Conditions générales de vente et d’utilisation

Cinquième Sens
Formations Produits Animations Conseil Site internet

Version du 9 novembre 2026

Les présentes conditions encadrent les commandes passées auprès de Cinquième Sens. Les règles communes sont complétées par les dispositions propres à chaque activité et au statut du client. Le devis, la convention ou le contrat de formation précisent les caractéristiques de chaque commande.

Dispositions communes

Article 1 Identité et contacts

Le prestataire et vendeur est LE CINQUIEME SENS, société par actions simplifiée au capital de 40 000 euros, immatriculée au RCS de Compiègne sous le numéro 307 736 835. Siège social : 4 ter avenue du Château, 60113 Monchy-Humières. SIRET du siège : 307 736 835 00041. Numéro de TVA intracommunautaire : FR19 307736835.

Établissement et service clients : 18 rue de Monttessuy, 75007 Paris. Téléphone : 01 47 53 79 16. Courriel : contact@cinquiemesens.com. Pour les formations : formation@cinquiemesens.com. Site : www.cinquiemesens.com.

Déclaration d’activité enregistrée sous le numéro 22 60 00227 60 auprès du préfet de la région Hauts-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l’État.

Contact handicap : Emmanuelle Varron, emmanuelle@cinquiemesens.com.

Article 2 Objet et champ d’application

Les présentes conditions s’appliquent aux formations professionnelles, aux ateliers et animations, aux prestations de conseil et de création, à la vente d’outils olfactifs, d’Olfactorium®, de flacons et d’autres produits décrits dans l’offre, ainsi qu’à l’utilisation du site internet.

Le « client » est l’acheteur ou le commanditaire ; le « bénéficiaire » est la personne qui suit la formation ou participe à la prestation. Un client consommateur est une personne physique agissant hors de son activité professionnelle. Le professionnel agit pour les besoins de cette activité. Les protections impératives applicables aux non-professionnels restent réservées.

Une formation interentreprises réunit des inscriptions individuelles au catalogue ; une formation intraentreprise est organisée pour un commanditaire. Ces termes ne déterminent pas, à eux seuls, le statut professionnel ou consommateur du client.

Les dispositions particulières expressément convenues prévalent sur les présentes conditions, sous réserve des règles impératives. Les clauses protectrices des consommateurs et celles des personnes finançant elles-mêmes leur formation ne peuvent être écartées par un devis. Les autres conditions d’achat ne s’appliquent que si elles sont acceptées par écrit par Cinquième Sens.

Les commandes relevant de Mon Compte Formation sont régies par les conditions de cette plateforme et ses règles de financement, de paiement et d’annulation, qui prévalent en cas de contradiction. La certification Qualiopi ne signifie pas que toutes les formations sont éligibles au CPF.

Article 3 Offre et formation du contrat

Avant tout engagement, le client reçoit les caractéristiques essentielles de l'offre, les prix et frais, les modalités d'exécution et de paiement, les conditions d'annulation et les informations sur la rétractation lorsqu'elle s'applique. Le programme et les documents de formation sont communiqués dans les conditions de l'article 7.

Le devis précise sa durée de validité. La commande est formée par l'acceptation écrite du devis ou du document contractuel, ou par la validation de la commande en ligne. Pour une formation financée à titre individuel, le contrat prévu à l'article 9 est conclu avant l'inscription définitive et tout règlement.

En ligne, le client vérifie le détail de sa commande, son prix total et corrige les erreurs avant de confirmer. La validation payante porte une mention explicite d'obligation de paiement. Les présentes conditions sont accessibles et téléchargeables avant validation ; leur acceptation résulte d'une case dédiée non précochée. Une confirmation comprenant les conditions applicables et, s'il y a lieu, le formulaire de rétractation est transmise sur support durable, notamment par courriel.

La version applicable est celle remise lors de la commande. Une mise à jour ultérieure ne modifie pas un contrat déjà conclu sans accord du client. Une simple visite du site ne vaut pas acceptation d'une commande.

Article 4 Prix et frais

Les prix sont exprimés en euros. Les offres destinées aux consommateurs indiquent le prix total TTC ; les offres professionnelles distinguent le prix HT, la TVA applicable et le total TTC. Une éventuelle exonération de TVA pour une action de formation est mentionnée sur le devis et la facture avec sa base légale, uniquement si ses conditions sont remplies.

Les prix acceptés sont fermes pour la commande concernée, sous réserve d'une modification légale de la fiscalité applicable. Une hausse du coût des matières premières ne permet pas une augmentation unilatérale du prix déjà convenu.

Les frais de livraison, de déplacement, de séjour, de location ou de matériel sont inclus ou détaillés dans l'offre avant acceptation. Aucun supplément n'est facturé sans information et accord préalable du client. Les dépenses personnelles de transport et d'hébergement des bénéficiaires restent à leur charge lorsqu'elles ne sont pas incluses.

Les remises et leurs conditions sont indiquées dans l'offre. Sauf stipulation différente, aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Article 5 Paiement et financement

Les règlements sont effectués en euros, par les moyens indiqués dans l'offre et, le cas échéant, sur le site. Les échéances convenues sont rappelées sur les factures. Les versements initiaux prévus ci-dessous sont des acomptes, sous réserve des droits de rétractation et des autres droits impératifs du client.

Formations commandées par une entreprise ou un organisme. Sauf échéancier convenu, un acompte de 30 % est dû à la commande et le solde à la réalisation de la prestation, à réception de facture. Pour un parcours en plusieurs étapes, la convention précise les factures d'avancement.

Formation suivie à titre individuel et à ses frais. Seul le régime spécial de l'article 9 s'applique ; aucun acompte à la signature ne peut être exigé.

Animations et ateliers. Sauf disposition particulière, un acompte de 50 % est dû à la commande et le solde avant la date de l'événement, sous réserve des délais de rétractation et de l'interdiction légale de paiement applicable à certains contrats hors établissement.

Produits. Sauf conditions particulières, l'acompte est de 30 % à la commande. Le consommateur règle le solde avant la remise ou l'expédition. Pour le professionnel, le solde est dû dans les huit jours suivant l'émission de la facture. Les modalités du paiement en ligne sont présentées avant la validation.

Conseil et création. L'offre fixe les livrables et un échéancier. À défaut, un acompte de 30 % est dû à la commande et le solde à la remise des livrables, sous les réserves légales applicables aux consommateurs et aux contrats hors établissement.

Sauf dispositif de financement ou engagement contractuel imposant une autre modalité, le règlement des formations est effectué directement par l'entreprise cliente. La subrogation de paiement par un OPCO est soumise à l'accord écrit préalable de Cinquième Sens. En l'absence de cet accord, l'entreprise règle les factures aux échéances convenues et sollicite son remboursement auprès de son OPCO selon les conditions de prise en charge applicables.

Un financement par un OPCO, un fonds d'assurance formation ou un autre organisme n'est jamais garanti. Le client effectue sa demande avant le début de la formation. Toute subrogation acceptée suppose un accord de prise en charge précisant son montant et ses conditions.

Le client professionnel reste redevable du reste à charge et des sommes effectivement dues que le financeur ne règle pas, sous réserve des règles du dispositif. Un refus dû à un manquement de Cinquième Sens n'est pas automatiquement transféré au client. Aucun double paiement ne peut être exigé. Pour un client consommateur, l'absence de financement fait l'objet d'une information et d'un accord sur son engagement personnel avant le démarrage.

Les indemnités d'annulation sont facturées séparément des heures de formation réalisées. Elles ne constituent pas une dépense de formation finançable à ce titre. Leur traitement fiscal dépend de leur nature effective.

Article 6 Retards de paiement

Pour les clients professionnels soumis au Code de commerce, tout retard entraîne, dès le lendemain de l'échéance et sans rappel, des pénalités au taux annuel de trois fois le taux d'intérêt légal, calculées sur les sommes TTC restant dues au prorata du retard, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros par facture impayée à l'échéance. Des frais de recouvrement supérieurs peuvent donner lieu à une indemnisation complémentaire sur justification, dans les limites légales.

Ces pénalités commerciales et l'indemnité de 40 euros ne s'appliquent pas aux consommateurs. À leur égard, les intérêts éventuellement dus relèvent des conditions légales, notamment de la mise en demeure.

En cas de manquement suffisamment grave, une suspension proportionnée peut intervenir après mise en demeure accordant un délai raisonnable de régularisation. Elle ne prive pas le client de ses droits de contestation, d'exception d'inexécution ou de compensation légale. Les règles propres aux acheteurs publics restent applicables.

Dispositions propres aux formations

Article 7 Inscription et documents de formation

L'inscription dépend des places disponibles, de l'adéquation de la formation au besoin et, lorsqu'ils existent, des prérequis annoncés. Un positionnement ou un échange préalable peut être proposé. Les délais d'accès et la réponse à la demande sont précisés selon le calendrier et les contraintes de financement.

Avant l'inscription définitive, le client et le bénéficiaire ont accès aux objectifs et au contenu, au programme, aux prérequis, aux durées et horaires, aux modalités d'évaluation, à la liste des formateurs,

aux coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires chez le commanditaire et au règlement intérieur applicable.

La convention ou ses annexes précisent notamment l'intitulé, l'objectif, le contenu, les moyens pédagogiques et techniques, la durée en heures et la période de réalisation, le lieu, les modalités de déroulement et de suivi, le taux des enseignements à distance lorsqu'il y en a, la sanction de l'action, le prix et les modalités de règlement. Un devis accepté ne tient lieu de convention que s'il contient toutes les mentions requises ou renvoie à une annexe les contenant.

Pour un financement individuel, les tarifs, les modalités de règlement et les conditions financières d'arrêt ou d'abandon sont également remis avant l'inscription définitive et tout paiement. Le contrat inclut les mentions particulières de l'article L. 6353-4 du Code du travail.

La convocation précise les informations pratiques. Lorsque le client n'est pas le bénéficiaire, il lui transmet les documents ; Cinquième Sens veille à leur mise à disposition effective. Les modifications substantielles suivent l'article 11.

Article 8 Déroulement et qualité de la formation

Cinquième Sens met en œuvre les moyens pédagogiques annoncés et mobilise des intervenants compétents. Un remplacement est possible par une personne de qualification ou d'expérience équivalente, sans dégradation des objectifs convenus. Une obligation de moyens s'applique à l'accompagnement pédagogique ; aucun résultat professionnel, emploi ou succès à une certification n'est garanti.

L'assiduité est suivie par émargement, traces de connexion, travaux ou autres éléments adaptés. Les acquis sont évalués selon le programme. Les attestations et justificatifs correspondent à la participation et aux résultats effectivement constatés. Une attestation de réalisation n'est ni un diplôme ni, à elle seule, une certification professionnelle.

Pour la formation à distance, l'offre décrit les prérequis techniques, la durée d'accès, les activités et leur durée estimée, les modalités d'évaluation, ainsi que l'assistance pédagogique et technique disponible et ses modalités de contact. Les accès sont personnels. Une difficulté de connexion est signalée rapidement afin de rechercher une solution adaptée.

Les bénéficiaires respectent les horaires, les consignes de sécurité, le règlement intérieur et les droits des autres participants. Une mesure disciplinaire respecte la procédure légale et le règlement intérieur ; elle n'entraîne pas automatiquement la facturation de toutes les heures non réalisées.

Les besoins d'adaptation peuvent être signalés au contact handicap de l'article 1. Cinquième Sens étudie les aménagements possibles et, si nécessaire, propose une orientation appropriée. Les informations demandées sont limitées à celles utiles à l'adaptation ; aucun diagnostic médical n'est exigé dans les échanges commerciaux ordinaires.

Cinquième Sens est certifié Qualiopi au titre des actions de formation, selon le certificat Bureau Veritas Certification n° FR090127-1, pour le cycle du 28 juillet 2024 au 27 juillet 2027, sous réserve des conditions de validité énoncées dans le certificat. La certification porte sur la qualité du processus de formation, et non sur la garantie d'obtention d'un diplôme ou d'un financement. Une copie intégrale du certificat et de son annexe multi-site est jointe à la fin des présentes conditions et peut également être demandée au service formation.

Article 9 Formation à titre individuel et aux frais du stagiaire

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat est conclu avec elle avant l'inscription définitive et tout paiement, conformément aux articles L. 6353-3 à L. 6353-7 du Code du travail. Il précise notamment les effectifs, les prérequis, les conditions de formation, les références des formateurs, les évaluations et les conditions financières de cessation anticipée.

Rétractation de dix jours. Le stagiaire peut se rétracter dans les dix jours à compter de la signature du contrat par lettre recommandée avec avis de réception. La notification est adressée à LE CINQUIEME SENS, service formation, 18 rue de Monttessuy, 75007 Paris. Un courriel complémentaire peut être envoyé à formation@cinquiemesens.com.

Contrat de consommation à distance ou hors établissement. Lorsque les conditions du Code de la consommation sont réunies, le délai de quatorze jours de l'article 14 s'applique également, avec les modalités de notification qui y figurent. Il ne se cumule pas avec le délai de dix jours pour former un délai de vingt-quatre jours ; les deux protections s'appliquent selon leur champ respectif.

Paiement. Aucune somme n'est exigée ou encaissée avant l'expiration du délai applicable ; si le délai de quatorze jours s'applique, Cinquième Sens attend aussi son expiration. À cette échéance, le premier versement ne dépasse pas 30 % du prix convenu. Le solde fait l'objet d'un échelonnement au fur et à mesure du déroulement de l'action, défini au contrat. Le paiement intégral avant la formation est exclu.

Début de formation. Ces formations sont programmées après l'expiration des délais de rétractation applicables.

Arrêt ou abandon. Hors rétractation et force majeure, les prestations effectivement dispensées sont dues à proportion du prix contractuel. Seuls peuvent s'y ajouter les coûts directement causés par l'annulation, effectivement engagés, justifiés et devenus irrécupérables, déduction faite des économies réalisées et des sommes obtenues par un remplacement. Ces coûts sont plafonnés au prix des prestations non réalisées, sans double facturation. Le barème professionnel de l'article 10 ne s'applique pas.

Si une force majeure dûment reconnue empêche le stagiaire de suivre la formation, il peut rompre le contrat ; seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion de leur valeur prévue au contrat. Les avances excédant les sommes dues sont remboursées.

Article 10 Annulation report ou absence du client

Toute annulation ou demande de report est notifiée par écrit au service concerné. La date de réception détermine le délai de prévenance, exprimé en jours calendaires avant le début prévu. Le présent article ne limite ni la rétractation, ni la force majeure, ni les recours pour manquement de Cinquième Sens, ni les règles de Mon Compte Formation.

Clients professionnels hors article 9. Sauf conditions particulières acceptées, l'indemnité porte sur la partie annulée : pour une formation, aucune indemnité à plus de huit jours calendaires avant le début et 30 % du prix TTC à huit jours ou moins ; pour les autres commandes, 50 % du prix HT à plus de trente jours et 100 % à trente jours ou moins. En cas d'absence sans annulation, les taux sont respectivement de 30 % et 100 %. Après démarrage, le barème porte uniquement sur la partie non réalisée, selon le préavis disponible pour les séquences annulées.

Le prix de la partie effectivement réalisée et cette indemnité sont distingués. Aucun ajout automatique de frais ne se cumule avec le forfait. Les acomptes sont imputés sur les sommes dues ; l'excédent éventuel est remboursé. La clause pénale reste soumise au pouvoir de modération ou d'augmentation du juge dans les conditions légales.

Clients consommateurs. Hors les droits visés ci-dessus, la facturation est limitée aux prestations exécutées et aux coûts d'annulation effectivement engagés, justifiés et irrécupérables, après déduction

des économies et des sommes tirées d'un remplacement. Ces coûts ne dépassent pas le prix de la partie non réalisée. Les indemnités forfaitaires professionnelles ci-dessus ne leur sont pas appliquées. L'article 9 prévaut pour les formations qu'il vise.

Un remplacement par une personne répondant aux prérequis peut être accepté avant le début, sans frais d'annulation pour la place ainsi pourvue, sous réserve des règles du financeur et du caractère éventuellement nominatif de l'inscription.

Un report exige un accord écrit fixant la nouvelle date et le sort des sommes versées. Il ne déclenche pas automatiquement la perte de l'acompte. En l'absence d'accord, l'annulation éventuelle est traitée selon les règles ci-dessus.

Article 11 Modification ou annulation par Cinquième Sens

Cinquième Sens informe le client dès qu'une difficulté d'organisation est connue et recherche une solution. Une modification substantielle du programme, des dates, du lieu ou de la modalité d'enseignement nécessite l'accord du client. Celui-ci peut refuser la solution proposée et obtenir le remboursement des prestations non réalisées.

Une session peut être annulée pour un motif objectif, notamment un effectif insuffisant lorsque le seuil et la date de confirmation ont été annoncés, ou l'impossibilité de mobiliser un intervenant compétent. Une indisponibilité ou un incident technique ne constitue pas automatiquement une force majeure.

Le client choisit entre une nouvelle proposition acceptée par écrit et le remboursement des sommes correspondant à la partie annulée. Le remboursement intervient dans les quatorze jours suivant l'annulation ou le refus du report. Un avoir ne peut être imposé. Les droits éventuels à réparation du client restent réservés.

Autres prestations et produits

Article 12 Ateliers animations conseil et création

Le devis décrit le contenu, les dates, la durée, le lieu, l'effectif, les besoins matériels, les livrables et les responsabilités d'organisation. Un atelier de découverte ou une animation de loisirs n'est présenté comme une action de formation professionnelle que s'il en remplit effectivement les conditions.

Le client communique les informations nécessaires et, lorsque la prestation se déroule dans ses locaux, garantit les conditions d'accueil et de sécurité convenues. Toute modification de périmètre ou prestation supplémentaire fait l'objet d'un accord écrit sur son prix et son calendrier.

Les annulations, reports et modifications sont régis par les articles 10 et 11, adaptés à la prestation. Pour les loisirs fournis à une date déterminée, l'éventuelle absence de rétractation relève exclusivement des conditions précises de l'article 14.

Les droits d'utilisation des études, créations, formules, documents ou autres livrables sont définis dans le devis ou dans un accord spécifique. Une cession de droits de propriété intellectuelle précise les droits cédés, leur destination, leur durée, leur territoire et la rémunération correspondante. Le paiement d'une prestation n'emporte pas, à lui seul, une cession générale des droits.

Article 13 Produits livraison et sécurité

Les produits et leur composition sont ceux décrits dans l'offre acceptée. Le nombre de flacons, leur contenance, les accessoires, la destination et les consignes utiles sont précisés pour chaque référence. Une substitution substantielle exige l'accord du client.

Le territoire desservi, le coût et la date ou le délai de livraison sont annoncés avant la commande. Pour un consommateur, à défaut de date convenue, la livraison intervient au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. En cas de retard, il dispose des droits légaux de suspension et de résolution, après délai supplémentaire raisonnable lorsque celui-ci est requis, ou immédiatement dans les cas prévus par la loi. Après résolution, les sommes dues sont remboursées dans les quatorze jours.

Pour le consommateur, les risques de perte ou d'endommagement sont transférés à la prise de possession physique du bien par lui ou par un tiers qu'il désigne, autre que le transporteur. Si le consommateur choisit lui-même un transporteur qui n'a pas été proposé par Cinquième Sens, le transfert intervient à la remise à ce transporteur. Les modalités de livraison professionnelle sont fixées dans le devis ; à défaut de stipulation contraire, les risques sont transférés à la remise effective au client.

Le client est invité à signaler rapidement les dommages constatés, avec des réserves précises et, si possible, des photographies. L'absence de réserves ne supprime pas les garanties légales du consommateur. Cinquième Sens reste son interlocuteur pour les difficultés de livraison dont elle doit répondre.

La propriété est conservée par Cinquième Sens jusqu'au paiement intégral du prix. Cette réserve ne modifie pas le transfert légal des risques au consommateur.

Les produits sont utilisés selon leur destination et les notices, étiquetages et précautions fournis. Les outils olfactifs ne sont pas destinés à l'ingestion ; l'application sur la peau n'est permise que pour un produit expressément destiné à cet usage et conformément à sa notice. Les flacons sont tenus hors de portée des enfants. Les précautions liées aux substances et à leur transport restent applicables. Ces consignes ne limitent pas la responsabilité légale du vendeur ou du fabricant.

Droits des consommateurs

Article 14 Rétractation pour les ventes à distance et hors établissement

Délai. Sous réserve des exceptions légales, le consommateur dispose de quatorze jours pour se rétracter sans motif : à compter de la conclusion pour un service et de la réception pour un bien. Pour plusieurs biens commandés ensemble et livrés séparément, le point de départ est la réception du dernier bien ; pour un bien en lots ou pièces, celle du dernier lot ou de la dernière pièce. Le jour du point de départ n'est pas compté ; l'échéance est reportée au premier jour ouvrable si elle tombe un samedi, dimanche ou jour férié ou chômé.

Notification. Avant l'échéance, le consommateur adresse le formulaire de l'annexe B ou toute déclaration non équivoque à LE CINQUIEME SENS, service clients, 18 rue de Monttessuy, 75007 Paris, ou à contact@cinquiemesens.com ; pour une formation, formation@cinquiemesens.com peut également être utilisé. Il conserve la preuve de l'envoi. La lettre recommandée n'est pas imposée pour exercer ce droit du Code de la consommation.

Commandes conclues en ligne. La fonctionnalité gratuite « Renoncer au contrat ici » est disponible sur l'interface de commande pendant toute la durée du droit de rétractation. Emplacement et accès direct : [À COMPLÉTER AVEC LE LIEN ET L'EMPLACEMENT RÉELS]. Elle permet d'identifier le consommateur et le contrat, puis de confirmer la rétractation. Un accusé de réception sur support durable reprend le contenu, la date et l'heure de la déclaration. Les autres modes de notification restent ouverts.

Retour des biens. Les biens sont renvoyés à l'adresse de retour communiquée par le service clients, au plus tard quatorze jours après la notification, avec leurs accessoires. À défaut d'autre adresse communiquée, le retour est adressé au 18 rue de Monttessuy, 75007 Paris. Les frais directs de retour sont à la charge du consommateur, sous réserve d'une prise en charge annoncée par Cinquième Sens ou imposée par la loi. Pour un bien ne pouvant normalement être renvoyé par la poste, le coût de retour est

indiqué dans l'offre avant la commande. Le service clients indique les conditions d'emballage et de transport adaptées aux flacons.

Seule la dépréciation résultant de manipulations dépassant celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien peut être imputée au consommateur, dans les conditions légales. L'emballage d'origine est recommandé pour protéger le produit, sans être une condition générale de la rétractation.

Remboursement. Cinquième Sens rembourse les sommes reçues, y compris la livraison standard, dans les quatorze jours de l'information de la rétractation, avec le même moyen de paiement sauf accord exprès sans frais. Le surcoût d'une livraison plus coûteuse choisie par le client n'est pas remboursé. Pour les biens, le remboursement peut être différé jusqu'à leur récupération ou à la réception d'une preuve d'expédition, selon le premier de ces faits, sauf reprise proposée par Cinquième Sens.

Services commencés avant le terme. Hors les formations régies par l'article 9, un commencement anticipé suppose une demande expresse du consommateur, recueillie sur support durable pour un contrat hors établissement. En cas de rétractation, seul le montant proportionnel au service effectivement fourni est dû, si les obligations légales d'information et de recueil de la demande ont été respectées. La perte du droit pour un service entièrement exécuté suppose, avant son exécution, l'accord exprès du consommateur et sa reconnaissance de la perte de ce droit une fois le service pleinement exécuté. Lorsque cette situation se présente, ces choix sont recueillis séparément pour la prestation concernée.

Exceptions. L'absence de rétractation ne s'applique que si une exception légale correspond réellement à l'offre et a été annoncée avant commande : notamment un bien nettement personnalisé, ou un produit descellé ne pouvant être retourné pour des raisons réelles d'hygiène ou de santé. La simple ouverture d'un Olfactorium® ou d'un flacon ne suffit pas à elle seule à justifier une exclusion générale. Un atelier constituant une activité de loisirs à une date ou période déterminée peut relever de l'article L. 221-28, 12° ; cette qualification ne s'étend pas automatiquement aux formations professionnelles.

Les protections applicables à certains contrats conclus hors établissement entre professionnels employant au plus cinq salariés, dont l'objet n'entre pas dans l'activité principale du professionnel sollicité, restent réservées. Les interdictions de paiement pendant les sept jours suivant certains contrats hors établissement sont respectées. En cas de défaut d'information sur la rétractation, la prolongation légale du délai demeure applicable.

Article 15 Garanties des produits

Cinquième Sens répond des garanties légales dans les conditions du Code de la consommation et du Code civil. Le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés, indépendamment d'une éventuelle garantie commerciale. Leurs modalités figurent dans l'encadré de l'annexe A, qui fait partie des présentes conditions.

Les demandes sont adressées à LE CINQUIEME SENS, service clients, 18 rue de Monttessuy, 75007 Paris, téléphone 01 47 53 79 16, contact@cinquiemesens.com. La preuve d'achat et la description du défaut facilitent leur traitement. Les frais nécessaires à une mise en conformité au titre de la garantie légale ne sont pas mis à la charge du consommateur.

Les clients professionnels bénéficient des garanties qui leur sont légalement applicables, notamment de la garantie des vices cachés. Les conditions de sécurité ou d'usage ne créent aucune exclusion générale d'une garantie légale. Une garantie commerciale supplémentaire n'existe que si elle est expressément accordée et décrite sur un support durable.

Protection des droits et règlement des difficultés

Article 16 Propriété intellectuelle et utilisation des outils

Cinquième Sens conserve les droits dont elle est titulaire sur ses marques, signes distinctifs, supports, créations et contenus protégés. Les droits des tiers sont respectés. L'achat d'un produit ou d'une prestation ne transfère pas ces droits, sauf cession ou licence expresse.

Les supports pédagogiques sont remis pour l'usage personnel du bénéficiaire et son apprentissage. Leur reproduction, diffusion à des tiers, mise en ligne ou exploitation dans une offre de formation requiert une autorisation, sous réserve des exceptions légales. Les identifiants d'accès ne peuvent être partagés. La réutilisation des connaissances et compétences acquises reste libre dans le respect des droits protégés et de la confidentialité.

L'usage d'un outil matériel dans l'activité professionnelle du client est celui annoncé dans l'offre et, s'il y a lieu, dans une licence spécifique acceptée avant l'achat. Le client ne peut reproduire les éléments protégés, retirer les mentions de titularité ou se présenter comme formateur agréé, licencié ou partenaire de Cinquième Sens sans autorisation. Toute licence destinée à la reproduction de supports ou à un partenariat commercial fait l'objet d'un accord distinct.

Article 17 Confidentialité et droit à l'image

Chaque partie protège les informations non publiques identifiées comme confidentielles ou dont la nature impose la confidentialité. Elle ne les utilise que pour le contrat et n'y donne accès qu'aux personnes qui en ont besoin. Cette obligation ne porte pas sur des informations déjà publiques, légitimement détenues ou dont la divulgation est imposée par la loi. Elle subsiste trois ans après la fin du contrat, sans préjudice de la protection légale des secrets d'affaires et des données personnelles.

Les enregistrements, photographies, témoignages, citations de noms et usages de logos à des fins de communication nécessitent les autorisations appropriées, recueillies séparément. L'acceptation des conditions générales ne vaut pas autorisation générale de publication.

Article 18 Responsabilité force majeure et fin du contrat

Chaque partie répond de ses manquements dans les conditions légales. Aucune clause ne limite les droits impératifs du consommateur, les garanties légales, la responsabilité pour dommage corporel ou les conséquences d'une faute intentionnelle ou lourde. La qualification d'obligation de moyens pour l'accompagnement ne dispense pas d'exécuter les prestations effectivement convenues.

Un événement constitue une force majeure uniquement s'il remplit les critères de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre sans délai et recherche les mesures permettant d'en limiter les conséquences. Un empêchement temporaire suspend l'obligation dans les conditions légales ; un empêchement définitif peut mettre fin au contrat. Les sommes relatives aux prestations non exécutées sont restituées lorsqu'elles ne sont plus dues. Le régime spécial de l'article 9 demeure applicable au stagiaire concerné.

En cas de manquement suffisamment grave, une partie peut mettre l'autre en demeure d'y remédier dans un délai raisonnable puis exercer les droits légaux de suspension ou de résolution, ou saisir le juge. La rupture n'emporte pas la conservation automatique de toutes les avances ni l'exigibilité de tout le solde : un décompte distingue prestations réalisées, remboursements et éventuelles indemnités légalement dues.

Article 19 Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation peut être adressée à contact@cinquiemesens.com, à formation@cinquiemesens.com pour une formation, ou au service clients, 18 rue de Monttessuy, 75007 Paris. Cette réclamation écrite et datée précise la commande, les circonstances du différend et la solution demandée. Cinquième Sens en accuse réception sous cinq jours ouvrés et apporte une réponse motivée sous quinze jours ouvrés ou annonce le délai nécessaire si l'examen exige des investigations.

Après une réclamation écrite préalable non résolue, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent, dans l'année suivant sa réclamation initiale, sous réserve des conditions légales de recevabilité. Il peut le saisir après une réponse écrite négative ou une absence de réponse pendant deux mois après l'envoi de sa réclamation.

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, l'entité de médiation désignée est SAS MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT.
Site internet et saisine en ligne : https://www.medconsodev.eu
Adresse postale : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT, C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS - Immeuble l'Horizon - Esplanade de France - 3 rue J. Constant Milleret - 42000 SAINT-ÉTIENNE.

La médiation est facultative pour le consommateur et ne lui interdit pas de saisir le juge. Les frais du dispositif de médiation sont supportés par le professionnel dans les conditions de sa convention d'adhésion. Les litiges exclusivement entre professionnels ne relèvent pas de ce dispositif de consommation.

Article 20 Données personnelles

LE CINQUIEME SENS est responsable des traitements nécessaires à la gestion des demandes, commandes, factures, formations, évaluations, réclamations et obligations de justification. Selon leur finalité, ces traitements reposent sur les mesures précontractuelles et le contrat, une obligation légale ou l'intérêt légitime à assurer le suivi et la qualité des prestations. Le consentement est recueilli séparément lorsqu'il est requis, notamment pour certaines actions de prospection et certains traceurs.

Les destinataires sont les personnels habilités et les prestataires nécessaires à l'exécution, ainsi que les financeurs, auditeurs, autorités et organismes certificateurs dans la mesure où leur intervention ou un texte le justifie. Seules les données nécessaires sont transmises. L'acceptation du contrat ne constitue pas une autorisation de cession générale à des partenaires commerciaux.

Les données sont conservées pendant la relation puis archivées pour les durées de preuve et les obligations applicables. Les pièces comptables sont conservées dix ans ; la prospection est limitée à trois ans après la fin de la relation commerciale ou le dernier contact actif du prospect, sauf autre base légale pertinente. Les durées propres aux dossiers de formation dépendent des obligations du financement et sont indiquées dans la notice d'information remise aux personnes.

Sous réserve des conditions légales, les personnes disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité et de retrait du consentement. Elles peuvent les exercer à contact@cinquiemesens.com ou par courrier au service clients. Une pièce d'identité n'est demandée qu'en cas de doute raisonnable. Une réclamation peut être adressée à la CNIL, www.cnil.fr.

La notice de confidentialité du site et les informations remises à la collecte détaillent notamment les champs obligatoires, les durées par traitement, les prestataires et tout éventuel transfert hors de l'Espace économique européen avec ses garanties. Les données sensibles utiles à un aménagement font l'objet de précautions spécifiques et sont limitées au strict nécessaire.

Article 21 Utilisation du site et cookies

Le site présente les offres et peut permettre une commande selon ses fonctionnalités. Les informations essentielles d'une offre acceptée restent contractuelles ; le caractère indicatif de certaines illustrations ne permet pas de modifier ses caractéristiques essentielles.

L'utilisateur fournit des informations exactes, protège ses accès lorsqu'un compte existe et s'abstient de tout usage frauduleux, de toute atteinte à la sécurité et de toute reproduction illicite des contenus. Cinquième Sens prend des mesures raisonnables de disponibilité et de sécurité ; la responsabilité de chaque partie reste régie par la loi. Une interruption technique n'exonère pas automatiquement le prestataire de ses obligations contractuelles.

Les traceurs qui ne sont pas strictement nécessaires sont soumis au consentement préalable lorsqu'il est requis. Le refus doit être aussi simple que l'acceptation ; le choix peut être modifié à tout moment. Les finalités, fournisseurs et durées des traceurs effectivement utilisés sont détaillés dans l'information cookies du site. L'acceptation des présentes conditions ne vaut pas consentement aux cookies publicitaires ou aux mesures d'audience soumises à consentement.

Les mentions légales du site précisent l'éditeur identifié à l'article 1, le directeur de la publication et l'hébergeur. Elles sont accessibles depuis le site, de même que la notice de confidentialité et le dispositif de gestion des cookies.

Article 22 Droit applicable preuve et juridictions

Le droit français s'applique. Le consommateur résidant habituellement dans un autre pays conserve la protection des dispositions impératives qui lui sont applicables. Les parties recherchent une solution amiable sans restreindre les recours légaux.

Les écrits et signatures électroniques sont admis dans les conditions du Code civil. Les éléments conservés par Cinquième Sens peuvent être discutés par le client ; ils ne constituent pas une preuve irréfragable. Les contrats électroniques soumis à une obligation légale d'archivage restent accessibles au client selon les modalités légales.

Les litiges relèvent des juridictions compétentes selon les règles de droit commun. Aucune compétence exclusive des tribunaux de Paris n'est imposée au consommateur. La nullité d'une clause n'affecte pas les autres dispositions lorsqu'elles peuvent subsister.

Annexe A Garanties légales des biens

Information du consommateur prévue par l’article D. 211-2 du Code de la consommation. Le vendeur répondant des garanties est identifié à l’article 15. Cet encadré concerne les ventes de biens aux consommateurs. Les dispositions relatives à un contenu numérique associé ne s’appliquent que si le bien en comporte un.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Annexe B Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel ce droit existe. Une déclaration non équivoque peut également être utilisée selon les modalités de l'article 14.

À l'attention de LE CINQUIEME SENS, service clients, 18 rue de Monttessuy, 75007 Paris. Courriel : contact@cinquiemesens.com ; pour une formation : formation@cinquiemesens.com.

Je / Nous (*) vous notifie / notifions (*) par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous.

Bien ou prestation concerné :

.....

.....

Commandé le (*) / reçu le (*) : .....

Référence de la commande ou du contrat : .....

Nom du / des consommateur(s) :

.....

Adresse du / des consommateur(s) :

.....

.....

Courriel pour faciliter l'accusé de réception, facultatif :

.....

Signature du / des consommateur(s), uniquement pour un envoi sur papier :

.....

Date : .....

(*) Rayez la mention inutile.

Pour la rétractation de dix jours propre au contrat de formation à titre individuel et aux frais du stagiaire, la notification est envoyée par lettre recommandée avec avis de réception dans les conditions de l'article 9. Le présent formulaire peut être joint à cette lettre. Les modalités plus souples du Code de la consommation demeurent ouvertes lorsque le droit de quatorze jours s'applique.

LE CINQUIEME SENS

Il s'agit d'un certificat multi-site, le détail des sites est énuméré dans l'annexe de ce certificat

18 RUE DE MONTTESSUY
75007 PARIS
FRANCE

N°SIREN : 307 736 835
N° DECLARATION D'ACTIVITE : 22 60 00227 60

Bureau Veritas Certification certifie que les prestations de l'entreprise susmentionnée ont été évaluées et jugées conformes aux caractéristiques énoncées dans le référentiel de certification et au programme de certification en vigueur à la date d'édition du présent certificat :

Référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

en application de l'article L. 6316-1 du code du travail et de la Loi n° 2018-771 du 05/09/2018

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CATEGORIE D'ACTION CONCERNEE :

L. 6313-1 – 1° Les actions de formation

Date de début du cycle de certification : **28 juillet 2024**
Sous réserve du respect des dispositions contractuelles et des résultats positifs des surveillances réalisées, ce certificat est valable jusqu'au : **27 juillet 2027**
Date d'expiration du cycle précédent : **27 juillet 2024**
Date d'audit de certification/recertification : **07 juin 2024**
Date de certification originale : **28 juillet 2020**

***Certificat n°* : FR090127-1**
***Affaire n°* : 21452155** ***Date de révision* : 26 juillet 2024**

Samuel DUPRIEU - Président

Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
1 Place Zaha Hadid - 92400 Courbevoie

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du référentiel peuvent être obtenues en consultant l'organisme.
Pour vérifier la validité de ce certificat, veuillez utiliser le QR Code.

cofrac
CERTIFICATION DE PRODUITS ET SERVICES
ACCREDITATION N°5-0051
Liste des sites et portées disponibles sur www.cofrac.fr

Annexe
LE CINQUIEME SENS

N° DECLARATION D'ACTIVITE : 22 60 00227 60

Référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

en application de l'article L. 6316-1 du code du travail et de la Loi n° 2018-771 du 05/09/2018

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Site	Fonction Centrale et Centre de Formation avec présence permanente de personnel Adresse
LE CINQUIEME SENS	18 RUE DE MONTTESSUY 75007 PARIS FRANCE
LE CINQUIEME SENS	4 T AV DU CHATEAU 75007 PARIS FRANCE

Certificat n° : **FR090127-1**

Affaire n° : **21452155**

Date de révision : **26 juillet 2024**

Samuel DUPRIEU - Président

Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
1 Place Zaha Hadid - 92400 Courbevoie

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du référentiel peuvent être obtenues en consultant l'organisme.
Pour vérifier la validité de ce certificat, veuillez utiliser le QR Code.

Bureau Veritas Certification

BUREAU VERITAS

cofrac
CERTIFICATION DE PRODUITS ET SERVICES
ACCREDITATION N°5-0051
Liste des sites et portées disponibles sur www.cofrac.fr