

CGV — FINANCEMENTS CPF, EMPLOYEUR ET PERSONNEL

Conditions générales de vente

Conditions applicables aux prestations de bilan de compétences proposées par Zen Academy, avec distinction des différents régimes de financement.

◆ CPF ◆ Employeur ◆ Financement personnel ◆ Rétractation ◆ Médiation

ZEN ACADEMY

10 rue de Penthièvre, 75008 Paris

01 76 35 06 84 · contact@zen-academy.fr · www.zenacademy.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 65675 75 auprès du préfet de région d'Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Certifié Qualiopi n° 3390 OF (Qualianor Certification) — actions de formation ; bilans de compétences. Valable du 28/02/2025 au 27/02/2028.

Version

1.1

20 août

2026

Identité du prestataire

ZEN ACADEMY, SASU au capital de 500 €, RCS Paris 918 464 116, SIRET 918 464 116 00014, siège social 10 rue de Penthièvre, 75008 Paris. Téléphone : 01 76 35 06 84. Courriel : contact@zen-academy.fr. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 65675 75 auprès du préfet de région d'Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente définissent les conditions dans lesquelles Zen Academy propose et réalise des bilans de compétences, dans ses bureaux de Paris 8^e ou à distance. Elles s'appliquent aux bénéficiaires, clients particuliers, employeurs et financeurs, sous réserve des règles impératives et des documents contractuels propres à chaque mode de financement.

Le bilan de compétences constitue une action de formation au sens du Code du travail. Il ne délivre ni diplôme ni certification et n'emporte aucune garantie d'embauche, de reconversion ou de réussite d'un projet.

2. Hiérarchie des documents selon le financement

RÉGIME	DOCUMENT APPLICABLE
Achat via Mon Compte Formation	Les Conditions générales et particulières de la plateforme constituent le contrat entre le titulaire et Zen Academy. Aucun autre contrat de formation n'est signé pour modifier cette relation. Les présentes CGV n'ont qu'une portée informative et complémentaire pour les sujets non régis par la plateforme, sans pouvoir contredire ses CGU.
Financement par un employeur ou un tiers	Une convention ou un document contractuel est conclu avec le financeur et, lorsque le Code du travail l'exige pour un bilan, avec le salarié bénéficiaire.
Financement personnel direct	Un contrat de formation professionnelle est conclu avec la personne physique avant son inscription définitive et avant tout paiement.

3. Information préalable et analyse du besoin

Avant toute proposition de commande, Zen Academy organise un entretien préalable gratuit et sans engagement. Il permet d'analyser la demande, la situation, les objectifs, les contraintes, les besoins d'accessibilité et l'adéquation du bilan. Il est distinct de la phase préliminaire réglementaire incluse dans le bilan.

Le bénéficiaire reçoit avant son engagement les informations utiles : identité du prestataire et du consultant, objectifs, programme, durée, calendrier, modalités à distance, travaux personnels et durée

estimée, méthodes, évaluations, assistance, accessibilité, prix, modalités de financement, règlement intérieur, réclamation et médiation.

Préconisation du format

La formule de 13 heures ou de 24 heures est préconisée selon la situation et le besoin. Elle n'est jamais choisie en fonction du montant des droits CPF disponibles.

4. Public, prérequis et admission

- ◆ Le bilan s'adresse à toute personne active souhaitant analyser sa situation professionnelle et définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation. Aucun prérequis académique n'est exigé.
- ◆ Pour un parcours en visioconférence, le bénéficiaire doit disposer d'un équipement compatible, d'une connexion suffisante, d'une adresse électronique personnelle et d'un espace permettant la confidentialité.
- ◆ Il s'engage à participer activement aux entretiens et aux travaux convenus.
- ◆ Pour un financement CPF, il doit respecter les conditions légales de mobilisation du compte, notamment l'absence de financement d'un autre bilan au cours des cinq années précédentes selon les règles en vigueur.
- ◆ Zen Academy peut refuser ou différer l'admission lorsque le bilan n'est pas adapté, lorsque les conditions techniques ne sont pas réunies ou lorsqu'une condition légale de financement n'est pas satisfaite. Le refus est motivé.

5. Contenu, durée et individualisation

Le bilan se déroule sous la conduite d'un consultant référent et comprend les trois phases prévues à l'article R. 6313-4 du Code du travail : phase préliminaire, phase d'investigation et phase de conclusions.

Formule 13 heures	13 heures d'accompagnement effectif — en présentiel dans les bureaux de Zen Academy ou en visioconférence — selon le programme remis au bénéficiaire. Tarif : 1 780 € TTC.
Formule 24 heures	24 heures d'accompagnement effectif — en présentiel ou en visioconférence — selon le programme Vision 360 remis au bénéficiaire. Tarif : 3 580 € TTC.
Travail personnel	Les questionnaires, recherches, enquêtes métiers ou exercices réalisés en autonomie sont estimés et annoncés séparément. Ils ne sont pas inclus dans les heures d'accompagnement financées au titre du CPF.
Suivi post-bilan	Un entretien de suivi de 30 à 60 minutes est proposé environ six mois après la fin du bilan, hors durée CPF et sans facturation supplémentaire, sauf stipulation plus favorable.

L'ordre et la nature des outils peuvent être adaptés à l'avancement du bénéficiaire, sans modifier les objectifs, les trois phases, la durée d'accompagnement commandée ni les engagements de résultat documentaire.

6. Modalités de déroulement et assistance

- ◆ Les entretiens sont réalisés individuellement, en présentiel dans les bureaux de Zen Academy (10 rue de Penthièvre, 75008 Paris) ou en visioconférence, selon la modalité convenue lors de l'entretien préalable.
- ◆ Les convocations, liens de connexion, prérequis techniques et coordonnées d'assistance sont transmis avant les séances.
- ◆ Zen Academy fournit une assistance technique et pédagogique appropriée pendant le parcours.
- ◆ En cas d'incident technique empêchant une séance, un nouveau lien, une solution alternative ou un report est proposé. L'incident et la solution sont tracés.
- ◆ La présence peut être établie par émargement électronique, traces de connexion, confirmation de présence et autres pièces concordantes.

7. Commande via Mon Compte Formation

- ◆ Le titulaire effectue lui-même sa demande d'inscription et valide sa commande sur la plateforme Mon Compte Formation. Zen Academy ne demande jamais les identifiants, mots de passe, codes ou validations FranceConnect+ et ne se connecte pas au compte du titulaire.
- ◆ Zen Academy répond à la demande et adresse une proposition de commande, initiale ou personnalisée, conformément aux délais de la plateforme.
- ◆ La date de début respecte au minimum le délai obligatoire de onze jours ouvrés entre l'envoi de la proposition et le démarrage.
- ◆ Le titulaire dispose du délai de confirmation prévu par les CGU puis, après la commande, du droit de rétractation de quatorze jours ouvrés selon les modalités de la plateforme.
- ◆ Le plafond de droits CPF mobilisables pour un bilan est de 1 600 € à la date de mise à jour. Un reste à payer ou un cofinancement peut être nécessaire.
- ◆ La participation financière obligatoire est réglée dans les conditions de la plateforme, sauf cas d'exonération. Zen Academy ne la prend jamais en charge directement ou indirectement.
- ◆ Aucun paiement relatif à la prestation CPF n'est demandé directement au bénéficiaire en dehors de la plateforme.
- ◆ Les annulations, absences, abandons, reports, remboursements et conséquences financières sont régis par les CGU en vigueur à la date de la commande.

8. Financement par l'employeur ou un autre financeur

Lorsqu'un bilan est financé au titre du plan de développement des compétences ou dans le cadre d'un congé de reclassement, une convention écrite tripartite est conclue entre l'employeur, le salarié et Zen Academy. Elle précise l'intitulé, l'objectif, le contenu, les moyens, la durée, la période, les modalités de déroulement et de suivi, la remise des résultats et le prix.

Le salarié dispose du délai légal pour accepter la convention. Son refus de consentir au bilan ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement. Les résultats détaillés et le document de synthèse ne sont pas communiqués à l'employeur ou au financeur sans son accord.

9. Financement personnel direct

- ◆ Lorsqu'une personne physique finance elle-même le bilan, un contrat de formation professionnelle est conclu avant l'inscription définitive et tout règlement. Le contrat comporte les mentions exigées par le Code du travail.
- ◆ Le bénéficiaire dispose d'un délai de dix jours à compter de la signature pour se rétracter dans les conditions de l'article L. 6353-5 du Code du travail.

- ◆ Lorsque le contrat est conclu à distance avec un consommateur, le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation s'applique également. Le contrat indique la date limite la plus protectrice applicable à la situation.
- ◆ Aucune somme n'est exigée avant l'expiration du délai applicable. Après ce délai, le premier paiement ne peut excéder 30 % du prix, le solde étant échelonné au fur et à mesure du déroulement.
- ◆ La prestation ne commence avant l'expiration du délai de rétractation que sur demande expresse du bénéficiaire et dans les conditions légales applicables.

10. Prix, facturation et taxes

Le prix TTC ou le régime fiscal applicable est indiqué sur l'offre, le devis, la convention, le contrat ou la proposition de commande. Il comprend les frais pédagogiques et administratifs directement liés à la prestation annoncée, sauf frais annexes clairement identifiés et non éligibles au CPF.

Le prix est fixé selon les caractéristiques du parcours et ne dépend jamais du solde CPF individuel. Il doit rester cohérent avec les tarifs pratiqués par Zen Academy hors plateforme et avec la prestation réellement exécutée. Les modalités de paiement et de facturation dépendent du régime de financement. Les coordonnées bancaires ou moyens de paiement ne sont communiqués que par des canaux sécurisés et au nom du cocontractant habilité.

II. Annulation, report, absence et abandon hors CPF

Pour les commandes réalisées via Mon Compte Formation, seules les CGU de la plateforme déterminent les conséquences financières. Les dispositions ci-dessous concernent les financements hors CPF, sauf stipulation différente plus favorable dans la convention ou le contrat.

SITUATION	CONSÉQUENCE
Avant le démarrage, pendant le délai de rétractation	Annulation sans frais. Les sommes éventuellement versées sont remboursées selon la loi.
Avant le démarrage, après le délai de rétractation	Le bénéficiaire peut demander l'annulation ou un report. Sauf coût externe expressément commandé et justifié, aucune somme n'est due pour une prestation non commencée.
Après le démarrage	Les heures effectivement réalisées sont dues. Les séances non réalisées ne sont facturées que si le contrat ou la convention le prévoit dans des conditions proportionnées et licites.
Force majeure dûment justifiée	Seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion. Une solution de report est recherchée lorsque cela est possible.
Annulation par Zen Academy	Une solution de remplacement ou de report est proposée. À défaut, les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées.

12. Obligations de Zen Academy

- ◆ Mettre en œuvre les moyens humains, pédagogiques et techniques annoncés.
- ◆ Affecter un consultant disposant des compétences requises et communiquer son identité, ses titres ou qualités.
- ◆ Assurer l'assistance, le suivi, les relances et la traçabilité du parcours.
- ◆ Respecter la confidentialité, la protection des données, les règles d'accessibilité et les obligations relatives aux sous-traitants.
- ◆ Réaliser les trois phases, remettre et commenter le document de synthèse, délivrer le certificat de réalisation et proposer le suivi.
- ◆ Répondre aux demandes des financeurs et autorités de contrôle dans les délais applicables.

13. Obligations du bénéficiaire

- ◆ Fournir des informations exactes, pertinentes et de bonne foi.
- ◆ Participer aux rendez-vous, émarger et signaler toute absence ou difficulté.

- ◆ Protéger ses identifiants, liens et documents et ne jamais communiquer ses accès CPF à un tiers.
- ◆ Respecter le règlement intérieur, la confidentialité des échanges et la propriété intellectuelle des supports.
- ◆ Réaliser les travaux convenus et informer le consultant en cas d'impossibilité ou de besoin d'adaptation.
- ◆ Valider ses propres choix et demeurer responsable de la mise en œuvre de son projet.

14. Document de synthèse et confidentialité

À l'issue de la phase de conclusions, le bénéficiaire reçoit un document de synthèse personnalisé présenté et commenté avec le consultant. Les résultats détaillés et ce document sont remis au seul bénéficiaire. Ils ne peuvent être communiqués à une autre personne ou institution qu'avec son accord, sous réserve des cas prévus par la loi.

Les documents de travail élaborés pour le bilan sont détruits au terme de l'action, sauf exceptions légales. Le document de synthèse et les documents nécessaires au suivi peuvent être conservés pendant la durée réglementaire applicable, notamment avec un accord écrit lorsque celui-ci est requis.

15. Données personnelles

Zen Academy traite les données nécessaires à l'information, l'inscription, l'exécution, la preuve de réalisation, la facturation, la qualité et la gestion des réclamations. Les informations relatives aux traitements, destinataires, durées et droits figurent dans la politique de protection des données communiquée et publiée sur le site. Les droits peuvent être exercés à contact@zen-academy.fr. Le bénéficiaire peut saisir la CNIL après avoir contacté Zen Academy s'il estime que ses droits ne sont pas respectés.

16. Propriété intellectuelle

Les supports, méthodes, outils, questionnaires, modèles, documents et contenus mis à disposition restent protégés par les droits de propriété intellectuelle de Zen Academy ou de leurs titulaires. Le bénéficiaire dispose d'un droit personnel d'utilisation pour les besoins de son bilan. Toute reproduction ou diffusion à un tiers sans autorisation est interdite, sous réserve des exceptions légales.

17. Réclamations et médiation

Toute réclamation est formulée par écrit à contact@zen-academy.fr ou au siège social. Zen Academy en accuse réception, l'enregistre dans son dispositif qualité et apporte une réponse motivée dans un délai raisonnable. Après une réclamation écrite préalable restée sans solution, le consommateur peut saisir gratuitement la Société Médiation Professionnelle — Médiateurs Associés, adresse de correspondance

18. Responsabilité et force majeure

Zen Academy est tenue à une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée ayant causé un dommage direct, sous réserve des règles impératives. Elle ne garantit ni l'aboutissement du projet, ni une embauche, ni l'admission à une formation, ni une décision d'un financeur.

Aucune partie n'est responsable d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure répondant aux critères légaux. La partie empêchée informe l'autre sans délai et fournit les justificatifs nécessaires. Les parties recherchent prioritairement un report ou une adaptation.

19. Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable et, pour le consommateur, la médiation. À défaut, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun. Le consommateur conserve notamment les droits de saisine territoriale prévus par le Code de la consommation.

20. Entrée en vigueur et modifications

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date indiquée sur la couverture. Zen Academy peut les mettre à jour pour tenir compte d'une évolution légale, réglementaire, contractuelle ou organisationnelle. La version applicable est celle portée à la connaissance du cocontractant au moment de son engagement, sous réserve des dispositions d'ordre public immédiatement applicables.

Annexe — Modèle de formulaire de rétractation hors CPF

Ce formulaire concerne uniquement un contrat conclu directement avec Zen Academy lorsqu'un droit légal de rétractation est applicable. Pour une commande Mon Compte Formation, l'annulation doit être effectuée dans l'espace personnel du titulaire selon les CGU de la plateforme.

À l'attention de ZEN ACADEMY, 10 rue de Penthièvre, 75008 Paris — contact@zen-academy.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur le bilan de compétences ci-dessous :

Nom et prénom

Adresse

Intitulé du bilan

**Date de signature
du contrat**

**Date de la
demande**

**Signature (si
formulaire papier)**