

## Conditions Générales de Vente

France Formation Académie

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les relations entre France Formation Académie (« FFA ») et toute personne physique ou morale (« Client ») souscrivant une prestation de formation (« Prestation »). Elles sont établies conformément au Code du travail, au Code de la consommation, au Référentiel National Qualité (Qualiopi) et, le cas échéant, aux Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme Mon Compte Formation (EDOF).

### 1. Identification – Référents

France Formation Académie – 254 rue Vendôme, 69003 Lyon

SIREN : 941 987 018 – SIRET : 941 987 018 00012

NDA : 84692462269 (l'enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)

Certification Qualiopi : FRA 6252025001-evolve (valide jusqu'au 27/05/2028)

TVA : non applicable – art. 261-4-4° CGI (sous réserve d'évolution)

Email : [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr) – Tél. : 04 28 67 71 42

Référent handicap & RGPD : Mathilde AILLOUD : 06-16-29-08-50 Mail : [rp@franceformationacademie.fr](mailto:rp@franceformationacademie.fr)

### 2. Définitions – Documents contractuels

B2C : Client particulier consommateur.

B2B : Client professionnel (entreprise, administration, association, indépendant).

Contrat de formation : contrat B2C hors CPF, conclu selon le Code du travail.

Convention de formation : convention B2B.

Action CPF : formation certifiante RNCP/RS publiée sur Mon Compte Formation.

Hiérarchie contractuelle :

- Inscription validée (devis signé / validation sur Mon Compte Formation pour actions CPF)
- Contrat ou convention de formation (pour actions hors CPF)
- Programme de formation / fiche EDOF
- Présentes CGV
- Règlement intérieur

Pour les actions CPF, les CGU EDOF constituent le cadre contractuel entre le titulaire et FFA pour l'inscription, la rétractation, l'annulation et le paiement, et prévalent en cas de contradiction.

L'acceptation des CGV résulte de la signature ou de la validation électronique. Les données et traces conservées par FFA (convocations, émargements, logs, factures) font foi en cas de litige.

### 3. Informations précontractuelles – CPF – Accessibilité

Avant toute inscription, FFA communique au Client les informations exigées par la réglementation et Qualiopi : objectifs, contenu, durée, rythme, modalités (présentiel, distanciel, hybride), prérequis, moyens pédagogiques, modalités d'évaluation, sanction de la formation, prix, conditions d'annulation et contacts.

## Positionnement et vérification des prérequis

Avant toute entrée en formation, France Formation Académie peut réaliser un entretien, ou un questionnaire afin de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, objectifs et prérequis du candidat.

En cas d'écart significatif entre les besoins du candidat et les objectifs de la formation, France Formation Académie se réserve la possibilité de refuser l'inscription ou de proposer une orientation vers une prestation plus adaptée.

### CPF / EDOF

- Seules les formations certifiantes RNCP/RS régulièrement enregistrées et conformes à leur référentiel sont publiées sur Mon Compte Formation.

- La durée déclarée correspond exclusivement au temps de formation accompagnée (présentiel, classes virtuelles, tutorat, e-learning encadré), à l'exclusion du temps de travail personnel non encadré.
- La formation est dimensionnée selon les besoins pédagogiques du Stagiaire et le référentiel de certification, et jamais en fonction du solde CPF disponible.

## Accessibilité

FFA étudie toute adaptation possible pour les personnes en situation de handicap (organisation, supports, rythme, aménagements). Le Stagiaire est invité à informer le référent handicap le plus tôt possible : Mathilde AILLOUD : 06-16-29-08-50 Mail : [rp@franceformationacademie.fr](mailto:rp@franceformationacademie.fr)

## 4. Inscription – Contrats – Intermédiaires

L'inscription devient définitive après :

- validation écrite du devis / bulletin d'inscription,
- signature du contrat (B2C hors CPF) ou de la convention (B2B),
- validation de l'inscription sur Mon Compte Formation pour les actions CPF,
- et, le cas échéant, validation du financement (OPCO, FAFCEA, employeur...).

FFA peut refuser une inscription en cas d'impayé antérieur, de non-respect des prérequis, de non-conformité au public visé ou de non-respect des règles CPF.

Contrat B2C hors CPF : remis avant toute inscription, conformément à l'article L.6353-3 du Code du travail.

Actions CPF : l'inscription et la validation sur Mon Compte Formation valent acceptation des CGU EDOF. FFA peut remettre un document d'information (programme, planning, règles internes) qui ne se substitue pas aux CGU et ne les contredit pas.

Convention B2B : établie conformément à l'article L.6353-2 du Code du travail.

## Apporteurs d'affaires / partenaires commerciaux

Les apporteurs d'affaires et partenaires interviennent uniquement pour la mise en relation. Ils ne peuvent ni engager FFA, ni encaisser des fonds, ni promettre des avantages ou conditions non prévues par les documents contractuels.

Ils doivent respecter strictement :

- l'interdiction de démarchage CPF non sollicité,
- l'interdiction de prise en main des comptes Mon Compte Formation des titulaires (utilisation des identifiants FranceConnect, etc.),
- l'interdiction de proposer des cadeaux, avantages ou rétrocessions financières liés à la mobilisation du CPF.

La relation contractuelle est conclue directement entre FFA et le Client, et les paiements sont effectués directement à FFA ou via Mon Compte Formation.

## 5. Sous-traitance (notamment actions CPF)

FFA peut recourir à des formateurs salariés ou indépendants, ou à des organismes sous-traitants, pour tout ou partie de l'exécution des formations.

Pour les actions CPF, conformément au décret n° 2023-1350 du 28 décembre 2023 :

- La formation sous-traitée reste sous la pleine responsabilité de FFA pour la conformité, la qualité pédagogique et le service rendu au Stagiaire.
- Un contrat écrit précise les missions confiées, le contenu et la sanction de la formation, les moyens mobilisés, les conditions de réalisation et de suivi, la durée, la période de réalisation et le montant de la prestation.
- Le sous-traitant ne peut pas lui-même sous-traiter l'exécution de la formation (pas de sous-traitance en cascade).
- Le sous-traitant doit être certifié Qualiopi, habilité si nécessaire et en règle avec ses obligations légales (sauf exceptions prévues).
- La part d'activité sous-traitée sur Mon Compte Formation est plafonnée par la réglementation et déclarée chaque année dans EDOF.

## 6. Organisation – Déroulement – Évaluation – Service fait

FFA communique avant le démarrage les modalités pratiques : dates, horaires, lieu ou lien de connexion, consignes et matériel requis.

Le Stagiaire s'engage à respecter le règlement intérieur, les consignes de sécurité, le matériel mis à disposition, et à participer activement. En cas de manquement grave (comportement inapproprié, non-respect répété des consignes), FFA peut exclure le Stagiaire après mise en demeure restée sans effet. Les prestations effectivement réalisées et dûment justifiées restent intégralement dues et ne donnent lieu à aucun remboursement.

# France Formation Académie

254 rue Vendôme

69003 Lyon

Email : [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr)

Tel : +33428677142

[www.franceformationacademie.fr](http://www.franceformationacademie.fr)



Les modalités pédagogiques et d'évaluation (positionnement, évaluation en cours, évaluation finale, épreuves certificatives) sont décrites dans le programme et, pour le CPF, dans la fiche EDOF correspondante.

Sous réserve de l'assiduité du participant et de la réalisation des évaluations prévues, une attestation de fin de formation est remise à l'issue de l'action de formation.

Lorsque la formation prépare à une certification, les résultats sont communiqués selon les modalités définies par l'organisme certificateur.

## Évaluation de la satisfaction

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, France Formation Académie sollicite les participants afin de recueillir leur évaluation de la formation.

Les réponses aux questionnaires qualité peuvent être exploitées de manière anonymisée pour produire les indicateurs qualité diffusés par l'organisme.

## Traçabilité / service fait

FFA conserve les justificatifs de réalisation de la formation :

- émargements signés (présentiel),
- logs de connexion / émargements électroniques, traces d'activités pédagogiques (distanciel, e-learning encadré),
- évaluations et résultats,
- preuves d'inscription et/ou de passage aux épreuves de certification le cas échéant.

Ces éléments peuvent être communiqués aux financeurs (OPCO, FAFCEA, Caisse des Dépôts) et à l'administration (DREETS...) en cas de contrôle.

Dans le cadre des formations réalisées en tout ou partie à distance (e-learning), France Formation Académie met en œuvre des outils permettant d'assurer une traçabilité détaillée du parcours de formation.

À ce titre, sont susceptibles d'être collectées et exploitées les données suivantes :

- dates et heures de connexion et de déconnexion,
- durée de connexion et temps passé sur les contenus,
- progression dans les modules et séquences pédagogiques,
- actions réalisées (consultation de contenus, validation d'étapes, activités pédagogiques),
- adresse IP.

Ces données sont utilisées pour :

- assurer le suivi pédagogique,
- attester de la réalisation effective de la formation,
- justifier de l'assiduité auprès des organismes financeurs et autorités de contrôle.

Elles constituent des éléments de preuve du service fait.

## Engagement spécifique du titulaire CPF

Le titulaire CPF s'engage à :

- suivre la formation avec assiduité,
- réaliser les travaux et évaluations prévus,
- se présenter aux épreuves certificatives lorsqu'elles sont obligatoires.

En cas d'abandon injustifié, la Caisse des Dépôts peut considérer la formation comme réalisée et mobiliser les droits CPF conformément aux CGU EDOF et à ses propres décisions ; FFA ne peut être tenue responsable de ces décisions.

## 7. Prix – Financement – Paiement

Les prix sont exprimés en euros. Par défaut : TVA non applicable – art. 261-4-4° CGI ; si l'exonération cesse, les prix s'entendent hors taxes, TVA en sus.

Les devis sont valables 30 jours. Sauf mention contraire, les frais de transport, hébergement, restauration et certains frais d'examen ou supports physiques ne sont pas inclus.

France Formation Académie | 254 rue Vendôme Lyon 69003 | Tel : +33428677142

Email : [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr) | Certification Qualiopi : FRA 6252025001-evolve (valide jusqu'au 27/05/2028)

Numéro SIRET : 94198701800012 | N° TVA : FR23941987018

Numéro de déclaration d'activité : 84692462269 (Auvergne-Rhône-Alpes)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.*

# France Formation Académie

254 rue Vendôme

69003 Lyon

Email : [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr)

Tel : +33428677142

[www.franceformationacademie.fr](http://www.franceformationacademie.fr)



## Financements externes (OPCO, FAFCEA, employeur, etc.)

La demande de prise en charge incombe au Client. En cas de refus, de retard de décision ou de prise en charge partielle, le solde non financé reste dû par le Client.

### CPF (Mon Compte Formation)

- Les règles d'inscription, de rétractation, d'annulation et de paiement sont celles de la plateforme Mon Compte Formation ; en cas de contradiction, les CGU EDOF prévalent.
- Le titulaire reste seul responsable de l'usage de son compte et de ses identifiants. FFA ne demande jamais les identifiants FranceConnect et ne prend pas la main sur le compte CPF du titulaire.
- Une participation financière obligatoire peut être demandée au titulaire selon la réglementation en vigueur.
- Toute annulation après le début de la formation peut entraîner la mobilisation partielle ou totale de ses droits, sans remboursement, selon les CGU EDOF. FFA ne peut être tenue responsable des décisions de la Caisse des Dépôts.

### Anti-fraude CPF

FFA, ses salariés, formateurs et partenaires s'interdisent :

- tout démarchage CPF non sollicité,
- toute prise de contrôle d'un compte CPF (usage des identifiants, validation à la place du titulaire),
- tout cadeau, avantage ou rétrocession d'argent en lien avec la mobilisation du CPF,
- toute adaptation artificielle de la durée ou du prix de la formation au solde CPF restant,
- tout montage frauduleux ou usurpation d'identité.

FFA se réserve le droit d'annuler toute inscription en cas de suspicion de fraude ou de non-respect des règles CPF, et d'en informer la Caisse des Dépôts ou les autorités compétentes.

### Païement personnel

Païement par virement, chèque ou autre moyen accepté. Pour les Clients B2C hors CPF, aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai de rétractation légal. À l'issue de ce délai, il ne peut être demandé un montant supérieur à 30 % du prix de la formation, le solde étant exigible au fur et à mesure du déroulement de la prestation, selon un échéancier prévu au contrat. Pour les Clients B2B, sauf accord contraire, les factures sont payables comptant à réception. Un païement en plusieurs fois peut être prévu au contrat.

### Retard de païement B2B

Des pénalités de retard sont applicables de plein droit au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal, tout mois commencé étant dû, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (art. L.441-10 du Code de commerce). FFA peut suspendre l'accès à la formation ou refuser de nouvelles inscriptions jusqu'au règlement intégral.

## 8. Rétractation – Annulation – Report

### 8.1 B2C hors CPF

Code du travail : le Client particulier dispose d'un délai de rétractation de 10 jours à compter de la signature du contrat de formation (L.6353-5). Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai.

Code de la consommation (vente à distance / hors établissement) : le Client consommateur bénéficie d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Lorsque les deux régimes sont applicables, le délai le plus favorable au consommateur s'applique.

La rétractation s'exerce par écrit (courrier recommandé ou email avec accusé de réception) adressé à FFA. Un modèle de formulaire figure en annexe.

### 8.2 CPF

Pour les actions financées via le CPF, les règles de rétractation, d'annulation et de remboursement sont celles prévues par les CGU de la plateforme Mon Compte Formation (notamment délai de 14 jours avant le début et absence de rétractation après démarrage).

### 8.3 Annulation / report hors CPF

Toute demande d'annulation ou de report (B2C hors CPF ou B2B) doit être adressée par écrit.

- Plus de 14 jours calendaires avant le début : sans frais, hors frais déjà engagés non remboursables.

France Formation Académie | 254 rue Vendôme Lyon 69003 | Tel : +33428677142

Email : [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr) | Certification Qualiopi : FRA 6252025001-evolve (valide jusqu'au 27/05/2028)

Numéro SIRET : 94198701800012 | N° TVA : FR23941987018

Numéro de déclaration d'activité : 84692462269 (Auvergne-Rhône-Alpes)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.*

# France Formation Académie

254 rue Vendôme

69003 Lyon

Email : [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr)

Tel : +33428677142

[www.franceformationacademie.fr](http://www.franceformationacademie.fr)



- Entre 14 et 7 jours : 50 % du prix de la formation peut être facturé, à titre d'indemnité forfaitaire correspondant aux frais engagés et au préjudice subi.
- Moins de 7 jours ou en cas d'absence / abandon non justifié : jusqu'à 100 % du prix de la formation peut être facturé, à titre d'indemnité forfaitaire correspondant aux frais engagés et au préjudice subi, sans pouvoir excéder le montant total de la formation, sauf dispositions légales impératives contraires applicables aux consommateurs. En cas de force majeure ou de motif légitime dûment justifié (maladie grave, accident, hospitalisation, décès d'un proche, licenciement...), FFA propose en priorité un report de la formation ou, à défaut, une annulation sans frais, sur présentation de justificatifs dans les 5 jours ouvrés.

Le Client B2B peut remplacer un participant jusqu'à 48 h avant le début, sous réserve que le remplaçant remplisse les prérequis et que FFA en soit informée par écrit.

FFA peut annuler ou reporter une session (force majeure, indisponibilité d'un intervenant, effectif insuffisant). Dans ce cas, FFA propose un report ou un remboursement intégral des sommes versées, sans autre indemnité (transport, hébergement, manque à gagner...).

## 9. Propriété intellectuelle – Confidentialité

Les supports, contenus, méthodes et outils remis ou mis à disposition sont la propriété exclusive de FFA ou de ses partenaires et sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle.

Le Client / Stagiaire dispose d'un droit d'usage strictement personnel ou interne à son entreprise, non exclusif et non transférable. Toute reproduction, diffusion, modification, revente, mise en ligne ou utilisation pour former des tiers, sans accord écrit de FFA, est interdite.

Les informations non publiques échangées dans le cadre de la Prestation sont confidentielles pendant la durée de la relation contractuelle et pendant 3 ans après sa fin.

### Utilisation d'outils d'intelligence artificielle

Certaines formations peuvent inclure l'utilisation d'outils d'intelligence artificielle à des fins pédagogiques.

Les participants demeurent responsables des contenus qu'ils produisent et s'engagent à ne pas communiquer de données confidentielles, stratégiques ou sensibles dans ces outils sans autorisation préalable.

## 10. Données personnelles (RGPD)

FFA est responsable de traitement. Les données personnelles sont traitées pour :

- la gestion administrative et pédagogique des formations,
- la facturation et la comptabilité,
- le respect des obligations légales (déclaration d'activité, BPF, contrôles DREETS, Qualiopi, contrôles CPF),
- le reporting aux financeurs (OPCO, FAFCEA, Caisse des Dépôts),
- la mesure de la satisfaction et l'amélioration continue,
- et, le cas échéant, l'envoi d'informations sur l'offre de FFA (avec consentement).

Dans le cadre de la formation, les sessions réalisées à distance sont susceptibles de faire l'objet d'un enregistrement vidéo (incluant image, voix et échanges).

Ces enregistrements sont réalisés à des fins pédagogiques, notamment pour permettre le rattrapage des séances par les apprenants absents ainsi que la révision des contenus abordés.

Ils sont accessibles uniquement aux participants de la formation concernée, via un espace sécurisé, pour une durée limitée n'excédant pas 90 jours à compter de la session ou de la fin de la formation.

Conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de vos données.

Pour toute demande, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr)

Si vous ne souhaitez pas apparaître dans l'enregistrement, vous avez la possibilité de désactiver votre caméra et votre micro lors de la session.

Bases légales : exécution du contrat, obligations légales, intérêt légitime, consentement.

Destinataires : personnel FFA habilité, formateurs, financeurs (OPCO, FAFCEA, CDC), administration (DREETS...), prestataires techniques (LMS, CRM...).

Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis archivées selon les prescriptions légales (notamment 3 ans pour la preuve contractuelle et 10 ans pour les pièces comptables).

France Formation Académie | 254 rue Vendôme Lyon 69003 | Tel : +33428677142

Email : [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr) | Certification Qualiopi : FRA 6252025001-evolve (valide jusqu'au 27/05/2028)

Numéro SIRET : 94198701800012 | N° TVA : FR23941987018

Numéro de déclaration d'activité : 84692462269 (Auvergne-Rhône-Alpes)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.*

# France Formation Académie

254 rue Vendôme

69003 Lyon

Email : [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr)

Tel : +33428677142

[www.franceformationacademie.fr](http://www.franceformationacademie.fr)



Le Client / Stagiaire dispose des droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité et retrait du consentement. Il peut les exercer en écrivant à :

France Formation Académie – 254 rue Vendôme, 69003 Lyon – [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr), avec copie d'une pièce d'identité. Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)). FFA indique qu'aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est réalisé, sauf mention contraire portée à la connaissance des personnes concernées.

FFA met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles adaptées.

## 11. Responsabilité – Force majeure

FFA est tenue à une obligation de moyens. Sa responsabilité, toutes causes confondues, est limitée au montant effectivement payé par le Client pour la Prestation concernée, sauf en cas de faute lourde, de dol ou de dommages corporels, et sous réserve des dispositions d'ordre public applicables aux consommateurs.

FFA ne peut être tenue responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de bénéfice, perte de chance...).

En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (événement extérieur, imprévisible et irrésistible), l'exécution des obligations de la partie empêchée est suspendue pendant la durée de l'événement. Si la situation de force majeure se prolonge au-delà de 30 jours, chaque partie peut résilier le contrat sans indemnité.

## 11 bis – Qualité et amélioration continue

France Formation Académie publie et met à jour régulièrement ses indicateurs de résultats, notamment les taux de satisfaction, de recommandation, d'achèvement des parcours et, lorsque cela est pertinent, les taux de réussite aux certifications préparées.

Ces indicateurs sont mis à disposition du public selon les modalités définies par l'organisme.

## 12. Réclamations – Médiation – Litiges

Toute réclamation doit être adressée par écrit à :

France Formation Académie – 254 rue Vendôme, 69003 Lyon – [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr).

FFA accuse réception dans un délai raisonnable et traite les réclamations dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue (Qualiopi).

En cas de litige de consommation non résolu, le Client B2C peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation :

CNPM – MÉDIATION CONSOMMATION

9 rue du Guesclin, 69003 Lyon

<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu>

Le consommateur doit d'abord avoir adressé une réclamation écrite à FFA. Le recours à la médiation n'exclut pas la possibilité de saisir les tribunaux.

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

- Litiges B2B : compétence des tribunaux du ressort de Lyon.
- Litiges B2C : compétence des juridictions déterminées selon le Code de la consommation (domicile du consommateur ou lieu du fait dommageable).

Pour les actions CPF, s'appliquent également les règles de litige prévues par les CGU EDOF.

### FRANCE FORMATION ACADEMIE

254 Rue Vendôme 69003 Lyon

Tel : 04 28 67 71 42

[contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr)

[www.franceformationacademie.fr](http://www.franceformationacademie.fr)

Siret : 941 987 018 00012 - FR23941987018

Dernière mise à jour : 03 Juin 2026

France Formation Académie | 254 rue Vendôme Lyon 69003 | Tel : +33428677142

Email : [contact@franceformationacademie.fr](mailto:contact@franceformationacademie.fr) | Certification Qualiopi : FRA 6252025001-evolve (valide jusqu'au 27/05/2028)

Numéro SIRET : 94198701800012 | N° TVA : FR23941987018

Numéro de déclaration d'activité : 84692462269 (Auvergne-Rhône-Alpes)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.*