

Conditions générales de vente

Formation professionnelle | Clients professionnels et particuliers

Cadre contractuel

Article 1 Objet et personnes concernées

Les présentes conditions générales de vente régissent les prestations de formation professionnelle proposées par l'Organisme à ses clients professionnels et particuliers. Le client est la personne qui commande la prestation ; le bénéficiaire est la personne qui la suit ; le financeur est le tiers qui en prend en charge tout ou partie du prix. Une même personne peut cumuler ces qualités. Les clauses visant les professionnels ne s'appliquent pas aux consommateurs lorsqu'elles réduiraient leurs droits impératifs.

Article 2 Identification de l'Organisme

L'Organisme désigne exclusivement le prestataire identifié dans l'offre nominative et le document contractuel remis au client. Avant tout engagement, l'Organisme communique sur support durable son identité légale, sa forme juridique, son adresse, ses coordonnées téléphoniques et électroniques, ses identifiants légaux et les mentions réglementaires applicables. Il communique également les informations requises sur ses assurances et autorisations lorsqu'elles sont pertinentes. L'emploi de la dénomination générique dans les présentes ne dispense pas de ces informations.

Article 3 Documents contractuels et priorité

Le dossier contractuel comprend les présentes CGV, le devis ou l'offre acceptée, la convention ou le contrat de formation, le programme et les annexes expressément communiquées et acceptées. Le règlement intérieur régit la vie en formation. Sous réserve des dispositions impératives, les conditions particulières expressément convenues prévalent sur les CGV en cas de contradiction. Les règles obligatoires d'un dispositif de financement prévalent dans leur champ. Les clauses non communiquées ne sont pas rendues opposables par un simple renvoi.

Article 4 Périmètre de l'offre

Les prestations peuvent être individuelles ou collectives, en présentiel, à distance ou mixtes, interentreprises ou intraentreprise, selon l'offre retenue. Une formation n'est présentée comme certifiante que si l'offre précise la certification visée et les modalités d'accès correspondantes. Les bilans de compétences, la VAE et l'apprentissage, lorsqu'ils sont effectivement proposés, nécessitent les informations et conventions spécifiques à leur régime. Les présentes ne suffisent pas à contractualiser ces prestations particulières.

Article 5 Certification qualité et portée

La déclaration d'activité et, lorsqu'elle est détenue pour la catégorie d'action concernée, la certification Qualiopi ne constituent ni un agrément de l'État, ni une garantie de réussite à un examen, d'embauche ou de financement. Toute communication relative à une certification qualité doit correspondre à son périmètre réel et à sa validité. Les engagements pédagogiques contractuels de l'Organisme restent pleinement applicables.

Information et inscription

Article 6 Information préalable

Avant l'inscription définitive, le client et le bénéficiaire reçoivent les informations utiles à leur décision : objectifs et compétences visés, contenu, public, prérequis, durée, rythme, modalités et délai d'accès, dates, lieu ou environnement numérique, méthodes, moyens, évaluations, intervenants et contacts. Sont également précisés le tarif, les frais inclus et exclus, les conditions d'accessibilité, les modalités de suivi et la nature du document délivré. Les résultats publiés et leur méthode de calcul doivent être compréhensibles et ne pas induire en erreur.

Article 7 Analyse du besoin et positionnement

L'Organisme vérifie l'adéquation entre le besoin, le projet et la prestation, au moyen d'échanges et, si nécessaire, d'un positionnement. Les prérequis sont appréciés selon des critères objectifs. Le client et le bénéficiaire fournissent des informations exactes et utiles sans être tenus de communiquer des données étrangères à la prestation. Un écart identifié donne lieu à une adaptation, une proposition alternative ou une explication du refus d'admission.

Article 8 Handicap et aménagements

Les demandes d'accessibilité peuvent être adressées au référent handicap par les moyens communiqués dans les documents d'accueil, ou à l'administration qui assure le relais. L'Organisme étudie les besoins avec la personne, recherche des adaptations et mobilise des ressources spécialisées lorsque nécessaire. L'admission n'est pas refusée du seul fait d'un handicap. Toute impossibilité objective est expliquée et une orientation est recherchée. Les aménagements d'épreuves certificatives restent soumis aux procédures de l'autorité compétente.

Article 9 Formation du contrat

La commande devient ferme après acceptation expresse de l'offre et signature du document contractuel approprié, sous réserve des droits de rétractation et des conditions suspensives expressément prévues. Une demande d'information, une simulation de financement ou l'envoi d'un programme ne valent pas inscription définitive. L'acceptation électronique permet de conserver le contenu accepté, sa date et la preuve de l'engagement. Un exemplaire du dossier est remis sur support durable.

Article 10 Documents selon le client

La commande professionnelle est formalisée par une convention ou un document équivalent conforme aux exigences applicables. Lorsque la personne physique entreprend la formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation est conclu avant l'inscription définitive et tout paiement. Ce contrat précise les caractéristiques pédagogiques, les prérequis, les moyens, les modalités de contrôle et de validation, les qualifications ou références des formateurs, les paiements et les conséquences financières d'une cessation anticipée. Les CGV ne remplacent pas ce contrat.

Prix et financement

Article 11 Prix et frais

Le prix est celui de l'offre acceptée pour la prestation décrite. Les montants hors taxes, la TVA applicable ou le fondement de l'exonération, et le total toutes taxes comprises sont indiqués avant l'engagement ; le consommateur est informé du prix total TTC. L'exonération de TVA propre à certaines formations n'est pas présumée. Les frais d'examen, de matériel, de déplacement, d'hébergement ou de restauration ne sont facturés que s'ils ont été annoncés et acceptés. Aucun supplément n'est ajouté sans accord du client.

Article 12 Réductions et modifications

Les réductions et leurs conditions sont indiquées dans l'offre lorsqu'elles existent. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé sauf stipulation expresse. Le prix d'une commande acceptée n'est pas augmenté unilatéralement. Un changement de volume ou de contenu demandé par le client fait l'objet d'une proposition chiffrée et d'un accord préalable.

Article 13 Financement par un tiers

Le client sollicite la prise en charge dans les délais utiles et transmet les informations nécessaires. L'Organisme communique les pièces relevant de sa responsabilité et ne garantit pas la décision du financeur. Lorsque la commande est expressément subordonnée à l'accord de financement, aucune obligation de paiement du prix non financé ne naît avant un nouvel accord du client. En cas de refus ou de prise en charge partielle, les parties conviennent par écrit d'un financement complémentaire, d'une adaptation ou d'une annulation avant le démarrage.

Article 14 Paiement direct par le financeur

En cas de subrogation, l'Organisme facture le financeur selon l'accord de prise en charge. Un reste à charge n'est réclamé au client que s'il a été clairement annoncé et accepté ou résulte d'une obligation légalement applicable. Le bénéficiaire salarié n'est pas personnellement débiteur d'une commande de son employeur du seul fait de sa participation. Un rejet lié à un manquement de l'Organisme ne peut être transféré automatiquement au bénéficiaire. Aucun double paiement n'est demandé.

Article 15 Fonds publics et mutualisés

Les prestations sont justifiées par des éléments réels et concordants. Les heures non réalisées et les indemnités de dédit ou de réparation ne sont pas présentées comme des coûts pédagogiques exécutés. Les règles du financeur concernant l'assiduité, les pièces justificatives, les délais et les annulations sont communiquées dans leur champ d'application. L'Organisme n'impute aucune activité fictive et ne sollicite pas de signature de complaisance.

Paieement et rétractation

Article 16 Paiement des clients professionnels

Sauf échéancier particulier accepté, les factures de prestations réalisées sont payables à trente jours de leur date d'émission, par les moyens indiqués sur la facture. Tout acompte professionnel doit être expressément stipulé dans l'offre. Les délais convenus respectent les plafonds légaux. En cas de retard, des pénalités sont dues de plein droit dès le lendemain de l'échéance, au taux de refinancement le plus récent de la Banque centrale européenne majoré de dix points, sans pouvoir être inférieur au minimum légal. Une indemnité forfaitaire de quarante euros pour frais de recouvrement est due par le débiteur professionnel, avec indemnisation complémentaire justifiée lorsque les frais excèdent ce montant. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux consommateurs.

Article 17 Particulier finançant sa formation

Le particulier relevant des articles L6353-3 et suivants du Code du travail bénéficie d'un délai de dix jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception. L'Organisme accepte également une déclaration écrite non équivoque par courriel, comme faculté supplémentaire. Aucun paiement, y compris des frais d'inscription, ne peut être exigé avant l'expiration de ce délai. Ensuite, le premier versement ne dépasse pas trente pour cent du prix convenu ; le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la formation. Le contrat comporte l'échéancier précis. Lorsque le droit de la consommation accorde une protection supplémentaire, celle-ci s'applique également.

Article 18 Consommateur à distance ou hors établissement

Lorsque le contrat entre dans le champ des articles L221-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur dispose de quatorze jours à compter de sa conclusion pour se rétracter sans motif. Il adresse une déclaration non équivoque aux coordonnées contractuelles de l'Organisme ou utilise le formulaire réglementaire remis avant l'engagement. L'Organisme accuse réception lorsque la demande est transmise par le dispositif électronique prévu et rembourse les sommes dues dans les quatorze jours de l'information de la rétractation. Les dispositions applicables aux contrats hors établissement, notamment l'interdiction de paiement pendant les sept premiers jours sauf exception légale, sont respectées.

Article 19 Démarrage avant la fin du délai

Un démarrage anticipé n'est organisé que dans le respect des textes applicables et sur demande expresse du consommateur, conservée sur support durable lorsque requis. En cas de rétractation après un démarrage régulièrement demandé, seul le montant proportionnel du service effectivement fourni peut être dû dans les conditions légales. La perte du droit de rétractation pour un service entièrement exécuté suppose les accords et reconnaissances expressément requis par la loi. L'ouverture d'un compte ou la première connexion ne supprime pas ce droit. Le régime distinct des contenus numériques ne peut être appliqué automatiquement à l'ensemble d'un parcours accompagné.

Article 20 Commande en ligne

Lorsque la vente est conclue par une interface en ligne, le client peut vérifier et corriger sa commande avant de confirmer son obligation de paiement. Le parcours de vente inclut les informations et fonctions de rétractation exigées par la réglementation en vigueur, notamment la fonctionnalité en ligne applicable depuis le 19 juin 2026. Les cases de consentement spécifiques ne sont pas précochées. L'Organisme ne fait pas d'une renonciation générale aux droits légaux une condition d'accès à la formation.

Annulation et interruption

Article 21 Annulation avant le démarrage

En dehors de l'exercice d'un droit légal de rétractation et des régimes particuliers de financement, toute annulation est signalée dès que possible par un moyen permettant d'en conserver la trace. À défaut de conditions particulières plus favorables, l'annulation avant le début de la prestation n'entraîne aucune indemnité de dédit. Les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées dans les quatorze jours suivant la confirmation de l'annulation. Les frais de tiers ne peuvent être retenus que s'ils constituent une prestation distincte expressément commandée, réellement fournie et légalement due.

Article 22 Absence et abandon après démarrage

Le bénéficiaire informe l'Organisme de toute absence ; les parties recherchent les possibilités de rattrapage ou d'adaptation. En cas d'arrêt définitif, les prestations effectivement exécutées sont facturées au prorata des unités pédagogiques ou heures prévues au contrat et réellement réalisées, dans la limite du prix convenu. Les sommes perçues en trop sont remboursées dans les quatorze jours de l'arrêt contradictoire du décompte. À défaut de clause particulière valable et expressément acceptée, aucune indemnité forfaitaire d'abandon n'est due. Le maintien automatique de la totalité du prix n'est pas prévu par les présentes.

Article 23 Report et remplacement

Un report à l'initiative du client nécessite un accord sur de nouvelles dates et les modalités de continuité ; il ne peut être imposé au bénéficiaire. Le remplacement d'un participant professionnel peut être accepté si les prérequis, les délais et les règles du financeur ou du certificateur le permettent. Il ne donne lieu à aucun frais administratif supplémentaire au titre des présentes. Aucun remplacement d'identité ou transfert de droits CPF n'est autorisé.

Article 24 Annulation par l'Organisme

L'Organisme informe le client sans délai d'un empêchement et propose une solution adaptée. Un report, un changement substantiel de lieu ou un passage du présentiel au distanciel requiert l'accord du client. En cas de refus ou d'impossibilité de solution, les prestations non réalisées ne sont pas dues et les sommes correspondantes sont remboursées dans les quatorze jours de la résolution. Les droits à réparation d'un préjudice établi restent ouverts selon le droit applicable. Une insuffisance d'inscriptions ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure.

Article 25 Force majeure

Un événement n'est qualifié de force majeure que s'il répond aux conditions de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre et recherche les mesures raisonnables pour limiter les conséquences. Un empêchement temporaire suspend les obligations concernées sauf si le retard justifie la résolution ; un empêchement définitif entraîne les effets légaux. Lorsque le stagiaire individuel est empêché de suivre la formation par une force majeure dûment reconnue, il peut rompre le contrat et seules les prestations effectivement dispensées sont dues à proportion de leur valeur, conformément à l'article L6353-7 du Code du travail.

Exécution et qualité pédagogique

Article 26 Engagements de l'Organisme

L'Organisme mobilise des intervenants compétents, des moyens adaptés et une organisation cohérente avec les objectifs annoncés. Il assure l'accueil, le suivi, l'accès aux ressources, les évaluations et la délivrance des documents prévus. Il veille à l'actualisation des contenus et aux conditions d'accès. Il ne garantit pas une réussite individuelle, une obtention de financement ou un débouché professionnel, sauf engagement contractuel exprès sur un résultat déterminé. Cette absence de garantie de réussite ne limite pas son obligation de délivrer la prestation convenue.

Article 27 Individualisation et suivi

Les besoins et le positionnement orientent les adaptations possibles du parcours. Le bénéficiaire est informé des objectifs, des étapes et des évaluations. Des échanges permettent de repérer les difficultés et de rechercher un soutien. Les absences, l'inactivité et les risques de rupture donnent lieu à des prises de contact appropriées et tracées. Les modifications substantielles sont convenues avec le client et le bénéficiaire concerné.

Article 28 Formation à distance

Le programme et les documents d'accueil précisent les activités à réaliser, leur durée moyenne, le calendrier, les prérequis techniques, les modalités d'accès et la période d'ouverture des ressources. Une assistance technique et pédagogique adaptée est organisée avec des contacts, disponibilités et délais de réponse annoncés. Des évaluations jalonnent ou concluent le parcours. Les échanges, travaux et productions complètent les relevés de connexion pour établir la réalité de l'action. Les incidents imputables à l'Organisme donnent lieu à une solution permettant l'exécution de la prestation sans facturation d'un service indisponible.

Article 29 Obligations du client et du bénéficiaire

Le client facilite la transmission des informations nécessaires et, pour une action intraentreprise, l'accès aux locaux et équipements convenus. Le bénéficiaire respecte les consignes, le règlement intérieur et les engagements de participation ; il signale les difficultés et effectue personnellement les travaux et évaluations. Il ne signe que pour des activités réellement réalisées. Aucun engagement ne l'oblige à produire un avis favorable, à céder son image à des fins commerciales ou à divulguer des données sans nécessité.

Article 30 Intervenants et sous-traitance

L'Organisme peut mobiliser des intervenants internes ou externes possédant les compétences appropriées, sous réserve des règles applicables à la prestation et à son financement. Il reste responsable de l'exécution de ses engagements envers le client. Un remplacement de formateur ne doit pas réduire les qualifications nécessaires ni modifier substantiellement la prestation. Une sous-traitance ne peut servir à contourner une habilitation, une certification ou une interdiction réglementaire.

Évaluation et dispositifs particuliers

Article 31 Évaluations et documents de fin

Les modalités d'évaluation sont annoncées et mises en œuvre selon les objectifs du programme. Les résultats sont communiqués au bénéficiaire avec les explications utiles. L'Organisme délivre les documents prévus au contrat et requis par les textes ou le financeur, établis selon la réalité de l'exécution. Une attestation de réalisation ne vaut ni diplôme ni certification. Les modalités de consultation et de contestation d'une évaluation sont communiquées ; les recours devant un certificateur suivent ses propres procédures.

Article 32 Parcours certifiant

L'offre précise l'intitulé et le code de la certification, le certificateur, les compétences ou blocs visés, les conditions de présentation, les modalités d'examen, les coûts inclus ou distincts et les règles de rattrapage connues. L'Organisme vérifie son droit à préparer ou organiser les épreuves selon les exigences applicables. La présence à la formation ne garantit pas la délivrance de la certification. Les possibilités d'aménagement sont présentées avant l'épreuve et traitées selon les délais de l'autorité compétente.

Article 33 Compte personnel de formation

Pour une inscription sur Mon Compte Formation, les conditions d'utilisation de la plateforme et les règles de la Caisse des dépôts s'appliquent aux modalités de commande, de financement, de rétractation, d'annulation et de réalisation dans leur champ propre. L'Organisme ne réclame pas une indemnité parallèle contraire à ces règles, ne propose pas de contrepartie financière illicite et ne collecte pas les identifiants personnels du titulaire. La participation financière obligatoire ou ses exemptions sont celles légalement applicables et affichées lors de la commande. Aucun montant fixe n'est garanti par les présentes.

Article 34 Apprentissage et autres prestations spécifiques

Lorsqu'il dispense de l'apprentissage, l'Organisme respecte le régime applicable aux CFA et la gratuité de la formation pour l'apprenti et son représentant légal. Les droits et obligations de l'employeur, le financement et la rupture relèvent des textes et conventions propres au dispositif. En bilan de compétences, le consentement, la confidentialité et la remise des résultats suivent le régime spécifique. En VAE, la recevabilité, l'accompagnement et la décision du jury sont distingués. Aucun de ces dispositifs n'est réputé proposé par sa seule mention dans les présentes.

Article 35 Exclusion et effets financiers

Une exclusion disciplinaire relève exclusivement du règlement intérieur et respecte les garanties légales. Elle ne justifie ni une amende, ni une facturation automatique de toutes les heures restantes. Les conséquences financières sont déterminées selon les prestations réellement réalisées, le contrat et le régime de financement, sans double paiement. Une éventuelle réparation d'un préjudice distinct doit reposer sur un fondement légal, des éléments justifiés et les droits de contestation du client.

Données et responsabilité

Article 36 Propriété intellectuelle

Sauf cession expresse, les contenus, supports, outils et méthodes restent protégés par les droits de leurs titulaires. Le client et le bénéficiaire disposent du droit d'usage nécessaire à la formation selon les modalités annoncées. Ils ne peuvent revendre, diffuser publiquement ou exploiter commercialement les supports sans autorisation. Les travaux personnels du bénéficiaire ne sont pas cédés automatiquement à l'Organisme. Les licences de logiciels et ressources de tiers conservent leurs conditions propres, communiquées lorsque nécessaires.

Article 37 Confidentialité et image

Chaque partie protège les informations confidentielles reçues pour l'exécution du parcours. Cette obligation ne couvre pas les informations publiques, obtenues licitement d'un tiers ou dont la communication est légalement imposée. Les signalements protégés et les droits de la défense sont préservés. Toute utilisation promotionnelle de l'image, de la voix ou d'un témoignage identifiable repose sur une autorisation distincte, précise et libre. Le refus d'une telle utilisation n'a aucun effet sur l'admission ou l'évaluation.

Article 38 Protection des données

L'Organisme traite les données nécessaires à la gestion commerciale, à l'exécution de la formation, à son suivi, à l'évaluation et aux obligations légales ou de financement, sur les bases juridiques appropriées. Une notice remise avant la collecte précise le responsable du traitement, les finalités, les bases légales, les destinataires, les durées ou critères de conservation, les transferts éventuels et les droits. Les pièces pédagogiques, financières et de contrôle ne sont pas conservées indistinctement ni sans limite. Les données sensibles font l'objet de garanties adaptées ; le consentement à une prospection commerciale n'est pas confondu avec l'acceptation des CGV.

Article 39 Droits sur les données et sécurité

Les personnes exercent leurs droits dans les conditions du RGPD par les coordonnées contractuelles de l'Organisme. Elles peuvent saisir la CNIL. L'Organisme met en œuvre des mesures de sécurité adaptées, limite les habilitations et encadre ses sous-traitants. Les demandes sont traitées dans les délais légaux. Les cookies non nécessaires et les communications commerciales soumis à consentement font l'objet des choix distincts requis. Les journaux techniques constituent des éléments de preuve discutables contradictoirement et ne sont pas déclarés irréfragables.

Article 40 Responsabilité

Chaque partie répond des dommages qui lui sont imputables selon le droit applicable. L'Organisme ne bénéficie d'aucune exonération générale de responsabilité. Aucune clause ne prive une obligation essentielle de sa substance, n'écarte la responsabilité pour dommage corporel, dol ou faute lourde, ni ne réduit les droits impératifs du consommateur. Les difficultés d'un prestataire technique ou d'un sous-traitant ne dispensent pas automatiquement l'Organisme de ses engagements. Une assurance de responsabilité civile professionnelle ne se substitue pas aux obligations de prévention.

Réclamations et dispositions finales

Article 41 Réclamations

Le client, le bénéficiaire ou toute partie prenante peut adresser une réclamation à l'Organisme par réponse à un courriel administratif ou aux coordonnées de l'offre et du contrat. L'Organisme accuse réception dans les cinq jours ouvrés et recherche une réponse motivée dans les quinze jours ouvrés ; si l'analyse se prolonge, un nouveau délai expliqué est annoncé. Les urgences relatives à la sécurité ou à une atteinte aux personnes sont traitées immédiatement. Les échanges et actions correctives sont tracés. Une réclamation ne donne lieu à aucune représaille et ne limite aucun droit de recours.

Article 42 Médiation de la consommation

Le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève effectivement l'Organisme, après une réclamation écrite préalable restée sans solution et dans les conditions de recevabilité légales, notamment le délai d'un an à compter de cette réclamation. Le nom, l'adresse postale et le site du médiateur effectivement désigné sont communiqués dans une annexe nominative indissociable des présentes, remise avant l'engagement, ainsi que sur les supports où leur affichage est obligatoire. Ils sont rappelés lorsqu'une réclamation n'aboutit pas. La présente clause générale ne remplace ni l'adhésion réelle à un dispositif de médiation ni la communication de ses coordonnées. Le recours à la médiation n'est pas imposé au consommateur avant toute action judiciaire.

Article 43 Droit applicable et juridictions

Le contrat est soumis au droit français sous réserve des protections impératives éventuellement applicables. Les parties peuvent rechercher une solution amiable sans être privées de leur droit de saisir le juge compétent. Aucune compétence exclusive au profit du tribunal du siège de l'Organisme n'est imposée au consommateur. Les règles légales de compétence s'appliquent aux clients professionnels ; aucune clause attributive territoriale n'est créée par les présentes.

Article 44 Preuve et conservation

Les documents contractuels et les échanges utiles sont conservés sur des supports permettant d'en établir l'intégrité et l'accessibilité, pendant les durées légalement requises ou justifiées. Le client reçoit un exemplaire des conditions acceptées. L'acceptation ne peut être déduite de la seule présence en formation. Les parties peuvent produire les moyens de preuve admis par la loi et discuter les éléments produits par l'autre partie.

Article 45 Version et évolution

Les présentes CGV, version 1 du 25 octobre 2026, s'appliquent aux commandes qui les acceptent. Une nouvelle version ne modifie pas rétroactivement un contrat en cours. Toute modification substantielle nécessite un accord ou un fondement légal. Si une stipulation est réputée non écrite ou inapplicable, les autres demeurent applicables dans les limites permises par le droit. Les présentes ne comportent aucune renonciation générale aux garanties ou recours légaux.

Documents associés et références

Article 46 Rétractation sans formulaire imposé

Pour exercer un droit de rétractation, le client peut transmettre une déclaration non équivoque identifiant la formation, la date de conclusion du contrat et son identité, puis indiquant sa volonté de se rétracter. L'usage du formulaire réglementaire n'est pas obligatoire. Pour les contrats à distance ou hors établissement concernés, l'Organisme remet également le formulaire réglementaire individualisé avec l'identification du destinataire, sur support durable, avant l'engagement. Aucun champ générique n'est à renseigner dans les présentes CGV ; les informations de la commande figurent dans le dossier nominatif.

Article 47 Documents obligatoires associés

Les présentes sont communiquées avec un dossier propre à l'action : offre ou devis nominatif ; programme ; convention ou contrat approprié ; calendrier et échéancier ; conditions de certification si applicables ; règlement intérieur ; contacts et assistance ; notice de protection des données ; informations sur les réclamations et, pour les consommateurs, coordonnées effectives du médiateur et information sur la rétractation. La remise de ces documents intervient aux échéances imposées par la loi, notamment avant l'engagement pour l'information précontractuelle. Un simple renvoi à un document non transmis ne suffit pas.

Références principales

Code du travail : articles L6353-1 à L6353-8, L6352-3 et suivants et D6313-3-1. Code de la consommation : information précontractuelle, contrats à distance et hors établissement, clauses abusives et médiation, notamment articles L111-1, L212-1, L221-3, L221-5, L221-10, L221-18 à L221-28, L612-1 et R616-1. Code de commerce : articles L441-1, L441-10 et D441-5. Code civil : articles 1217 et suivants et 1218. RGPD et loi Informatique et Libertés. Les textes impératifs en vigueur prévalent sur une référence devenue obsolète.

Sources officielles consultées

Légifrance : legifrance.gouv.fr ; Code du travail numérique : code.travail.gouv.fr ; Service Public Entreprendre : entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F33527 ; Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : economie.gouv.fr ; référentiel national qualité et guide de lecture : travail-emploi.gouv.fr. Vérification documentaire au 25 octobre 2026.

Portée opérationnelle

Ces CGV générales organisent les engagements de l'Organisme sans inventer une identité, un prix, une habilitation, un statut fiscal ou un médiateur. Leur utilisation suppose la remise du dossier nominatif décrit ci-dessus. Elles ne démontrent pas, à elles seules, la conformité juridique ou Qualiopi : celle-ci dépend aussi des pratiques, des habilitations, des informations réelles et des preuves conservées. Les engagements de service annoncés dans les présentes doivent être effectivement organisés et respectés.