou par forfait. Un forfait peut être réglé en plusieurs échéances. Aucun paiement n'est encaissé avant la fin du délai de rétractation, sauf demande expresse du Particulier de commencer plus tôt (article 26).

Article 26 – Droit de rétractation du Particulier

Pour un contrat conclu à distance (en ligne, par e-mail, par téléphone) ou hors établissement, le Particulier dispose de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif (article L221-18 du Code de la consommation), par e-mail ou par courrier, au moyen du formulaire de rétractation joint au contrat ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Les sommes versées sont remboursées sous 14 jours.

Si le Particulier demande expressément que la prestation commence avant la fin de ce délai, il paie, en cas de rétractation, les séances déjà réalisées (article L221-25). Une séance entièrement réalisée avant la fin du délai, à sa demande, n'ouvre plus droit à rétractation pour cette séance.

Article 27 – Report et annulation d'une séance

- Séance reportée ou annulée par le Bénéficiaire plus de 72 heures avant : sans frais, une nouvelle date est fixée.

- Séance annulée moins de 72 heures avant, ou absence sans prévenir : la séance est due et décomptée du forfait, sauf force majeure ou raison médicale justifiée.
- Séance annulée par l'Intervenant : elle est reportée sans frais ; si aucune date ne convient, elle est remboursée ou non facturée.
- Les séances d'un forfait sont à réaliser dans la période prévue au contrat ; au-delà, les séances non prises sont perdues sauf report accepté par écrit.

Article 28 – Arrêt de l'accompagnement

Le Bénéficiaire peut mettre fin à l'accompagnement à tout moment, par écrit. L'Intervenant peut aussi y mettre fin s'il estime ne plus pouvoir accompagner utilement le Bénéficiaire ; il l'explique et propose, si possible, un autre Intervenant.

- **Particulier** : les séances réalisées sont dues ; les séances non réalisées d'un forfait payé sont remboursées au prorata, déduction faite des séances dues au titre de l'article 27.
- **Client professionnel** : les séances réalisées sont dues, ainsi que les séances fixées dans les 15 jours qui suivent l'arrêt. Le donneur d'ordre est informé de l'arrêt, sans le motif si le Bénéficiaire ne souhaite pas le partager.

Article 29 – Conseil RH (Partner RH, Parcours RH, consulting, mentoring)

Le conseil fait l'objet d'un devis puis d'une convention d'accompagnement ou d'une lettre de mission qui précise les objectifs, les livrables, le calendrier et le prix. Le Client met à disposition les informations, interlocuteurs et moyens utiles (salle, accès aux locaux) ; un retard de sa part décale le calendrier d'autant.

Une mission peut être facturée au forfait, au temps passé ou par échéances selon le devis. Une intervention annulée ou reportée par le Client moins de 15 jours calendaires avant la date prévue donne lieu à une indemnité de 50 % de son prix, sauf force majeure. Chaque partie peut résilier une mission à durée indéterminée avec un préavis de 30 jours ; les travaux réalisés restent dus.

Chaque partie s'engage à ne pas embaucher, ni chercher à embaucher, même indirectement, un salarié ou un Intervenant de l'autre partie pendant la mission et les 12 mois qui suivent, sauf accord écrit.

Article 30 – Accompagnements en extérieur, avec des chevaux ou à distance

- **Équi-coaching** : le Bénéficiaire respecte les consignes de sécurité données sur place, porte une tenue adaptée et signale toute contre-indication. Aucune pratique de l'équitation n'est demandée. Une séance peut être reportée en cas de météo dangereuse, sans frais.
- **Coaching en marchant** : le Bénéficiaire s'assure que sa condition physique lui permet la marche prévue et signale toute contrainte de santé.
- **À distance** : le Bénéficiaire dispose d'une connexion et d'un lieu calme ; une séance interrompue par une panne du côté du Prestataire est reprise sans frais.

Article 31 – Coaching solidaire

Le Prestataire propose chaque mois des séances de coaching solidaire à tarif réduit ou gratuit, aux personnes et associations dont la demande est jugée éligible après un premier rendez-vous d'information gratuit. Les articles 23 à 28 s'appliquent.

TITRE IV – ATELIERS, CONFÉRENCES, SÉMINAIRES ET ÉVÉNEMENTS

Article 32 – Champ, inscription et paiement

Ce titre couvre les ateliers découverte, conférences, Kfés virtuels, Aft'Euryèce, Journées des Enjeux et séminaires sur mesure. Un atelier qui est une action de formation (programme, objectifs, évaluation) suit le titre II.

- **Participation individuelle** : l'inscription est confirmée par e-mail après paiement en ligne ou réception du règlement. Les événements gratuits restent soumis à inscription, dans la limite des places.
- **Séminaire ou intervention sur mesure pour un Client professionnel** : devis signé puis facturation selon l'article 5 ; un acompte de 30 % peut être demandé à la commande s'il figure au devis.

Article 33 – Annulation par le participant ou le Client

- **Participant individuel** : annulation plus de 7 jours avant l'événement, remboursée ; moins de 7 jours avant ou absence, la place reste due. Le participant peut se faire remplacer sans frais en prévenant avant l'événement. Le droit de rétractation ne s'applique pas à une prestation de loisirs à date fixée (article L221-28, 12° du Code de la consommation).

- **Client professionnel** : annulation ou report plus de 30 jours avant, sans frais hors dépenses déjà engagées ; entre 30 et 15 jours, 30 % du prix ; moins de 15 jours, 50 % du prix.

Article 34 – Annulation ou modification par le Prestataire

Le Prestataire peut reporter ou annuler un événement en cas d'effectif insuffisant, d'indisponibilité d'un intervenant ou de la salle, en prévenant les inscrits au plus tôt. Les sommes versées sont remboursées en totalité si la nouvelle date ne convient pas, sans autre indemnité. Le programme et les intervenants peuvent être adaptés pour une raison indépendante de sa volonté.

Article 35 – Images et enregistrements

Les conférences peuvent être photographiées, filmées ou enregistrées pour la communication du Prestataire (site, réseaux sociaux, podcasts). Les participants en sont informés à l'inscription et peuvent refuser d'apparaître en le signalant. Les ateliers d'échange entre participants (codéveloppement, Kfés) ne sont jamais enregistrés sans l'accord de tous.

HISTORIQUE DES VERSIONS

Version	Date	Modification
V1	10/2026	Création des CGV propres aux formations et bilans (dédit, Particulier, CPF, imprévus, OPCO, TVA)
V1 rév. 1	11/2026	Ajout du lien du formulaire de réclamation en ligne et des délais de la procédure Z4 ; désignation du médiateur de la consommation CM2C
V2	11/2026	CGV uniques pour toutes les prestations : dispositions communes (titre I), formations et bilans de compétences (titre II, reprise de la CGV-F), coaching, accompagnements et conseil RH (titre III), ateliers et événements (titre IV) ; bilan professionnel et bilan senior soumis à la TVA