CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Actions de formation professionnelle, bilans de compétences, coaching et conseil

Version 2.1 du 20/11/2026 – applicables aux commandes conclues à compter du 20 novembre 2026

Article 1 – Identification de l'organisme

Optimum Synergies, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 2 000 euros, dont le siège social est situé 15 allée Federico Garcia Lorca, 49240 Avrillé, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Angers sous le numéro 894 980 341 (SIRET 894 980 341 00016, code NAF 85.59A), numéro de TVA intracommunautaire FR47894980341. Téléphone : 07 78 57 19 39 ; courriel : contact@optimumsynergies.com.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52490383549 auprès du préfet de région Pays de la Loire. **Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.**

Direction générale : Frédéric Stell et Sonja Stell. Responsable pédagogique et référent handicap : Frédéric Stell. Responsable administratif : Sonja Stell.

Optimum Synergies exerce également sous la marque commerciale Business English Coach. Les présentes conditions s'appliquent à toutes les prestations commercialisées sous cette marque.

Article 2 – Définitions

- **Client** : la personne physique ou morale qui commande la prestation et s'engage à la payer ou à la faire financer.
- **Client professionnel** : le client qui agit pour les besoins de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, notamment l'employeur qui inscrit un salarié.
- **Client particulier** : la personne physique qui agit à titre personnel, notamment celle qui entreprend une formation ou un bilan de compétences à titre individuel et à ses frais, ou par mobilisation de son compte personnel de formation (CPF).
- **Stagiaire** : la personne qui suit une action de formation.
- **Bénéficiaire** : la personne qui réalise un bilan de compétences.
- **Financeur** : l'organisme qui prend en charge tout ou partie du prix (opérateur de compétences ou OPCO, Caisse des dépôts et consignations au titre du CPF, France Travail, employeur, collectivité ou autre).
- **Prestation** : l'action de formation, le bilan de compétences ou toute autre prestation commandée.

Article 3 – Objet, champ d'application et hiérarchie des documents

3.1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations proposées par Optimum Synergies : actions de formation professionnelle en présentiel ou à distance (classe virtuelle), bilans de compétences et, à titre accessoire, prestations de coaching et de conseil (article 12).

3.2. Toute commande implique l'acceptation des présentes CGV, communiquées au client avant la conclusion du contrat et publiées sur le site internet d'Optimum Synergies. Les conditions générales d'achat du client ne s'appliquent pas, sauf acceptation écrite et préalable d'Optimum Synergies.

3.3. Ordre de priorité : en cas de contradiction, s'appliquent successivement (1) les dispositions légales et réglementaires impératives, (2) le contrat de formation, la convention de formation, le contrat ou la convention de bilan de compétences signés par les parties, (3) le devis accepté ou la proposition commerciale, (4) les présentes CGV.

3.4. Lorsque la prestation est achetée au moyen du compte personnel de formation, les conditions générales d'utilisation de la plateforme Mon Compte Formation s'appliquent en priorité pour l'inscription, la rétractation, l'annulation, l'abandon et le paiement. Les présentes CGV s'appliquent pour tout ce que ces conditions ne règlent pas.

Article 4 – Information préalable

4.1. Avant toute inscription, Optimum Synergies met à disposition, notamment sur son site internet, le programme de chaque prestation précisant : les objectifs évaluables, le public visé et les prérequis, la durée, les modalités et délais d'accès, le tarif, les méthodes mobilisées, les modalités d'évaluation, les modalités d'accessibilité aux personnes en situation de handicap, les modes de financement mobilisables et les contacts utiles. Les indicateurs de résultats et leur méthode de calcul sont publiés sur le site internet.

4.2. Conformément à l'article L. 6353-8 du Code du travail, le stagiaire reçoit avant son inscription définitive les objectifs et le contenu de la formation, la liste des formateurs, les horaires, les modalités d'évaluation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires et le règlement intérieur. Le client particulier qui finance lui-même sa formation reçoit en outre, avant son inscription définitive et avant tout règlement, les tarifs, les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée ou d'abandon.

4.3. Aucune prestation n'est présentée comme éligible à un financement ou comme menant à une certification sans que cette éligibilité ait été vérifiée.

Article 5 – Inscription, commande et contractualisation

5.1. Clients professionnels

L'inscription intervient après acceptation du devis et signature d'une convention de formation (article L. 6353-1 du Code du travail) ou, pour un bilan de compétences, d'une convention tripartite dans les cas prévus à l'article 5.4. La convention précise l'intitulé, les objectifs, le contenu, les moyens, la durée, les dates, les modalités de déroulement, de suivi et d'évaluation, ainsi que le prix et les modalités de règlement.

5.2. Clients particuliers finançant eux-mêmes leur prestation

Un contrat de formation conforme aux articles L. 6353-3 et L. 6353-4 du Code du travail est signé avant l'inscription définitive et avant tout règlement. Il mentionne notamment la nature, la durée, le programme et l'objet de la formation, le niveau requis, les conditions de déroulement, les modalités de contrôle des connaissances, les diplômes, titres ou références des intervenants, les modalités de paiement et les conditions financières en cas de cessation anticipée ou d'abandon. Les mêmes règles protectrices s'appliquent au contrat de bilan de compétences conclu avec un particulier.

5.3. Financement par le CPF ou par France Travail

L'inscription au moyen du CPF s'effectue exclusivement sur la plateforme Mon Compte Formation, dans les conditions et délais imposés par celle-ci. Un financement par France Travail ou par un autre financeur public suppose l'accord préalable de ce dernier. La participation forfaitaire obligatoire éventuellement due par le titulaire du compte au titre du CPF est réglée selon les règles de la plateforme.

5.4. Bilans de compétences

Un entretien préalable gratuit et sans engagement permet de présenter la démarche, les méthodes et le déroulement du bilan. Le

contrat ou la convention est signé à l'issue de la phase préliminaire, avant le début de la phase d'investigation. Lorsque le bilan est réalisé au titre du plan de développement des compétences de l'employeur ou dans le cadre d'un congé de reclassement, une convention tripartite est conclue entre l'employeur, le salarié et Optimum Synergies (article R. 6313-8 du Code du travail) ; le salarié dispose d'un délai de dix jours à compter de la transmission du projet de convention pour l'accepter en la signant, l'absence de réponse valant refus. Le bilan ne peut être réalisé qu'avec le consentement du bénéficiaire ; le refus d'un salarié d'y consentir ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement (article L. 6313-4 du Code du travail).

5.5. Délais d'accès

Sauf délai différent indiqué dans le programme, l'inscription d'un client professionnel doit intervenir au moins dix jours ouvrés avant le début de la prestation, sous réserve de l'obtention de l'accord de financement. Pour un client particulier, la prestation ne débute pas avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 8, sauf demande expresse dans les conditions de l'article 8.3. Toute demande hors délai est examinée par Optimum Synergies, qui confirme par écrit la date de démarrage possible.

5.6. Pièces demandées

Optimum Synergies ne demande que les informations nécessaires à la prestation et à son financement. La copie d'une pièce d'identité n'est demandée que lorsque le financeur l'exige.

5.7. Confirmation, convocation et documents de fin de prestation

Après validation, Optimum Synergies adresse une confirmation d'inscription puis, avant le début de la prestation, une convocation précisant les dates, horaires, lieu ou lien de connexion, accompagnée du livret d'accueil. Pour les bilans de compétences, une invitation précisant la date, l'heure et le lien de connexion est adressée avant chaque séance. À l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis (article L. 6353-1 du Code du travail) ; un certificat de réalisation est établi pour le financeur.

Article 6 – Déroulement des prestations

6.1. Les prestations se déroulent à distance en classe virtuelle (séquences de trois heures trente au plus, deux par jour au maximum) ou en présentiel dans les locaux du client ou d'un partenaire, selon les modalités du programme et du contrat. La participation à distance suppose l'équipement et la connexion décrits dans le programme.

6.2. L'assiduité est attestée par des feuilles d'émargement signées, par demi-journée ou par séance, y compris à distance par signature électronique, complétées le cas échéant par les relevés de connexion. Le stagiaire respecte les horaires, les consignes et le règlement intérieur applicable aux actions de formation, qui lui est remis avant l'inscription définitive.

6.3. Le bénéficiaire d'un bilan de compétences respecte les rendez-vous convenus et prévient le consultant au moins 48 heures à l'avance en cas d'empêchement.

6.4. **Accessibilité et handicap.** Toute personne en situation de handicap ou ayant un besoin particulier d'aménagement est invitée à le signaler dès l'inscription au référent handicap, Frédéric Stell (frederic.stell@optimumsynergies.com ; 07 78 57 19 39). Optimum Synergies étudie avec elle les adaptations possibles (rythme, supports, outils, modalités d'évaluation) et, si nécessaire, mobilise ses partenaires spécialisés ou l'oriente vers une solution adaptée.

6.5. **Intervenants.** Les prestations sont réalisées par Frédéric Stell ou Sonja Stell.

6.6. **Modifications.** En cas de circonstances exceptionnelles, Optimum Synergies peut proposer de modifier la date, le lieu, le format (présentiel ou distanciel) ou l'intervenant. Une modification portant sur un élément essentiel de la prestation ne peut être imposée sans l'accord du client ; à défaut d'accord, l'article 9.5 s'applique.

Article 7 – Prix, facturation et paiement

7.1. Prix

Les prix sont exprimés en euros hors taxes et toutes taxes comprises, la TVA étant appliquée au taux en vigueur sauf exonération mentionnée sur le devis ou le contrat. Ils incluent les supports pédagogiques et l'accès aux outils numériques, sauf mention contraire. Les frais de déplacement pour une intervention en présentiel sont précisés au devis. Aucun supplément non accepté par écrit ne peut être facturé. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

7.2. Clients professionnels

Sauf stipulation contraire de la convention, les factures sont payables par virement ou par chèque à trente jours à compter de leur date d'émission. Pour une prestation de plusieurs mois, un acompte de 20 % peut être demandé à la commande et le solde échelonné selon le calendrier prévu par la convention. Les prix d'un contrat pluriannuel peuvent être révisés à chaque date anniversaire selon l'indice et la formule définis au contrat.

7.3. Prise en charge par un OPCO ou un autre financeur

Il appartient au client professionnel de demander la prise en charge avant le début de la prestation, de s'assurer de sa bonne fin et de transmettre l'accord à Optimum Synergies, en indiquant le cas échéant la subrogation de paiement. À défaut d'accord reçu au premier jour de la prestation, ou en cas de prise en charge partielle, la part non financée est facturée au client. Les sommes que le financeur refuse de régler, notamment en raison d'absences, restent dues par le client.

7.4. Clients particuliers

Aucune somme ne peut être exigée du client particulier avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 8. À l'expiration de ce délai, le client ne peut verser plus de 30 % du prix convenu ; le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la prestation, selon le calendrier figurant au contrat (article L. 6353-6 du Code du travail). Le paiement s'effectue par virement bancaire.

7.5. Retard de paiement

À l'égard des clients professionnels, toute somme non réglée à l'échéance entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (article L. 441-10 du Code de commerce). Une indemnisation complémentaire peut être demandée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés dépassent ce montant. À l'égard des clients particuliers, les sommes impayées portent intérêt au taux légal à compter d'une mise en demeure. Dans tous les cas, Optimum Synergies peut suspendre la prestation en cours lorsqu'une mise en demeure de payer est restée sans effet pendant huit jours.

Article 8 – Droit de rétractation des clients particuliers

8.1. Le client particulier dispose d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la signature du contrat pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais. Ce délai unique, plus favorable, intègre le délai de dix jours prévu à l'article L. 6353-5 du Code du travail et correspond au délai prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation pour les contrats conclus à distance ou hors établissement. Les clients professionnels ne bénéficient pas de ce droit.

8.2. La rétractation est notifiée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au siège social ou par toute autre déclaration

dénuée d'ambiguïté, notamment par courriel à contact@optimumsynergies.com, le cas échéant au moyen du formulaire figurant en annexe. Optimum Synergies accuse réception sans délai. Les sommes éventuellement versées sont remboursées au plus tard dans les quatorze jours suivant la réception de la rétractation, par le même moyen de paiement.

8.3. Si le client particulier demande expressément, sur un support durable, que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il conserve son droit de rétractation ; s'il l'exerce, il est redevable d'un montant proportionnel à la prestation fournie jusqu'à la communication de sa décision (article L. 221-25 du Code de la consommation). Ce montant ne peut être exigé avant l'expiration du délai de rétractation.

8.4. Lorsque la prestation est achetée au moyen du CPF, la rétractation s'exerce selon les conditions de la plateforme Mon Compte Formation.

Article 9 – Annulation, report, abandon et remplacement

9.1. Clients professionnels

Toute annulation ou demande de report est notifiée par écrit. Les indemnités de dédit suivantes sont dues, calculées sur le prix hors taxes de la prestation annulée :

- annulation notifiée au moins 30 jours calendaires avant le début de la prestation : aucune indemnité ;
- annulation notifiée entre 29 et 15 jours calendaires avant le début : 30 % du prix ;
- annulation notifiée moins de 15 jours calendaires avant le début : 70 % du prix ;
- annulation après le début de la prestation, abandon ou absence non justifiée par un cas de force majeure : 100 % du prix de la partie non réalisée, la partie réalisée étant facturée au titre de la formation.

Une demande de report formulée au moins 15 jours calendaires avant le début est acceptée sans frais, une seule fois, sous réserve de disponibilité et de la fixation d'une nouvelle date dans les six mois ; à défaut, le barème ci-dessus s'applique. Pour une prestation en séances individuelles, une séance annulée moins de 48 heures avant son début, hors force majeure, est due à titre de dédit.

Les indemnités de dédit ne constituent pas des dépenses de formation : elles font l'objet d'une facture distincte, ne peuvent être facturées à l'OPCO ou au financeur et ne peuvent être imputées sur une contribution à la formation professionnelle. Elles ne figurent pas dans le certificat de réalisation, qui ne mentionne que les heures effectivement réalisées.

9.2. Remplacement d'un stagiaire

Le client professionnel peut remplacer un stagiaire par un autre de son entreprise, sans frais, sur demande écrite au moins dix jours ouvrés avant le début de la prestation, sous réserve que le remplaçant remplisse les prérequis et que le financeur l'accepte. Le remplacement n'est pas possible pour une prestation financée par le CPF.

9.3. Clients particuliers (formation financée à titre individuel)

Après l'expiration du délai de rétractation :

- annulation notifiée au moins 15 jours calendaires avant le début : aucune indemnité ;
- annulation notifiée moins de 15 jours calendaires avant le début : indemnité de 30 % du prix ;
- abandon après le début de la formation, hors force majeure : seules les prestations effectivement réalisées sont dues au prorata du prix convenu, majorées d'une indemnité de dédit égale à 30 % du prix de la partie non réalisée ;
- séance individuelle annulée moins de 48 heures avant son début, hors force majeure ou motif impérieux justifié : la séance est due à titre de dédit.

Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la formation, il peut rompre le contrat ; seules les prestations effectivement dispensées sont dues, à proportion de leur valeur prévue au contrat (article L. 6353-7 du Code du travail). En cas d'absence pour raison de santé justifiée par un certificat médical, le stagiaire peut demander le report de sa participation à une date ultérieure, sans frais, sous réserve de disponibilité.

9.4. Bilans de compétences

Le bénéficiaire peut retirer son consentement et mettre fin au bilan à tout moment, par écrit. Seules les prestations effectivement réalisées sont alors dues, au prorata du prix convenu, sans indemnité. Une séance peut être reportée d'un commun accord moyennant un délai de prévenance de 48 heures. Une séance non honorée sans prévenance est reportée une fois ; en cas de nouvelle absence injustifiée, Optimum Synergies peut mettre fin au bilan dans les mêmes conditions financières. Pour un bilan financé par le CPF, les règles de la plateforme Mon Compte Formation s'appliquent.

9.5. Annulation ou report à l'initiative d'Optimum Synergies

Optimum Synergies peut annuler ou reporter une prestation en cas d'effectif insuffisant, d'indisponibilité de l'intervenant ou de force majeure. Elle en informe le client au moins dix jours ouvrés avant la date prévue, sauf force majeure, et propose une nouvelle date ou une modalité équivalente. À défaut d'accord du client, les sommes versées au titre des prestations non réalisées lui sont intégralement remboursées dans un délai de quatorze jours. Pour les clients professionnels, ce remboursement exclut toute autre indemnisation ; les clients particuliers conservent les droits que leur reconnaît la loi.

9.6. Force majeure

Aucune partie n'est responsable de l'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire d'un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. La partie empêchée en informe l'autre sans délai. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue ; s'il est définitif, le contrat est résolu et seules les prestations réalisées sont dues.

Article 10 – Dispositions propres aux bilans de compétences

10.1. Le bilan de compétences est réalisé conformément aux articles L. 6313-1, L. 6313-4 et R. 6313-4 à R. 6313-8 du Code du travail. Il comprend une phase préliminaire, une phase d'investigation et une phase de conclusions, et sa durée ne peut excéder vingt-quatre heures. Un entretien de suivi est proposé au bénéficiaire six mois après la fin du bilan.

10.2. Les informations demandées au bénéficiaire présentent un lien direct et nécessaire avec l'objet du bilan. Le bénéficiaire est seul destinataire des résultats détaillés et du document de synthèse. Ceux-ci ne peuvent être communiqués à un tiers, y compris à l'employeur ou au financeur, qu'avec son accord écrit ; à sa demande, le document de synthèse peut être transmis à l'opérateur du conseil en évolution professionnelle.

10.3. Les personnes chargées de réaliser le bilan sont tenues au secret professionnel dans les conditions des articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

10.4. Les documents élaborés pour la réalisation du bilan sont détruits dès le terme de l'action. Par exception, peuvent être conservés pendant trois ans au plus le document de synthèse dans le cas prévu à l'article L. 6313-4 du Code du travail et les documents

dont le bénéficiaire a accepté par écrit la conservation en raison de la nécessité d'un suivi de sa situation (article R. 6313-7 du Code du travail). Les pièces administratives et comptables (contrat, convention, émargements, factures) sont conservées séparément, selon l'article 14.

Article 11 – Propriété intellectuelle

11.1. Les supports, contenus, outils et méthodes remis ou utilisés dans le cadre des prestations, quelle qu'en soit la forme, sont la propriété d'Optimum Synergies ou de tiers qui lui en ont concédé l'usage. Ils sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle.

11.2. Le client et le stagiaire disposent d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transférable, limité aux besoins de la prestation. Toute reproduction, diffusion, modification, revente, mise en ligne ou utilisation pour former d'autres personnes est interdite sans autorisation écrite préalable, sous réserve des exceptions légales. Les enregistrements des séances à distance sont interdits sans l'accord de toutes les personnes présentes.

11.3. Le document de synthèse et les résultats détaillés d'un bilan de compétences appartiennent au seul bénéficiaire. Les trames et outils utilisés pour leur élaboration restent la propriété d'Optimum Synergies.

Article 12 – Coaching et conseil

Les prestations de coaching et de conseil ne constituent pas des actions de formation, sauf lorsqu'elles sont expressément vendues comme telles, avec programme et convention ; elles relèvent alors des règles applicables à la formation. Elles font l'objet d'une proposition commerciale et sont validées par un bon de commande ou un contrat signé. Une séance de coaching peut être reportée sans frais si la demande est reçue au moins 48 heures avant l'horaire prévu ; à défaut, hors force majeure, elle est due. Les articles 7, 8 (pour les clients particuliers ayant contracté à distance ou hors établissement), 11 et 13 à 18 leur sont applicables.

Article 13 – Responsabilité

13.1. Optimum Synergies est tenue d'une obligation de moyens. Elle ne garantit ni l'obtention d'un emploi, d'une promotion, d'une certification ou d'un résultat déterminé, qui dépendent notamment de l'engagement du stagiaire, du bénéficiaire ou du client. Le client reste seul responsable des décisions qu'il prend sur la base des prestations.

13.2. À l'égard des clients professionnels, la responsabilité d'Optimum Synergies est limitée au montant effectivement payé au titre de la prestation concernée, et elle ne répond pas des dommages indirects, tels que les pertes d'exploitation, de données ou d'image.

13.3. À l'égard des clients particuliers, la responsabilité d'Optimum Synergies est engagée dans les conditions du droit commun.

13.4. Aucune limitation ne s'applique en cas de faute lourde ou dolosive ni en cas de dommage corporel.

Article 14 – Protection des données personnelles et confidentialité

14.1. Optimum Synergies, responsable de traitement, traite les données personnelles des clients, stagiaires et bénéficiaires conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, pour les finalités suivantes : gestion des inscriptions, organisation, suivi et évaluation des prestations, établissement des documents obligatoires, relations avec les financeurs, facturation, traitement des réclamations, amélioration continue et, avec l'accord des particuliers, information sur les offres. Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales, l'intérêt légitime d'Optimum Synergies ou le consentement.

14.2. Les données sont destinées à Optimum Synergies, aux intervenants concernés, aux financeurs dans la limite de leurs besoins et aux prestataires techniques (visioconférence, signature électronique, hébergement), liés par contrat. Tout transfert hors de l'Union européenne est encadré par une décision d'adéquation ou des clauses contractuelles types.

14.3. Durées de conservation : données de prospection, trois ans à compter du dernier contact ; dossiers de formation et pièces administratives des bilans, cinq ans à compter de la fin de la prestation ; pièces comptables, dix ans ; contenu des bilans de compétences, selon l'article 10.4.

14.4. Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits s'exercent par courriel à contact@optimumsynergies.com ou par courrier au siège social. Une réclamation peut être adressée à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (www.cnil.fr).

14.5. Optimum Synergies met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données. Les informations échangées au cours des prestations sont traitées de manière confidentielle par chacune des parties.

Article 15 – Appréciations, réclamations et signalements

15.1. À l'issue de chaque prestation, puis à distance, Optimum Synergies recueille l'appréciation des stagiaires, des bénéficiaires, des clients et des financeurs. Ces retours alimentent son plan d'amélioration continue.

15.2. Toute réclamation peut être adressée par écrit à contact@optimumsynergies.com ou par courrier au siège social. Optimum Synergies en accuse réception dans un délai de cinq jours ouvrés et adresse une réponse motivée dans un délai de trente jours calendaires à compter de sa réception. Chaque réclamation est enregistrée et analysée.

15.3. Tout stagiaire ou bénéficiaire témoin ou victime de violences, notamment sexistes ou sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre d'une prestation peut le signaler en toute confidentialité à celui des deux dirigeants qui n'est pas son intervenant : Sonja Stell (sonja.stell@optimumsynergies.com) pour les prestations réalisées par Frédéric Stell, Frédéric Stell (frederic.stell@optimumsynergies.com) pour les prestations réalisées par Sonja Stell. Il peut également saisir le Défenseur des droits (09 69 39 00 00 ; www.defenseurdesdroits.fr) ou appeler le 3919, numéro gratuit et anonyme d'écoute des victimes de violences. Aucune mesure défavorable ne peut être prise à son encontre du fait de ce signalement.

Article 16 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le client particulier peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Optimum Synergies :

CM2C – Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris ; site internet : www.cm2c.net ; saisine en ligne : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php.

Le médiateur ne peut être saisi qu'après une réclamation écrite préalable adressée à Optimum Synergies conformément à l'article 15.2, et au plus tard un an après cette réclamation. Le recours à la médiation est facultatif.

Article 17 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut de résolution amiable, tout litige avec un client professionnel ayant la qualité de commerçant relève de la compétence exclusive du

tribunal de commerce d'Angers, dans les conditions de l'article 48 du Code de procédure civile. Tout autre litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun ; le client particulier peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Article 18 – Dispositions diverses

18.1. Optimum Synergies peut modifier les présentes CGV. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande ; les commandes conclues antérieurement restent soumises à la version acceptée.

18.2. La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres. Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

18.3. Les présentes CGV sont rédigées en français. En cas de traduction, seule la version française fait foi.

18.4. Les présentes CGV, version 2.1, s'appliquent aux commandes conclues à compter du 20 novembre 2026. Elles sont publiées sur le site internet d'Optimum Synergies et annexées à chaque contrat et convention.

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Réservé aux clients particuliers (article 8 des CGV). Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat, dans un délai de quatorze jours à compter de sa signature, par lettre recommandée avec avis de réception ou par courriel.

À l'attention d'Optimum Synergies, 15 allée Federico Garcia Lorca, 49240 Avrillé – contact@optimumsynergies.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous :

Intitulé de la prestation : .....

Contrat signé le : .....

Nom et prénom : .....

Adresse : .....

Courriel : .....

Date : .....

Signature (uniquement en cas de notification sur papier) :