Article 1 – Champ d’application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre **MUFORMATION CONSEIL CARRIÈRES COMPÉTENCES** (ci-après « MUFORMATION ») et tout client (ci-après « Client ») souhaitant bénéficier des prestations proposées sur le site Internet https://muformation.com.

La commande d’une prestation implique l’adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Article 2 – Services proposés

MUFORMATION propose des prestations de conseil en orientation professionnelle, bilan de compétences, formation et accompagnement de carrière.

Les caractéristiques essentielles des services sont présentées sur le Site. MUFORMATION se réserve le droit de modifier à tout moment l’offre de services.

Article 3 – Commande

La commande peut être réalisée :

- Par formulaire de contact sur le Site ;
- Par email ;
- Par téléphone ;
- Sur place lors d’un entretien.

La validation de la commande par MUFORMATION formalise l’accord contractuel.

Article 4 – Tarifs

Les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC).

MUFORMATION se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, les services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la confirmation de la commande.

Des tarifs spécifiques peuvent être appliqués dans le cadre de conventions,

partenariats ou financements spécifiques.

Article 5 – Modalités de paiement

Le paiement s'effectue selon les modalités définies lors de la commande :

- Paiement comptant par virement bancaire ou carte bancaire ;
- Paiement échelonné, sous réserve d'accord préalable.

En cas de retard de paiement, MUFORMATION se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations jusqu'au règlement complet.

Des pénalités de retard pourront être appliquées de plein droit, conformément aux dispositions de l'article L441-10 du Code de commerce.

Article 6 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de **14 jours** pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

Ce délai court à compter de la date de conclusion du contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision à MUFORMATION par courrier postal ou électronique.

Exceptions : Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord exprès du Client.

Article 7 – Exécution des prestations

MUFORMATION s'engage à exécuter les prestations conformément à la description qui en est faite sur le Site ou dans les documents contractuels.

La durée, le calendrier et les modalités d'exécution sont précisés au Client avant confirmation de la commande.

MUFORMATION se réserve le droit de reporter une prestation en cas de force

majeure ou de circonstances exceptionnelles.

Article 8 – Responsabilité

MUFORMATION est tenue à une obligation de moyens dans la réalisation de ses prestations.

La responsabilité de MUFORMATION ne saurait être engagée en cas :

- De mauvaise utilisation des services par le Client ;
- De non-réalisation d'un objectif professionnel par le Client ;
- D'événements relevant de la force majeure.

En tout état de cause, la responsabilité de MUFORMATION est limitée au montant de la prestation effectivement payée par le Client.

Article 9 – Force majeure

MUFORMATION ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de survenance d'un événement de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure : grèves, catastrophes naturelles, pandémies, incendies, coupures de réseaux informatiques ou de télécommunications.

Article 10 – Propriété intellectuelle

Tous les documents, supports pédagogiques, méthodologies, outils, remis ou utilisés par MUFORMATION dans le cadre de ses prestations restent la propriété exclusive de MUFORMATION.

Toute reproduction, représentation, modification ou exploitation sans autorisation est strictement interdite.

Article 11 – Protection des données personnelles

MUFORMATION collecte et traite les données personnelles du Client conformément

à la réglementation applicable et à sa Politique de confidentialité.

Article 12 – Réclamations – Médiation

En cas de litige, le client devra s'adresser en premier recours au service clientèle de la société SAS VALERIE GUILLEMOT CONSEIL CARRIERE ET COMPETENCES – ORIENTACTION® – MUFORMATION®

Pour cela, le client-consommateur pourra joindre le « service clients » ou la direction par email à l'adresse : v.guillemot@muformation.com ou à l'adresse postale suivante : Résidence Le Bonaventure, 3 avenue de la Synagogue , 84000 Avignon.

La société s'engage en conséquence de cette réclamation à apporter sa réponse / solution sous un délai maximum de 4 semaines.

Si le client estime qu'il n'a pas obtenu de la part du service-clients une réponse satisfaisante à sa réclamation (ou non réponse) au delà de 2 mois, il pourra s'adresser à C&C-médiation , entité désignée comme « médiateur référent » .

En cas de litige non résolu, le médiateur de la consommation peut être contacté aux adresses suivantes :

-Informations et saisine numérique (par formulaire) des demandes de médiation : www.mediateurconso-bfc.fr

-Le médiateur peut être saisi (par courrier) à l'adresse postale suivante : C&C-Médiation : 37 rue des Chênes-254 80 MISEREY-SALINES.

Attention : Le client devra justifier déjà avoir contacté pour sa réclamation-antérieurement et par écrit – le service clients du professionnel concerné.

Si la demande du client est déclarée comme recevable, le médiateur traitera alors le litige (réclamations datant de moins de 12 mois)

En cas de nécessité, les parties conserveront la faculté de saisir le tribunal d'Avignon.

Article 13 – Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Tout différend relatif à l’interprétation, la validité et les conséquences des présentes sera soumis aux tribunaux compétents dans le ressort du siège social de MUFORMATION.

Résumé rapide

Élement	Détail
Prestations	Conseil, bilan de compétences, formation
Paiement	Comptant ou échelonné
Droit de rétractation	14 jours (sous conditions)
Responsabilité	Limitée au montant payé
Loi applicable	Droit français