

B2 RH Conseil

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de conseil RH, formation, bilan de compétences, audits et accompagnements

Version : juillet 2026

*Document destiné à être remis au client et/ou mis à disposition en téléchargement sur le site internet.
Certaines mentions signalées entre crochets sont à compléter ou à valider avant publication.*

Identification du prestataire

B2 RH Conseil

Adresse : Av. du Dr Fleming – Les Rocailles Bat B – 13500 Martigues

E-mail : contact@b2rhconseil.com

Téléphone : 06 81 94 38 36

SIRET : 823 089 339 00027 – APE : 7022Z

Numéro de déclaration d'activité : 93131814813

Forme juridique SASU , capital social 1000€ , RCS Aix en Provence

Sommaire

- 1. Objet et champ d'application
- 2. Prestations concernées
- 3. Documents contractuels et hiérarchie
- 4. Devis, commande et acceptation
- 5. Modalités d'exécution
- 6. Obligations de B2 RH Conseil
- 7. Obligations du Client
- 8. Conditions financières
- 9. Retards de paiement et recouvrement
- 10. Annulation, report et interruption
- 11. Dispositions propres aux actions de formation
- 12. Dispositions propres au bilan de compétences
- 13. Accompagnement Qualiopi, audit et création d'organisme de formation
- 14. Prestations mobilisant l'IA
- 15. Propriété intellectuelle et livrables
- 16. Confidentialité
- 17. Protection des données personnelles
- 18. Accessibilité et situation de handicap
- 19. Responsabilité et force majeure
- 20. Réclamations, médiation et règlement des litiges
- 21. Droit applicable et juridiction compétente
- Annexe – Formulaire type de rétractation

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente, ci-après les « CGV », ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles B2 RH Conseil propose et réalise ses prestations auprès de clients professionnels, organismes de formation, cabinets RH, entreprises, associations, institutions, travailleurs indépendants et particuliers.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, sauf conditions particulières expressément convenues par écrit entre les parties. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du devis, de la proposition de services, de la convention ou du contrat.

Pour les clients particuliers ou consommateurs, les dispositions impératives du Code de la consommation demeurent applicables. En cas de contradiction entre les présentes CGV et une règle légale impérative, cette dernière prévaut.

2. Prestations concernées

Les présentes CGV s'appliquent notamment aux prestations suivantes :

- conseil RH, diagnostic RH et diagnostic compétences ;
- audit RH, audit d'organisme de formation et accompagnement qualité ;
- accompagnement à la structuration des pratiques RH, des parcours et des outils ;
- accompagnement de projets RH, formation et compétences ;
- accompagnement à la création ou à la professionnalisation d'un organisme de formation ;
- accompagnement Qualiopi, préparation à l'audit et amélioration continue ;
- formations professionnelles sur mesure ou intra-entreprise ;
- bilans de compétences et accompagnements individuels ;
- prestations liées à la transmission des compétences, à la capitalisation des savoir-faire et à l'usage raisonné de l'intelligence artificielle.

La description précise de la prestation, ses objectifs, son calendrier, ses livrables, ses modalités pédagogiques ou méthodologiques et son prix sont définis dans les documents contractuels remis au Client.

3. Documents contractuels et hiérarchie

Les relations contractuelles peuvent être constituées, selon la nature de la prestation, par les documents suivants :

- les présentes CGV ;
- le devis, la proposition commerciale ou la proposition de services ;
- la convention ou le contrat de formation professionnelle ;
- la convention ou le contrat de bilan de compétences ;
- le programme de formation, le calendrier, les convocations et tout document de cadrage ;
- les éventuelles conditions particulières convenues par écrit.

En cas de contradiction entre ces documents, les conditions particulières signées entre les parties prévalent sur les présentes CGV, uniquement pour les points expressément dérogatoires.

4. Devis, commande et acceptation

Toute prestation fait l'objet d'un échange préalable permettant d'identifier le besoin, le contexte, les objectifs et les conditions de réalisation. B2 RH Conseil transmet ensuite un devis, une proposition de services, une convention ou

un contrat précisant notamment le périmètre de la mission, le prix, le calendrier, les livrables et les modalités de paiement.

La commande est réputée ferme lorsque le Client retourne le devis ou document contractuel signé, avec la mention d'acceptation demandée, et, le cas échéant, verse l'acompte prévu. La signature électronique, l'accord par e-mail ou tout procédé équivalent peut valoir acceptation lorsque l'identité du signataire et son accord sont suffisamment établis.

Sauf mention contraire, les offres commerciales émises par B2 RH Conseil sont valables pendant trente jours calendaires à compter de leur date d'émission.

5. Modalités d'exécution

Les prestations peuvent être réalisées en présentiel, à distance ou selon un format mixte. Le lieu, les horaires, les outils utilisés et les modalités pratiques sont précisés dans les documents contractuels.

B2 RH Conseil intervient selon une logique de conseil, d'accompagnement, d'analyse, de formation ou de facilitation. Les prestations sont construites en fonction du contexte du Client, des informations transmises et des objectifs validés conjointement.

Lorsque la prestation implique des entretiens, ateliers, réunions, audits, collectes de documents ou travaux préparatoires, le Client s'engage à faciliter l'accès aux informations et aux interlocuteurs nécessaires.

6. Obligations de B2 RH Conseil

B2 RH Conseil s'engage à réaliser les prestations avec professionnalisme, diligence, confidentialité et respect des règles applicables à son activité.

Sauf stipulation expresse contraire, B2 RH Conseil est tenue à une obligation de moyens. Elle ne peut garantir un résultat dépendant de décisions internes du Client, de l'implication des participants, de l'évolution du contexte économique ou social, ou de facteurs extérieurs à son intervention.

B2 RH Conseil s'engage à alerter le Client lorsqu'un élément porté à sa connaissance est susceptible d'affecter le bon déroulement de la mission, dans la limite des informations dont elle dispose.

7. Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec B2 RH Conseil, à communiquer les informations utiles à la réalisation de la prestation et à désigner, le cas échéant, un interlocuteur référent.

Le Client demeure responsable des décisions qu'il prend à l'issue de la prestation, de leur mise en œuvre et de leur conformité à son propre cadre interne, légal, social, fiscal, comptable ou réglementaire.

Pour les formations, audits, bilans ou accompagnements individuels, le Client s'assure de la disponibilité des participants, de l'adéquation des moyens matériels et de la bonne information des personnes concernées.

8. Conditions financières

Les prix sont indiqués dans le devis ou le document contractuel. Ils peuvent être exprimés hors taxes et/ou toutes taxes comprises selon le régime applicable. La TVA, lorsqu'elle est applicable, est facturée au taux en vigueur au jour de la facturation.

Sauf disposition contraire prévue au devis, les frais de déplacement, d'hébergement, de restauration, de location de salle ou de matériel, ainsi que les frais spécifiques engagés pour les besoins de la mission, sont facturés en sus ou remboursés sur justificatifs après accord préalable du Client.

Un acompte peut être demandé à la commande. Le solde est facturé selon l'échéancier prévu dans les documents contractuels, ou à défaut à l'issue de la prestation.

9. Retards de paiement et recouvrement

Pour les clients professionnels, les factures sont payables à l'échéance indiquée sur la facture ou dans le devis. À défaut de stipulation particulière, le paiement est dû dans un délai de trente jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la réalisation de la prestation, selon les règles applicables.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application de pénalités de retard calculées au taux prévu sur la facture ou, à défaut, selon les règles légales applicables. Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € est due de plein droit en cas de retard de paiement. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à cette indemnité, B2 RH Conseil peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

En cas de défaut de paiement, B2 RH Conseil se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cours, après information du Client, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation imputable à B2 RH Conseil.

10. Annulation, report et interruption

10.1. Prestations de conseil, audit et accompagnement pour clients professionnels

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée par écrit. Sauf conditions particulières prévues au devis :

- annulation ou report plus de 15 jours ouvrés avant la date prévue : aucun frais, hors frais déjà engagés et non récupérables ;
- annulation ou report entre 8 et 15 jours ouvrés avant la date prévue : 30 % du montant de la prestation concernée peut être facturé ;
- annulation ou report moins de 8 jours ouvrés avant la date prévue : 50 % du montant de la prestation concernée peut être facturé ;
- absence du Client, annulation le jour même ou interruption imputable au Client : 100 % du montant de la prestation concernée peut être facturé.

Ces conditions peuvent être adaptées dans la proposition commerciale, notamment pour les missions longues ou récurrentes.

10.2. Clients particuliers ou consommateurs

Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, le Client consommateur bénéficie, lorsque la loi le prévoit, d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat. Un formulaire type de rétractation figure en annexe des présentes CGV.

Lorsque le Client demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il reconnaît que des sommes pourront être dues au prorata des prestations déjà réalisées, conformément aux règles applicables. Si la prestation est pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du Client, le droit de rétractation peut être perdu dans les conditions prévues par la loi.

11. Dispositions propres aux actions de formation

Les actions de formation font l'objet d'un programme précisant les objectifs, les prérequis, le public concerné, la durée, les modalités pédagogiques, les modalités d'évaluation et, le cas échéant, les conditions d'accessibilité.

Une convention de formation professionnelle ou un contrat de formation est établi selon la qualité du Client et le mode de financement. Les feuilles d'émargement, attestations de réalisation, évaluations et autres documents de suivi sont transmis selon les modalités convenues.

Lorsque le Client sollicite une prise en charge par un financeur, il lui appartient d'effectuer les démarches nécessaires dans les délais requis. Le refus total ou partiel de prise en charge ne dispense pas le Client du paiement des sommes dues, sauf accord écrit contraire.

B2 RH Conseil se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation en cas de force majeure, d'indisponibilité de l'intervenant, d'effectif insuffisant ou de circonstances rendant impossible la bonne réalisation de l'action. Dans ce cas, une nouvelle date est proposée ou les sommes éventuellement versées au titre de la prestation non réalisée sont remboursées.

12. Dispositions propres au bilan de compétences

Le bilan de compétences est conduit dans le respect du cadre applicable et comprend trois phases : une phase préliminaire, une phase d'investigation et une phase de conclusion. Ces phases sont décrites dans le contrat ou la convention de bilan de compétences remis au bénéficiaire.

Le bilan de compétences repose sur l'engagement volontaire du bénéficiaire, la confidentialité des échanges et la co-construction d'un projet professionnel réaliste. Le document de synthèse est remis au bénéficiaire. Il ne peut être communiqué à un tiers qu'avec son accord exprès.

Le calendrier, la durée, les modalités de réalisation, les outils utilisés et les conditions de suivi sont précisés dans le contrat ou la convention. L'assiduité du bénéficiaire et sa participation active conditionnent la qualité de l'accompagnement.

En cas de financement par un tiers, par un employeur ou via une plateforme dédiée, les règles propres au financeur ou à la plateforme peuvent compléter les présentes CGV.

13. Accompagnement Qualiopi, audit et création d'organisme de formation

Les prestations d'audit, d'accompagnement Qualiopi, de structuration qualité ou de création d'organisme de formation sont des prestations de conseil et d'appui méthodologique. B2 RH Conseil accompagne le Client dans la compréhension des attendus, l'organisation des preuves, la formalisation des outils et la préparation des actions à mener.

Ces prestations ne constituent pas une garantie d'obtention d'une certification, d'un référencement, d'un financement ou d'une décision favorable d'un organisme certificateur, financeur ou autorité administrative. Le Client demeure responsable de son organisation, de ses pratiques effectives et des décisions prises par les tiers évaluateurs.

Les livrables remis sont conçus pour être adaptés à la situation du Client. Leur utilisation suppose une appropriation et une mise à jour régulière par le Client.

14. Prestations mobilisant l'intelligence artificielle

Lorsque cela est pertinent, B2 RH Conseil peut proposer l'utilisation d'outils numériques ou d'intelligence artificielle pour faciliter la structuration de contenus, la synthèse d'entretiens, la formalisation de procédures, la création de supports ou la capitalisation des savoir-faire.

L'intelligence artificielle est utilisée comme un outil d'aide à la structuration et à la production. Elle ne se substitue ni à l'expertise humaine, ni à la validation du Client, ni aux obligations de confidentialité et de protection des données.

Sauf accord exprès du Client, B2 RH Conseil évite de saisir dans des outils tiers des informations nominatives, sensibles, confidentielles ou stratégiques. Les livrables produits avec l'appui d'outils numériques font l'objet d'une relecture et d'une validation humaine avant remise au Client.

15. Propriété intellectuelle et livrables

Les méthodes, trames, supports, modèles, contenus pédagogiques, outils, matrices, grilles d'analyse, documents, schémas, présentations et livrables conçus par B2 RH Conseil demeurent sa propriété intellectuelle, sauf cession expresse prévue par écrit.

Le Client bénéficie d'un droit d'usage interne, non exclusif et non cessible, des livrables remis dans le cadre de la mission, pour ses besoins propres. Toute reproduction, diffusion externe, commercialisation, modification substantielle ou réutilisation hors du cadre prévu nécessite l'accord écrit préalable de B2 RH Conseil.

Les éléments fournis par le Client restent sa propriété. Le Client garantit disposer des droits nécessaires sur les documents, données, logos, images ou contenus qu'il transmet à B2 RH Conseil.

16. Confidentialité

Les parties s'engagent à conserver confidentielles les informations, documents, données, méthodes, échanges, savoir-faire et éléments stratégiques dont elles auraient connaissance dans le cadre de la prestation.

Cette obligation de confidentialité demeure applicable pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant cinq ans après son terme, sauf informations déjà publiques ou obligations légales de communication.

Pour les bilans de compétences et accompagnements individuels, la confidentialité des échanges avec le bénéficiaire constitue une condition essentielle de la prestation.

17. Protection des données personnelles

Dans le cadre de ses prestations, B2 RH Conseil peut être amenée à collecter et traiter des données personnelles concernant les interlocuteurs du Client, les participants, les bénéficiaires ou les personnes accompagnées. Ces traitements sont réalisés dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les données sont utilisées uniquement pour les besoins de la gestion de la relation client, de la réalisation des prestations, du suivi administratif, commercial, pédagogique et comptable, ainsi que du respect des obligations légales.

Les personnes concernées disposent de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque applicable, de portabilité. Elles peuvent exercer leurs droits en écrivant à : contact@b2rhconseil.com.

Lorsque la prestation nécessite un traitement particulier de données pour le compte du Client, les parties peuvent conclure un accord spécifique relatif à la protection des données personnelles.

18. Accessibilité et situation de handicap

B2 RH Conseil invite le Client ou le bénéficiaire à signaler, en amont de la prestation, toute situation nécessitant une adaptation particulière. Les besoins d'aménagement sont étudiés afin d'identifier, dans la mesure du possible, les modalités permettant l'accès à la prestation dans de bonnes conditions.

Lorsque B2 RH Conseil ne peut répondre directement à un besoin spécifique, elle peut orienter le Client vers un interlocuteur, une ressource ou un partenaire compétent.

19. Responsabilité et force majeure

B2 RH Conseil ne saurait être tenue responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, perte de chance, décisions internes du Client ou conséquences liées à une utilisation inadaptée des livrables.

La responsabilité de B2 RH Conseil, lorsqu'elle est engagée, est limitée au montant effectivement payé par le Client au titre de la prestation concernée, sauf faute lourde, faute intentionnelle ou disposition légale contraire.

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens du droit français. La partie empêchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et les parties conviennent, si possible, des modalités de report ou d'adaptation de la prestation.

20. Réclamations, médiation et règlement des litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par écrit à B2 RH Conseil à l'adresse suivante : contact@b2rhconseil.com. B2 RH Conseil s'engage à accuser réception de la demande et à proposer une réponse dans un délai raisonnable.

Pour les clients consommateurs, conformément aux règles applicables en matière de médiation de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation après avoir tenté de résoudre le litige directement avec B2 RH Conseil.

Les parties s'efforceront, avant toute action judiciaire, de rechercher une solution amiable.

21. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Pour les clients professionnels, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes CGV ou d'une prestation sera soumis aux tribunaux compétents du ressort du siège de B2 RH Conseil, sauf disposition légale impérative contraire.

Pour les clients consommateurs, les règles légales de compétence territoriale applicables demeurent réservées.

Annexe – Formulaire type de rétractation

Le présent formulaire est à compléter et à renvoyer uniquement si le Client consommateur souhaite se rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement, lorsque le droit de rétractation est applicable.

À l'attention de	B2 RH Conseil – Av. du Dr Fleming – Les Rocailles Bat B – 13500 Martigues – contact@b2rhconseil.com
Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante	
Commandée le	
Nom du consommateur	
Adresse du consommateur	
E-mail / téléphone	
Date	
Signature du consommateur, uniquement en cas de notification du formulaire sur papier	