

GB CONSEILS

Conditions Générales de Vente

Version 2.0 — Mise à jour : mai 2026

Désignation

La société **GB CONSEILS** désigne un organisme de formation professionnelle et un prestataire de bilan de compétences, dont le siège social est situé au 54 rue principale, 68740 ROGGENHOUSE. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 426822404968 auprès de la Préfecture de la région Grand Est.

GB CONSEILS met en place et dispense des formations, bilans de compétences et de carrière inter et intra entreprises, à et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat. GB CONSEILS réalise également des études et du conseil opérationnel aux entreprises.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **client** : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une prestation auprès de la société GB CONSEILS ;
- **bénéficiaire / stagiaire** : la personne physique qui participe à la prestation (action de formation ou bilan de compétences) ;
- **CGV** : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous ;
- **OPCO** : les opérateurs de compétences chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations effectuées par la société GB CONSEILS pour le compte d'un client ou d'un bénéficiaire. Toute commande de prestation auprès de la société implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Information du public et accessibilité de l'offre

Préalablement à toute contractualisation, GB CONSEILS met à la disposition du public, pour chaque prestation, une information accessible et actualisée précisant notamment : les prérequis, les objectifs, les modalités et délais d'accès, la durée, les tarifs, les méthodes mobilisées, les modalités d'évaluation, l'accessibilité aux personnes en situation de handicap et, le cas échéant, les indicateurs de résultats et les passerelles ou débouchés.

Délais d'accès. Le délai entre la demande du bénéficiaire et le démarrage de la prestation est précisé sur la fiche de la prestation. À titre indicatif, pour un bilan de compétences, l'entrée en prestation intervient généralement sous 2 à 4 semaines après validation du financement, sous réserve des disponibilités et des délais légaux de rétractation.

Étude et conseil opérationnel

Toute prestation d'étude et de conseil opérationnel fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par GB CONSEILS. En cas d'acceptation par le client, un acompte minimum de 20 % du coût total de la prestation sera versé. Le cas échéant, le prix de la prestation est révisable à la date anniversaire du contrat par application de la formule de révision visée. Pour la réalisation des missions d'études et de conseil opérationnel, GB CONSEILS facture le temps des consultants consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait. Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du client et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires. Sauf indication contraire dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant augmenté de frais de gestion évalués forfaitairement à 15 %.

Devis, conventions et attestations

Pour chaque action de formation inter ou intra entreprise, GB CONSEILS s'engage à fournir un devis et une convention de formation au client. Pour un bilan de compétences, GB CONSEILS établit une convention tripartite (entre l'employeur, le bénéficiaire et GB CONSEILS) lorsque le financement est assuré par l'employeur ou un OPCO, ou un contrat individuel lorsque le bilan est financé directement par le bénéficiaire (notamment via le Compte Personnel de Formation). Le client ou le bénéficiaire est tenu de retourner un exemplaire renseigné, daté et signé, portant la mention « Bon pour accord ».

Le cas échéant, une convention particulière peut être établie entre GB CONSEILS, l'OPCO ou le client. En fin de prestation, une attestation de présence ou de réalisation, ainsi que les feuilles d'émargement, seront fournies. Pour le bilan de compétences, un document de synthèse est remis au seul bénéficiaire, dans le respect de la confidentialité.

Règlement intérieur

Le règlement intérieur applicable au déroulement des prestations est disponible sur demande et transmis avec la convention et le programme. Il précise notamment les règles d'hygiène et de sécurité ainsi que les modalités de représentation des bénéficiaires lorsqu'elles sont requises.

Prérequis

Pour chaque action de formation, les prérequis exigés sont mentionnés sur la fiche de la prestation. Il appartient à l'entreprise de vérifier la conformité des prérequis de son personnel. GB CONSEILS se réserve le droit de refuser un stagiaire ne disposant pas, au moment de la formation, des prérequis exigés. Concernant le bilan de compétences, aucun prérequis n'est demandé.

Positionnement et analyse du besoin

Avant l'entrée en prestation, un entretien de positionnement est réalisé afin d'identifier la situation, les attentes et les objectifs du bénéficiaire. Cet entretien permet d'adapter le contenu, le rythme et les modalités de la prestation. Pour le bilan de compétences, ce positionnement détermine la construction des trois phases réglementaires (préliminaire, d'investigation et de conclusion).

Déroulement en présentiel et à distance

Les bénéficiaires sont informés du nombre de participants et des modalités sur la fiche pédagogique et le programme détaillé de l'action. Les prestations ont lieu aux dates et conditions indiquées sur ces fiches. Les horaires d'ouverture des locaux sont modulables en fonction de la situation et du profil du bénéficiaire ; il convient de se reporter au programme détaillé.

Le prestataire pourra, à sa discrétion, organiser tout ou partie de la prestation en d'autres lieux que ses locaux, ou à distance. En cas de prestation à distance, les modalités de connexion, l'assistance technique et les outils mobilisés sont précisés au bénéficiaire avant le démarrage.

Assurance

Pour les actions de formation impliquant un client personne morale, ce dernier s'oblige à souscrire et maintenir, en prévision et pendant la durée de la formation, une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels, directs et indirects, susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés. De son côté, GB CONSEILS atteste être titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant son activité [compagnie / n° de police à compléter].

Modalités d'inscription

Prestation éligible au CPF (Compte Personnel de Formation)

L'inscription s'effectue via la plateforme moncompteformation.gouv.fr. Le bénéficiaire dispose d'un délai de rétractation légal et est informé des conditions de financement avant toute validation.

Formations inter-entreprises — conditions financières

Le règlement du prix est à effectuer dans un délai de 30 jours à réception de facture, à l'ordre de GB CONSEILS. En tant que prestataire de bilans de compétences, GB CONSEILS est exonéré de TVA au titre de l'article 261-4-4° du Code général des impôts. Tous les autres prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Les repas ne sont pas compris dans le prix ; ils sont optionnels et facturés directement au client.

Remplacement d'un participant. GB CONSEILS offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins. Le remplacement est possible sans indemnité jusqu'à 10 jours ouvrés avant le démarrage. En deçà, il ouvre droit à une indemnité forfaitaire de 50 € au profit de GB CONSEILS.

Insuffisance du nombre de participants. Si le nombre de participants est insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session, GB CONSEILS se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue, sans indemnités.

Formations intra-entreprises — conditions financières

Toute formation intra-entreprise fait préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière. Sauf disposition contraire, un acompte minimum de 20 % du coût total sera versé par le client. Le cas échéant, le prix est révisable à la date anniversaire du contrat par application de la formule de révision.

Prix et modalités de paiement

Les prix des prestations hors bilans de compétences sont indiqués en euros hors taxes et à majorer de la TVA au taux en vigueur. Le paiement est à effectuer après exécution de la prestation, à 30 jours à réception de la facture, au comptant. Le règlement peut être effectué par virement bancaire ou par chèque à l'ordre de GB CONSEILS.

Virement : CIC Altkirch — IBAN FR76 3008 7332 2900 0708 7780 193 — BIC CMCIFRPP.

Les paiements ont lieu à réception de la facture, sans escompte ni remise, sauf accord particulier. Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le client, y compris en cas de litige.

Subrogation

En cas de subrogation de paiement convenue entre le client et l'OPCO, ou tout autre organisme financeur, les factures et les attestations de présence sont transmises directement à cet organisme selon les modalités spécifiques de règlement, le cas échéant de façon mensuelle. Le client s'engage à verser à GB CONSEILS le complément entre le coût total des prestations et le montant pris en charge par le financeur. En cas de modification de l'accord de financement, le client reste redevable du coût non financé.

Attention. Il appartient au client de vérifier l'imputabilité de la prestation auprès de son OPCO, de formuler sa demande de prise en charge avant le démarrage et de s'assurer de sa bonne fin. Cette demande doit être indiquée explicitement sur le bulletin d'inscription.

Dans des situations exceptionnelles, un paiement échelonné peut être mis en place ; ses modalités doivent être formalisées avant le démarrage de la prestation.

Prise en charge par un financeur

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, il doit en faire la demande avant le début de la prestation et fournir l'accord de financement lors de l'inscription. À défaut de réception de la prise en charge au premier jour de la prestation, l'intégralité des coûts sera facturée au client.

Retard de paiement

Les pénalités de retard commencent à courir après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. Le taux des pénalités est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage. Pour les clients personnes morales, tout retard donne lieu, en sus, à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, conformément à l'article D.441-5 du Code de commerce.

Report et annulation d'une prestation

Annulation d'un bilan de compétences éligible au CPF

Dossier validé depuis moins de 14 jours ouvrés. Le bénéficiaire dispose d'un délai de rétractation : les droits réservés sont libérés et tout reste à payer déjà réglé est remboursé sur la carte bancaire ayant servi au paiement.

Prestation débutant dans plus de 7 jours ouvrés. En cas d'annulation, les droits réservés sont libérés et tout reste à payer est remboursé.

Prestation débutant dans moins de 7 jours ouvrés.

- **Cas de force majeure** : les droits réservés sont libérés et tout reste à payer est remboursé.
- **Hors force majeure** : les droits formation sont débités en totalité ; tout reste à payer est encaissé et mis à disposition en tant qu'avoir mobilisable pour une future prestation.

Abandon en cours de prestation.

- **Cas de force majeure** : les droits réservés et le reste à payer sont débités au prorata du temps de présence ; le solde est libéré et remboursé.
- **Hors force majeure** : les droits réservés et le reste à payer sont débités en totalité.

Motifs reconnus comme cas de force majeure :

- refus par l'employeur du congé de formation préalablement autorisé, en raison d'un impératif professionnel lié à l'organisation de l'activité ou du service ;
- retour à l'emploi du bénéficiaire entre l'inscription et la sortie théorique de prestation ;
- accident ou décès du bénéficiaire ou d'un proche du premier degré ;
- maladie ou hospitalisation du bénéficiaire.

Formations inter et intra entreprise

L'annulation d'une séance est possible à condition d'être notifiée au moins 10 jours calendaires avant le jour et l'heure de début, par e-mail à l'adresse gisele.bihl@gmail.com. Pour les formations courtes, en cas de résiliation ou d'abandon du fait du client moins de 10 jours calendaires avant le début, ou après le début de la formation, le client devra s'acquitter d'une indemnité, à titre de clause pénale, d'un montant égal à 100 % du prix restant dû.

Si le nombre de stagiaires inscrits est inférieur aux deux tiers de l'effectif minimum 10 jours avant la date programmée, GB CONSEILS se réserve le droit d'annuler la formation sans pénalité ni compensation. La formation pourra alors être reportée à une date ultérieure communiquée par le prestataire ; à défaut de report et de réalisation, GB CONSEILS remboursera les sommes éventuellement perçues. En cas d'inexécution résultant d'un événement fortuit ou d'un cas de force majeure, GB CONSEILS ne pourra être tenue responsable et en informera les clients par courriel.

Contenu des prestations

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus en fonction de l'actualité, de la dynamique de groupe ou du niveau des participants. Les contenus figurant sur les fiches de présentation sont fournis à titre indicatif. Toute adaptation reste cohérente avec les objectifs annoncés au bénéficiaire.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

GB CONSEILS s'engage à favoriser l'accès de ses prestations aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est désigné : Gisèle BIHL, joignable à l'adresse gisele.bihl@gmail.com et au +33 6.87.53.75.89

Toute personne en situation de handicap est invitée à signaler ses besoins dès l'inscription afin qu'une étude des adaptations possibles (pédagogiques, matérielles, organisationnelles) soit réalisée. En cas de besoin dépassant les moyens de GB CONSEILS, le référent oriente le bénéficiaire vers les acteurs et ressources compétents (notamment Agefiph, Cap emploi, MDPH ou réseau de partenaires spécialisés).

Sous-traitance

GB CONSEILS se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations qui lui sont confiées, sous son entière et seule responsabilité. Tout sous-traitant ou intervenant externe est sélectionné sur des critères de compétence formalisés, s'engage à respecter les mêmes obligations que celles stipulées aux présentes (notamment de qualité et de confidentialité) et fait l'objet d'un suivi par GB CONSEILS, qui demeure le garant de la qualité de la prestation vis-à-vis du bénéficiaire et du financeur.

Conformément à la réglementation applicable, lorsqu'un sous-traitant intervient sur une prestation financée par le Compte Personnel de Formation, GB CONSEILS s'assure qu'il satisfait aux obligations légales de certification en vigueur, sous réserve des exonérations prévues par les textes.

Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique), sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de GB CONSEILS. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de prestations.

Confidentialité

Les échanges avec GB CONSEILS revêtent par défaut un caractère confidentiel. Chaque partie s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations reçues de l'autre, à ne pas les divulguer à des tiers autres que les personnes ayant besoin d'en connaître pour l'exécution des présentes, et à ne les utiliser que pour l'exercice de ses droits et obligations.

Spécificité du bilan de compétences. Les résultats détaillés et le document de synthèse du bilan de compétences sont strictement confidentiels et la propriété exclusive du bénéficiaire. Ils ne peuvent être communiqués à un tiers, y compris l'employeur ou le financeur, qu'avec l'accord écrit du bénéficiaire. À l'issue d'un délai d'un an, les documents produits sont détruits, sauf demande contraire du bénéficiaire.

GB CONSEILS veille au respect par ses sous-traitants des conditions de sécurité et de confidentialité, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel communiquées à GB CONSEILS sont traitées pour la gestion de l'inscription, le suivi de la prestation, le respect des obligations légales et, le cas échéant, la prospection commerciale. Conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés » modifiée, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, qu'il peut exercer auprès de GB CONSEILS à l'adresse gisele.bihl@gmail.com de contact RGPD. Les données sont conservées pour la durée nécessaire aux finalités poursuivies et aux obligations légales applicables (notamment en matière comptable et de financement de la formation). GB CONSEILS met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données et ne les divulgue pas, sauf contrainte légale. En cas de désaccord persistant, le bénéficiaire peut saisir la CNIL.

Appréciations et réclamations

Recueil des appréciations

GB CONSEILS recueille les appréciations des bénéficiaires et, le cas échéant, des financeurs et des entreprises, au moyen de questionnaires de satisfaction administrés à chaud (en fin de prestation) et à froid (à distance de la prestation). Ces appréciations sont distinctes de l'évaluation des acquis et alimentent la démarche d'amélioration continue.

Traitement des réclamations

Toute réclamation, difficulté ou aléa peut être adressé à GB CONSEILS par courriel à l'adresse gisele.bihl@gmail.com ou par courrier au siège. Chaque réclamation fait l'objet d'un accusé de réception sous 5 jours ouvrés, d'un enregistrement dans un registre dédié et d'un traitement formalisé, avec retour apporté au réclamant. Les réclamations sont analysées afin d'identifier d'éventuelles actions correctives.

Amélioration continue

Les appréciations recueillies et les réclamations traitées font l'objet d'une exploitation régulière permettant de définir et de tracer des mesures d'amélioration de la qualité des prestations.

Médiation de la consommation et litiges

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout bénéficiaire ayant la qualité de consommateur peut, après avoir adressé une réclamation écrite à GB CONSEILS et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai d'un an, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève GB CONSEILS : Association Nationale Des Médiateurs 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS administration@anm-mediation.com Le bénéficiaire peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français. En cas de litige lié à l'exécution de la prestation, une solution amiable sera recherchée en priorité. À défaut, et sous réserve des règles impératives de compétence applicables aux consommateurs, le Tribunal compétent sera celui du ressort du siège de GB CONSEILS.