Conditions Générales de Vente

Version de novembre 2026

Partie 1. Dispositions communes à tous les clients

1. Identification de l'organisme

SAS FormAssista, au capital de 500 €, dont le siège est situé 7, rue Ladureau, 45000 ORLÉANS.

SIREN : 880 848 130, R.C.S. Orléans. SIRET : 880 848 130 00014.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 24 37 04024 37 auprès du préfet de région Centre-Val de Loire. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Organisme de formation certifié Qualiopi.

Téléphone : 06 62 02 54 83. Courriel : contact@formassista.fr. Site : www.formassista.fr.

2. Définitions

- « FormAssista » : la SAS FormAssista, organisme de formation.
- « Formation » : toute action de formation proposée par FormAssista, quelle que soit sa modalité.
- « Stagiaire » : la personne physique qui suit la Formation.
- « Client particulier » : toute personne physique qui s'inscrit à titre individuel, que la Formation soit payée sur ses fonds propres, par la mobilisation de son Compte personnel de formation (CPF) ou avec une demande de prise en charge auprès d'un fonds d'assurance formation des travailleurs indépendants, tel que le FIFPL.
- « Client professionnel » : toute personne morale (entreprise, association, cabinet d'accompagnement, organisme public ou financeur) qui commande une Formation pour un ou plusieurs Stagiaires, notamment dans le cadre d'un plan de développement des compétences ou d'un plan de sauvegarde de l'emploi (PSE).
- « Client » : le Client particulier ou le Client professionnel.
- « Financeur » : l'organisme qui prend en charge tout ou partie du prix (OPCO, FIFPL, Caisse des dépôts pour le CPF, France Travail, employeur).
- « Contrat » : le contrat de formation professionnelle signé avec un Client particulier, ou la convention de formation signée avec un Client professionnel.
- « Programme » : le document qui décrit les objectifs, le contenu, la durée, les modalités et le prix de la Formation.

3. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV ») fixent les conditions dans lesquelles FormAssista vend et réalise ses Formations.

Elles s'appliquent à toutes les modalités de Formation :

- en présentiel, dans les locaux de FormAssista ou dans des locaux loués par elle ;
- en classe virtuelle, c'est-à-dire à distance et en direct avec un formateur ;
- en e-learning, c'est-à-dire à distance et en autonomie sur une plateforme en ligne ;
- en format mixte, qui combine plusieurs de ces modalités.

La Partie 1 s'applique à tous les Clients. La Partie 2 s'applique aux seuls Clients particuliers. La Partie 3 s'applique aux seuls Clients professionnels. En cas de doute sur la qualité d'un Client personne physique, les règles de la Partie 2 s'appliquent.

4. Documents contractuels

La relation entre FormAssista et le Client est régie, par ordre de priorité décroissant, par :

- le Contrat et ses annexes, dont le Programme ;
- les présentes CGV ;
- le règlement intérieur applicable aux Stagiaires, disponible sur www.formassista.fr et sur simple demande.

Pour les Formations achetées avec le CPF, les conditions d'utilisation de la plateforme Mon Compte Formation priment sur l'ensemble de ces documents (article 20).

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du Contrat. Sauf accord écrit de FormAssista, elles prévalent sur les conditions générales d'achat du Client professionnel.

5. Inscription

La demande d'inscription est adressée à FormAssista par courriel, par courrier ou par les formulaires du site. FormAssista en accuse réception sous 48 heures ouvrées et adresse au Client le Programme, les présentes CGV et le Contrat.

L'inscription est définitive à réception du Contrat signé et des CGV signées, sous réserve du droit de rétractation du Client particulier (article 17).

Chaque Formation comporte un nombre minimum et un nombre maximum de participants, indiqués au Programme. FormAssista s'engage à ne pas dépasser le nombre maximum.

Avant toute inscription, FormAssista vérifie avec le Stagiaire que la Formation correspond à son besoin et qu'il en remplit les prérequis.

6. Déroulement des Formations

Au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la Formation, le Stagiaire reçoit une convocation qui précise les dates, les horaires, le lieu ou les instructions de connexion.

Le lieu indiqué sur les supports de communication peut être modifié. Dans ce cas, le nouveau lieu se situe dans le même secteur géographique et le Stagiaire en est informé par écrit.

FormAssista choisit les méthodes, les outils pédagogiques et les formateurs. Elle peut remplacer un formateur empêché par un formateur de compétence équivalente.

Les supports remis sont des documents pédagogiques. Ils ne constituent ni un manuel exhaustif ni un document officiel, et FormAssista n'est pas tenue de les mettre à jour après la Formation.

Le Stagiaire respecte le règlement intérieur de FormAssista et, en présentiel, celui de l'établissement d'accueil. En cas de manquement grave, FormAssista peut exclure le Stagiaire après l'avoir entendu, dans les conditions prévues par le règlement intérieur.

7. Formations à distance et e-learning

Le Programme précise les prérequis techniques, la durée estimée de la Formation, les travaux demandés, les modalités d'évaluation, ainsi que les modalités et les délais de l'assistance technique et pédagogique.

Le Stagiaire dispose d'un ordinateur, d'une connexion internet à haut débit et, pour les classes virtuelles, d'un micro et d'une caméra.

Les identifiants d'accès sont personnels. Ils ne peuvent être ni cédés, ni partagés, ni utilisés par un tiers.

La durée d'accès aux contenus e-learning est indiquée au Programme ou au Contrat. Elle court à compter de l'envoi des identifiants.

FormAssista n'est pas responsable des difficultés de connexion qui tiennent à l'équipement ou au fournisseur d'accès du Stagiaire. Si une classe virtuelle ne peut se tenir, ou si la plateforme est indisponible, pour une raison qui tient à FormAssista ou à ses prestataires, la séance est reprogrammée sans frais ou la durée d'accès est prolongée d'autant.

L'enregistrement des classes virtuelles par le Stagiaire est interdit sans accord écrit de FormAssista.

8. Assiduité et attestations

Le Stagiaire suit la Formation avec assiduité. En présentiel et en classe virtuelle, il signe la feuille d'émargement par demi-journée, sur papier ou par la solution d'émargement électronique de FormAssista.

En e-learning, l'assiduité est établie par les données de connexion, les travaux réalisés et les évaluations.

À l'issue de la Formation, FormAssista remet un certificat de réalisation qui mentionne les heures effectivement suivies. Les absences ne donnent pas droit à une séance individuelle de rattrapage.

9. Certification

Lorsque la Formation prépare à une certification enregistrée auprès de France compétences, le Programme précise le certificateur, les modalités de l'évaluation et les conditions d'une nouvelle présentation.

Le Stagiaire s'engage à se présenter à l'évaluation. La décision d'attribution appartient au jury du certificateur. FormAssista met en œuvre les moyens nécessaires à la préparation du Stagiaire, sans garantir l'obtention de la certification.

10. Accessibilité

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent handicap de FormAssista avant leur inscription, à l'adresse contact@formassista.fr, afin d'étudier les adaptations possibles.

11. Prix

Les prix sont ceux indiqués au Programme et au Contrat. Ils sont exprimés en euros et nets de taxe : FormAssista est exonérée de TVA pour ses actions de formation professionnelle (article 261, 4, 4° a du Code général des impôts).

Le prix inscrit au Contrat est ferme. Il comprend la Formation et les supports pédagogiques. Les frais de déplacement, d'hébergement et de repas du Stagiaire ne sont pas compris.

12. Report ou annulation par FormAssista

FormAssista peut reporter ou annuler une session si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Elle en informe le Client par écrit au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la Formation.

En cas d'indisponibilité du formateur sans remplacement possible, ou de toute autre impossibilité, FormAssista prévient le Client dès qu'elle en a connaissance.

Dans tous ces cas, le Client choisit entre l'inscription à une autre session et le remboursement intégral des sommes versées pour les prestations non réalisées. Le remboursement intervient sous 14 jours.

13. Force majeure

Aucune des parties n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée prévient l'autre sans délai. La Formation est reportée ou, si le report est impossible, le Contrat est résilié et seules les prestations réalisées sont dues, au prorata de leur valeur.

14. Propriété intellectuelle

Les contenus, supports, vidéos, modèles et outils remis ou mis en ligne restent la propriété de FormAssista ou de leurs auteurs. Le Stagiaire reçoit un droit d'usage personnel, non cessible, limité à sa propre formation et à son activité.

Toute reproduction, diffusion, revente ou mise à disposition de tiers, totale ou partielle, sans accord écrit de FormAssista est interdite (articles L.122-4 et L.335-2 du Code de la propriété intellectuelle).

15. Données personnelles

FormAssista est responsable du traitement des données personnelles collectées, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Les données servent à gérer les inscriptions, à réaliser et suivre les Formations, à établir les attestations, à facturer, à justifier la réalisation des Formations auprès des Financeurs et des autorités de contrôle, et à informer les Clients des offres de FormAssista. Ces traitements reposent sur l'exécution du Contrat, sur les obligations légales de FormAssista et sur son intérêt légitime.

Les données sont destinées aux services de FormAssista, aux formateurs, aux Financeurs, aux certificateurs et aux prestataires techniques qui agissent pour son compte (gestion de la formation, émargement, classe virtuelle, hébergement). Elles ne sont ni vendues ni cédées.

Les dossiers des Stagiaires sont conservés 5 ans à compter de la fin de la Formation. Les pièces comptables sont conservées 10 ans. Les données des prospects sont conservées 3 ans à compter du dernier contact.

Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité. Ces droits s'exercent par courriel à contact@formassista.fr ou par courrier à l'adresse du siège. Une réclamation peut être adressée à la CNIL (www.cnil.fr).

16. Réclamations

Toute réclamation est adressée par écrit à contact@formassista.fr ou à l'adresse du siège. FormAssista en accuse réception sous 5 jours ouvrés et y répond sous 30 jours.

Partie 2. Dispositions propres aux Clients particuliers

17. Contrat et droit de rétractation

Lorsque le Client particulier paie lui-même tout ou partie de la Formation, un contrat de formation professionnelle est signé avant toute inscription définitive et avant tout paiement (articles L.6353-3 et suivants du Code du travail).

Le Client particulier dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature du Contrat pour se rétracter, sans motif et sans frais, que le Contrat ait été conclu à distance ou non. Il en informe FormAssista par lettre recommandée avec avis de réception ou par courriel à contact@formassista.fr.

Aucune somme n'est exigée avant la fin de ce délai. La Formation ne débute pas, et les accès e-learning ne sont pas ouverts, avant la fin de ce délai.

18. Paiement

À la fin du délai de rétractation, un premier versement peut être demandé. Il ne dépasse pas 30 % du prix. Le solde est payé par échéances, au fur et à mesure du déroulement de la Formation, selon le calendrier inscrit au Contrat.

Le paiement s'effectue par virement ou par chèque.

En cas de retard de paiement, et après une mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, les sommes dues portent intérêt au taux légal. FormAssista peut suspendre l'accès à la Formation jusqu'au paiement.

19. Annulation, abandon et interruption

Si le Stagiaire est empêché de suivre la Formation par un cas de force majeure dûment reconnu, le Contrat est résilié. Seules les prestations effectivement réalisées sont dues, au prorata de leur valeur (article L.6353-7 du Code du travail).

En dehors de la force majeure et après la fin du délai de rétractation :

- annulation reçue plus de 15 jours avant le début de la Formation : aucune somme n'est due ;
- annulation reçue 15 jours ou moins avant le début de la Formation : une indemnité égale à 30 % du prix est due ;
- abandon après le début de la Formation : les prestations réalisées sont dues au prorata, ainsi qu'une indemnité égale à 30 % du prix des prestations non réalisées.

Ces indemnités font l'objet d'une facture distincte. Elles ne peuvent pas être présentées à un Financeur.

Le Client particulier peut demander le report de son inscription sur une autre session. Le report est accordé sans frais dans la limite des places disponibles.

20. Formations financées par le CPF

L'inscription à une Formation éligible au CPF se fait exclusivement sur la plateforme Mon Compte Formation (www.moncompteformation.gouv.fr).

Les conditions générales et particulières d'utilisation de cette plateforme, éditées par la Caisse des dépôts, régissent l'inscription, les délais, le droit de rétractation, le paiement, l'annulation et l'abandon. Elles priment sur les présentes CGV, qui ne s'appliquent que pour ce qu'elles ne règlent pas (déroulement, assiduité, propriété intellectuelle, données personnelles, réclamations).

FormAssista ne demande au titulaire du compte aucun paiement en dehors de la plateforme.

21. Prise en charge par le FIFPL ou un autre fonds

Le Client particulier qui sollicite le FIFPL ou un autre fonds d'assurance formation dépose lui-même sa demande de prise en charge, avant le début de la Formation. FormAssista lui remet les documents nécessaires : Programme, devis, Contrat, puis facture et certificat de réalisation.

Le Client particulier règle le prix à FormAssista dans les conditions de l'article 18 et se fait rembourser par le fonds. Un refus ou une prise en charge partielle ne modifie pas le prix dû.

22. Responsabilité et garanties

FormAssista apporte à la préparation et à la réalisation de la Formation tous les soins attendus d'un professionnel. Elle ne garantit pas un résultat qui dépend du travail du Stagiaire, tel que la réussite à une évaluation ou le développement d'une activité.

Le Client particulier bénéficie des garanties légales prévues par le Code de la consommation. Aucune clause des présentes CGV ne limite les droits qu'il tient de la loi.

23. Médiation et litiges

En cas de différend, le Client particulier adresse d'abord une réclamation écrite à FormAssista (article 16).

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT.

En cas de litige, tout consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : https://www.medconsodev.eu ou par voie postale en écrivant à : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT – IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE – 3 RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ETIENNE

À défaut d'accord amiable, le litige est porté devant le tribunal compétent selon les règles légales.

Partie 3. Dispositions propres aux Clients professionnels

24. Commande et convention

La commande est formée par la signature de la convention de formation et des présentes CGV. La convention précise l'intitulé, les objectifs, la durée, les dates, les modalités, le prix et le nom des Stagiaires.

25. Facturation et paiement

La facture est émise à l'issue de la Formation ou, pour les Formations de plus d'un mois, selon l'échéancier prévu à la convention. Elle est payable à réception, par virement ou par chèque, sans escompte pour paiement anticipé.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel préalable, des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce).

En cas de retard de paiement, FormAssista peut suspendre les Formations en cours et refuser toute nouvelle commande jusqu'au règlement.

26. Prise en charge par un OPCO ou un autre Financeur

Il appartient au Client professionnel :

- de déposer la demande de prise en charge avant le début de la Formation ;
- d'indiquer le Financeur et ses coordonnées sur la convention ;
- de transmettre l'accord de prise en charge à FormAssista avant le début de la Formation.

Si FormAssista n'a pas reçu l'accord de prise en charge au premier jour de la Formation, la facture est adressée au Client professionnel pour la totalité du prix.

Si le Financeur ne prend en charge qu'une partie du prix, ou ne paie pas, le solde est facturé au Client professionnel.

27. Remplacement, report et annulation par le Client

Jusqu'au début de la Formation, le Client professionnel peut remplacer sans frais un Stagiaire par une autre personne qui remplit les prérequis.

Toute annulation est notifiée par écrit. Les délais se comptent en jours calendaires avant le premier jour de la Formation :

- plus de 30 jours : aucune somme n'est due ;
- de 30 à 15 jours : 50 % du prix est dû ;
- moins de 15 jours, ou absence du Stagiaire : 100 % du prix est dû.

Une demande de report reçue plus de 15 jours avant le début de la Formation est acceptée une fois sans frais, pour une session tenue dans les 6 mois.

Toute Formation commencée est due en totalité, sauf force majeure.

Les sommes dues au titre d'une annulation sont un dédit. Elles font l'objet d'une facture distincte et ne peuvent pas être prises en charge par un Financeur.

28. Responsabilité

FormAssista est tenue d'une obligation de moyens. Sa responsabilité à l'égard du Client professionnel est limitée aux dommages directs et plafonnée au prix de la Formation concernée. En cas de report ou d'annulation par FormAssista, le Client professionnel ne peut prétendre à aucune indemnité au-delà de ce que prévoit l'article 12.

29. Confidentialité et références

Chaque partie garde confidentielles les informations financières, commerciales et sociales reçues de l'autre à l'occasion de la Formation. FormAssista ne cite le nom ou le logo du Client professionnel parmi ses références qu'avec son accord écrit.

30. Litiges

Les parties recherchent d'abord une solution amiable. À défaut, lorsque le Client professionnel a la qualité de commerçant, le litige relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce d'Orléans, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie. Dans les autres cas, le tribunal compétent est désigné par les règles légales.

Partie 4. Dispositions finales

31. Modification des CGV

FormAssista peut modifier les présentes CGV. La version en vigueur est publiée sur www.formassista.fr. Les modifications ne s'appliquent pas aux Contrats déjà signés, sauf accord écrit du Client.

32. Preuve et archivage

Les Contrats, bons de commande et factures sont archivés sur un support fiable et durable (article 1379 du Code civil). Les documents signés par voie électronique ont la même valeur qu'un écrit sur papier (articles 1366 et 1367 du Code civil).

33. Nullité partielle

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses conservent leur plein effet.

34. Loi applicable et domicile

Les présentes CGV sont soumises au droit français. FormAssista fait élection de domicile à son siège, 7, rue Ladureau, 45000 ORLÉANS.

Acceptation des Conditions Générales de Vente

Le Client reconnaît avoir reçu et lu les présentes Conditions Générales de Vente, version de novembre 2026, et les accepte. Chaque page est paraphée.

☐ Client particulier ☐ Client professionnel

Nom et prénom : .....

Société et fonction : .....

Formation : .....

Fait à : ..... Le : ..... / ..... / .....

Signature, précédée de la mention « Lu et approuvé »