



Conditions générales de vente (CGV) De Aude Conseils

Dernière mise à jour le 27/04/26

Aude Conseils est une micro entreprise gérée par Aude Chevallier, Conseillère en économie sociale familiale, enregistrée sous le numéro SIRET 94430870900012. Son siège social se situe 7 lieu dit le Pin 33410 CADILLAC SUR GARONNE. Son activité de formation est enregistrée auprès de la Direction Régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) de Nouvelle-Aquitaine sous le numéro de déclaration d'activité 75331785133.

Les CGV qui suivent s'adressent aux structures et aux particuliers qui font appel aux services d'Aude Conseils et ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles Aude Conseils fournit ses services.

1- Champ d'application

Les CGV définissent les conditions d'exécution des prestations d'Aude Conseils. Ces conditions générales demeurent en vigueur jusqu'à la prochaine mise à jour, sans durée limite dans le temps.
La version applicable reste celle valide à la date de la contractualisation (cf : date de mise à jour indiquée en haut des CGV).

2- Acceptation

Les CGV sont accessibles par tous sur le site internet www.audeconseils.com. Elles sont également annexées à chaque convention ou contrat.
Un client professionnel ou particulier qui signe un devis, une convention de prestation, ou une convention de formation accepte de fait les CGV.

3-Prestations vendues

Aude Conseils propose les prestations suivantes :

- Ateliers collectifs à destination des publics des structures de l'insertion
- Actions de formation dans le cadre de la formation professionnelle initiale, continue et de la Validation des Acquis de l'Expérience
- Renfort comme CESF en structure
- Prestations personnalisables selon les besoins des particuliers ou professionnels

4- Modalités d'intervention :

Les modalités d'intervention sont détaillées dans la convention ou le contrat. Il peut s'agir d'une intervention sur site ou à distance (en visio).

5- Clients concernés

Les clients d'Aude Conseils peuvent être :

- Des entreprises
- Des Associations ou établissements médico-sociaux
- Des Organismes de formation
- Des particuliers

6- Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs applicables sont communiqués au client avant toute intervention via un devis détaillé. Dans certains cas, c'est le bon de commande du client qui fait foi.

Pour les particuliers, le paiement se fait au moment de la réservation du créneau par virement bancaire.

Pour les professionnels, le paiement se fait par virement bancaire, à réception de la facture (Transmise après réalisation de la prestation).

7- Retards de paiement

En cas de retard de paiement, Aude Conseils peut facturer au client des pénalités de retard conformément au taux en vigueur défini par la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points. Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire de 40€ sera rajoutée pour frais de recouvrement (applicable une seule fois).

8- Droit de rétractation :

Conformément au Code de la Consommation, les conventions ou contrats étant signés à distance, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de signature du contrat ou de la convention. Ce délai s'annule si le client souhaite que la prestation commence avant ce délai.

9- Annulation ou report de prestation

Dans le cadre d'Actions de formation (formation initiale, continue) :

❖ Par le client :

Toute demande **d'annulation ou de report de dates** d'intervention par le client peut être faite par mail à l'adresse suivante contact@auconseils.com ou en envoyant un courrier accusé de réception à l'adresse suivante :

Aude Chevallier 7 le Pin
33410 CADILLAC/GARONNE

L'annulation ou le changement de date par le client n'entraînera **aucun frais au client si le courrier/mail est reçu 45 jours avant la date de début de formation ou s'il peut justifier de faits exceptionnels et indépendants de sa volonté** venant compromettre la formation (problème sanitaires, évènements climatiques, évènement exceptionnel au sein de la structure, etc.).

L'annulation ou le changement de date par le client entraînera une **facturation de 15%** du montant total du règlement (frais pédagogiques + frais de déplacements), si le courrier/mail est reçu entre 30 et 44 jours avant le début de formation.

L'annulation ou le changement de date par le client entraînera une **facturation de 30%** du montant total du règlement (frais pédagogiques + frais de déplacements), si le courrier/mail est reçu entre 10 et 29 jours avant le début de formation.

L'annulation ou le changement de date par le client entraînera une **facturation de 50%** du montant total du règlement (frais pédagogiques + frais de déplacements), si le courrier/mail est reçu entre 0 et 9 jours avant le début de formation.

Ces frais viennent compenser les pertes pour Aude Conseils (frais engagés, refus d'autres missions sur ces dates, etc.).

❖ **Par Aude Conseils :**

Aude Conseils se réserve le droit de :

- reporter la formation en cas :
- d'empêchement indépendants de sa volonté (maladie, décès familial, problèmes de transport, etc.)

Dans ce cadre, le client peut refuser de reporter la formation. Celle-ci sera donc annulée sans frais pour le client.

- annuler la formation en cas :
- de difficultés rencontrées avec le client en amont de l'action de formation (difficultés de communication, objectifs de formation modifiés, etc.).

Dans le cadre des Ateliers Collectifs et de renfort en structure comme CESF :

Une **intervention annulée par la Prestataire** n'est pas facturée et est reportée dans les meilleurs délais.

Une **intervention annulée par l'organisme Bénéficiaire** moins de 15 jours avant la date prévue est facturée si elle ne peut pas être déplacée le même mois.

Dans le cadre des accompagnements de particuliers :

Une séance **annulée par la Prestataire** n'est pas facturée et est reportée dans les meilleurs délais.

Une séance **annulée par le particulier** est facturée si elle est annulée moins de 48h avant la date prévue.

9- Litige :

Pour les clients particuliers :

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou 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, notre société 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, vous pouvez déposer votre réclamation sur son 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

En cas de non résolution du litige en phase amiable via le dispositif de médiation c'est le droit français qui s'applique.

Pour les clients professionnels :

Si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable, le Tribunal compétent pourra être saisi pour régler le litige.