

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

RÉSEAU ECNA

Applicables à compter du 1er septembre 2026

Le Réseau ECNA n'est pas une personne morale et n'est pas le cocontractant du Client. Le prestataire juridiquement responsable est exclusivement la société membre identifiée sur le devis, la convention, le contrat, le bon de commande ou la facture.

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (ci-après « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles les sociétés membres du Réseau ECNA proposent et réalisent leurs prestations auprès de leurs clients professionnels ou particuliers.

Elles s'appliquent notamment aux actions de formation professionnelle, bilans de compétences, accompagnements à la création, reprise ou développement d'entreprise, prestations d'orientation, d'insertion ou d'évolution professionnelle, accompagnements à la validation des acquis de l'expérience (VAE), prestations de conseil, ateliers, diagnostics, services et, plus généralement, aux prestations contractualisées par l'une des sociétés membres.

Certaines prestations financées, prescrites ou encadrées par un tiers peuvent être soumises à des dispositions contractuelles ou réglementaires spécifiques. Celles-ci prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

Article 2 - Identification du Prestataire

Le Réseau ECNA regroupe trois sociétés juridiquement indépendantes :

Organisme	Siège / établissement principal	Identification
Espace Gestion Conseil & Formation (EGCF)	148 avenue du Cimetière 17000 La Rochelle	SARL - SIREN 383 179 785
Espace Gestion Pyrénées-Atlantiques (EG64)	10 place André Emlinger 64100 Bayonne	SARL - SIREN 477 833 875
Socrate Conseil & Formation	Les Berges de l'Isle 189 avenue du Maréchal Foch 33500 Libourne	SARL - SIREN 383 113 610

Dans les présentes CGV, la société membre qui figure sur le document contractuel est désignée le « PRESTATAIRE ». Le cocontractant, personne physique ou morale, est désigné le « CLIENT ». Lorsque le bénéficiaire de la prestation est distinct du Client, il est désigné le « BÉNÉFICIAIRE ».

Article 3 - Documents contractuels et ordre de priorité

La relation contractuelle est constituée, selon la prestation, par le devis, la proposition commerciale, la convention ou le contrat de formation, le bon de commande, le programme ou descriptif de la prestation, les présentes CGV et, le cas échéant, des conditions particulières.

Les conditions particulières figurant dans un devis, une convention, un contrat, un marché, un bon de commande ou tout autre document accepté par les parties prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

Pour les formations achetées via la plateforme Mon Compte Formation, les conditions générales et particulières d'utilisation applicables à cette plateforme prévalent pour les opérations réalisées dans ce cadre.

Article 4 - Information précontractuelle et formation du contrat

Le Client reconnaît avoir reçu, avant son engagement, les informations utiles sur la nature, les objectifs, le contenu, la durée, les modalités, le prix et, lorsqu'ils sont pertinents, les prérequis et conditions d'accès à la prestation.

La commande devient ferme à la réception par le Prestataire du devis, contrat, convention ou bon de commande accepté par le Client, y compris par signature électronique, ou par tout autre procédé permettant d'établir son accord non équivoque.

Toute modification substantielle de la prestation après acceptation doit faire l'objet d'un accord entre les parties, formalisé par écrit lorsque cela est nécessaire.

Article 5 - Nature des obligations du Prestataire

Sauf engagement express contraire, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Il met en œuvre les moyens pédagogiques, techniques et humains qu'il estime adaptés à la prestation contractualisée.

Les prestations d'accompagnement, de conseil, de bilan, d'orientation ou d'entrepreneuriat ne constituent pas une garantie de création d'entreprise, de financement, de certification, de réussite à un examen, de retour à l'emploi, d'augmentation de chiffre d'affaires ou de résultat économique.

Le Client et le Bénéficiaire demeurent responsables de leurs décisions, démarches, déclarations et de l'utilisation des informations, outils ou préconisations qui leur sont remis.

Article 6 - Prix

Les prix applicables sont ceux figurant dans le devis, la convention, le contrat, le bon de commande, le programme ou l'offre acceptée. Ils sont exprimés en euros et précisent, selon le cas, leur caractère hors taxes ou toutes taxes comprises.

Les éventuels frais annexes (déplacement, hébergement, restauration, location spécifique, certification, examen ou autre coût particulier) ne sont facturés que s'ils sont prévus dans les documents contractuels ou acceptés par le Client.

Sauf mention contraire, aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Article 7 - Facturation et paiement

Les modalités et échéances de facturation sont celles indiquées dans les documents contractuels. À défaut de stipulation particulière, les factures adressées à un Client professionnel sont payables à trente (30) jours à compter de leur date d'émission.

Tout retard de paiement d'un Client professionnel entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne en vigueur majoré de dix (10) points de pourcentage, ainsi que l'indemnité forfaitaire légale de 40 euros pour frais de recouvrement. Lorsque les frais de recouvrement effectivement engagés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification.

En cas de non-paiement à l'échéance, le Prestataire peut, après information du Client et sous réserve des règles applicables à la prestation concernée, suspendre l'exécution de prestations non encore réalisées jusqu'à régularisation.

Les dispositions du présent article relatives aux pénalités commerciales et à l'indemnité forfaitaire de 40 euros ne s'appliquent pas aux consommateurs.

Article 8 - Financement par un tiers

Lorsque le Client sollicite une prise en charge par un OPCO, un fonds d'assurance formation, France Travail, une administration, une collectivité, un employeur ou tout autre financeur, il lui appartient d'effectuer les démarches nécessaires dans les délais requis et de transmettre au Prestataire les justificatifs utiles.

Sauf accord écrit contraire, l'existence d'une demande de financement ne vaut pas accord de prise en charge. En cas de refus, de prise en charge partielle, de déchéance ou de non-paiement du financeur pour une cause imputable au

Client ou au Bénéficiaire, le montant restant dû peut être facturé au Client dans les limites prévues par la réglementation et les documents contractuels.

Lorsque la prestation relève d'un marché public, d'une convention de financement ou d'un dispositif prescrit, les règles propres à ce dispositif prévalent.

Article 9 - Obligations du Client et du Bénéficiaire

Le Client et, le cas échéant, le Bénéficiaire s'engagent à communiquer des informations exactes et utiles, à respecter les prérequis annoncés, les horaires, convocations, consignes de sécurité et règles d'organisation, et à adopter un comportement compatible avec le bon déroulement de la prestation.

Pour les actions de formation, le Bénéficiaire est tenu de respecter le Règlement intérieur des formations du Réseau ECNA et, le cas échéant, les règles du site d'accueil.

Le Client s'assure, lorsqu'il inscrit un Bénéficiaire distinct de lui-même, que celui-ci a connaissance des informations et obligations qui lui sont applicables.

Article 10 - Organisation, présentiel et distanciel

Les dates, horaires, lieux et modalités d'exécution sont précisés dans les documents contractuels ou convocations. Une prestation peut être organisée en présentiel, à distance ou en format mixte.

Pour une prestation à distance, le Bénéficiaire doit disposer d'un équipement informatique, d'une connexion internet et, le cas échéant, d'un système audio/vidéo adaptés. Sauf stipulation contraire, ces équipements et connexions restent à sa charge.

Le Prestataire peut adapter l'ordre des séquences, les intervenants ou certaines modalités pédagogiques lorsque ces adaptations ne modifient pas substantiellement l'objet et les objectifs de la prestation.

Article 11 - Annulation, report, absence et abandon du fait du Client

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée au Prestataire par écrit dans les meilleurs délais.

Les conséquences financières d'une annulation, d'un report tardif, d'une absence ou d'un abandon sont celles prévues dans le devis, la convention, le contrat de formation, le bon de commande ou les conditions particulières applicables à la prestation.

À défaut de conditions particulières, le Prestataire ne facture que les prestations effectivement réalisées et les frais spécifiquement engagés et non récupérables, sous réserve des dispositions légales permettant, lorsqu'elles sont applicables, de prévoir une indemnité distincte correspondant au préjudice subi.

Les sommes éventuellement dues au titre d'un dédit, d'une annulation ou d'une absence ne constituent pas des dépenses de formation professionnelle susceptibles d'être prises en charge comme telles par un financeur.

En cas de force majeure dûment reconnue empêchant une personne physique ayant conclu un contrat de formation à titre individuel de poursuivre la formation, seules les prestations effectivement dispensées sont dues, à due proportion de leur valeur prévue au contrat.

Article 12 - Annulation ou report du fait du Prestataire

Le Prestataire peut reporter ou annuler une prestation notamment en cas d'indisponibilité d'un intervenant, d'effectif insuffisant, d'impossibilité matérielle, de force majeure ou de circonstance rendant impossible son exécution dans des conditions satisfaisantes.

Le Client en est informé dans les meilleurs délais. Le Prestataire propose, lorsque cela est possible, une nouvelle date ou une solution équivalente.

En cas d'annulation définitive par le Prestataire, les sommes perçues au titre des prestations non réalisées sont remboursées. Sauf faute démontrée du Prestataire ou disposition légale impérative contraire, aucun autre dédommagement n'est dû.

Article 13 - Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie qui invoque un tel événement en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les parties recherchent prioritairement une solution de report ou d'adaptation de la prestation.

Les règles particulières prévues par le Code du travail pour le contrat de formation conclu par une personne physique à titre individuel demeurent applicables.

Article 14 - Dispositions particulières aux personnes physiques finançant elles-mêmes une formation

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle est conclu conformément aux dispositions du Code du travail.

Le stagiaire dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter dans les conditions légales. Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai. À son expiration, il ne peut être demandé plus de 30 % du prix convenu ; le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la formation.

Ces règles s'appliquent indépendamment des dispositions du Code de la consommation qui peuvent également être applicables lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement.

Article 15 - Droit de rétractation du consommateur

Lorsqu'un contrat de prestation de services est conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur et qu'aucune exception légale ne s'applique, celui-ci dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

La demande peut être adressée au Prestataire au moyen du formulaire de rétractation remis au Client ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Si le consommateur demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, les conséquences financières et, le cas échéant, la perte du droit de rétractation après exécution complète sont celles prévues par le Code de la consommation.

Lorsque plusieurs régimes de rétractation sont susceptibles de s'appliquer, le Prestataire respecte les dispositions impératives correspondant à la situation du Client et à la nature du contrat.

Article 16 - Propriété intellectuelle

Les méthodes, outils, contenus pédagogiques, supports, modèles, documents, études, trames, présentations, vidéos, ressources numériques et, plus généralement, les éléments remis ou mis à disposition dans le cadre d'une prestation restent protégés par les droits de propriété intellectuelle de leur titulaire.

Sauf accord écrit contraire, le Client et le Bénéficiaire bénéficient uniquement d'un droit d'utilisation personnel pour les besoins liés à la prestation. Toute reproduction, diffusion, adaptation, commercialisation, transmission à des tiers ou mise à disposition publique, totale ou partielle, est interdite sans autorisation préalable.

Les documents et informations propres au Client restent sa propriété. Leur remise au Prestataire n'emporte aucun transfert de droits au-delà de ce qui est nécessaire à l'exécution de la mission.

Article 17 - Confidentialité

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations, documents et données non publics dont elle aurait connaissance à l'occasion de l'exécution de la prestation.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations déjà publiques, obtenues légitimement d'un tiers, dont la divulgation est autorisée par écrit ou dont la communication est imposée par la loi, une autorité compétente, un financeur ou un prescripteur dans le cadre de ses prérogatives.

Le Prestataire peut partager les informations strictement nécessaires avec ses salariés, intervenants, sous-traitants, partenaires ou financeurs tenus à une obligation de confidentialité ou soumis aux règles applicables au dispositif concerné.

Article 18 - Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre des demandes, inscriptions, prestations, formations et accompagnements sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Les informations sur les finalités des traitements, leurs bases juridiques, les destinataires, les durées de conservation et les droits des personnes figurent dans la Politique de confidentialité du Réseau ECNA et, le cas échéant, dans les informations spécifiques remises par le Prestataire.

Toute demande relative aux droits sur les données personnelles peut être adressée à l'organisme concerné ou à contact@reseau-ecna.com.

Article 19 - Intervenants extérieurs et sous-traitance

Le Prestataire peut faire appel à des formateurs, consultants, experts, évaluateurs, certificateurs ou prestataires extérieurs lorsque cela est utile à la bonne réalisation de la prestation et compatible avec les engagements contractuels ou les règles du financeur.

Le Prestataire demeure responsable de ses propres obligations envers le Client, sous réserve des responsabilités qui incombent directement aux tiers concernés.

Article 20 - Responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute qui lui est imputable et pour les dommages directs et certains qui en résultent, sous réserve des dispositions légales impératives.

Le Prestataire ne saurait être responsable des décisions prises par le Client ou le Bénéficiaire sur la base des informations ou préconisations fournies, ni des conséquences résultant d'informations inexactes, incomplètes ou tardivement communiquées par le Client.

Aucune stipulation des présentes CGV n'a pour objet ou pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité qui ne pourrait légalement l'être.

Article 21 - Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée en priorité au Prestataire identifié sur le document contractuel, en précisant l'objet de la demande et les éléments permettant son traitement.

Elle peut également être adressée à l'adresse commune : contact@reseau-ecna.com. Elle sera alors transmise à la société membre concernée.

Le Prestataire s'efforce de rechercher une solution amiable avant toute procédure contentieuse.

Article 22 - Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante, le Client ayant la qualité de consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le Prestataire, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Les coordonnées du médiateur désigné par la société concernée sont communiquées au consommateur dans les conditions prévues par la réglementation et figurent, lorsqu'elles sont applicables, sur son site internet ou ses documents contractuels.

Le recours à la médiation ne prive pas le consommateur de son droit de saisir la juridiction compétente.

Article 23 - Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les contrats auxquels elles s'appliquent sont soumis au droit français.

En cas de différend, les parties recherchent prioritairement une solution amiable.

Pour les Clients consommateurs, les règles légales de compétence juridictionnelle s'appliquent.

Pour les Clients professionnels, à défaut d'accord amiable et lorsque la loi l'autorise, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat relève des juridictions compétentes du ressort du siège social du Prestataire concerné, y compris en cas de référé, pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Article 24 - Intégralité, nullité partielle et non-renonciation

Les documents contractuels applicables expriment l'accord des parties pour la prestation concernée et remplacent les échanges ou accords antérieurs ayant le même objet, sauf stipulation expressément maintenue.

Si une stipulation des présentes CGV est déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres stipulations demeurent en vigueur. Les parties s'efforcent, si nécessaire, de la remplacer par une disposition valable d'effet économique et juridique aussi proche que possible.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'un manquement de l'autre partie ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 25 - Modification et entrée en vigueur

Le Prestataire peut faire évoluer les présentes CGV pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires, techniques ou de ses prestations. La version applicable est celle portée à la connaissance du Client au moment de la commande, sauf accord exprès ultérieur.

Les présentes CGV entrent en vigueur le 1er septembre 2026.

DOCUMENT COMMUN AUX MEMBRES DU RÉSEAU ECNA

**Espace Gestion Conseil & Formation (EGCF) • Espace Gestion Pyrénées-Atlantiques (EG64) • Socrate
Conseil & Formation**

Pour toute demande générale : contact@reseau-ecna.com