Conditions générales de vente

Prestataire : ALAXWEB, SAS au capital de 7 622,45 €, RCS Nanterre 430 157 495, exerçant sous l'enseigne Abricot-Formation, organisme de formation déclaré sous le n° 11921337492 auprès du préfet de la région Île-de-France.

— 1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent à toute commande d'action de formation passée auprès d'Abricot-Formation par un client professionnel ou particulier. Toute commande implique leur acceptation sans réserve ; elles prévalent sur tout autre document du client, notamment ses conditions générales d'achat. La commande est formalisée par la signature du devis valant convention (ou contrat de formation pour les particuliers, art. L. 6353-3 et s. du Code du travail). En cas de différence entre les présentes conditions et la convention ou le contrat signé, ce dernier prévaut.

— 2. Définitions

- **Formation inter-entreprises** : formation sur catalogue, réalisée dans les locaux de l'organisme à Colombes, dont le planning est publié sur abricot-formation.com.
- **Formation intra-entreprise** : formation sur mesure réalisée pour le compte d'un client, sur son site ou dans nos locaux. Sur site client, celui-ci fournit une salle adaptée aux normes de sécurité (tables et chaises pour chaque participant et le formateur), un vidéoprojecteur ou un écran, l'accès électrique, et une connexion Internet (Wi-Fi) permettant les évaluations et supports en ligne. L'organisme fournit programme, supports de cours et matériel de démonstration pédagogique.

— 3. Inscription, convocation et délais d'accès

L'inscription peut être demandée par le formulaire du site, email, SMS, téléphone ou courrier. Après analyse du besoin (feuille de renseignement, prérequis), l'organisme adresse un devis personnalisé — en règle générale sous une heure ouvrée — accompagné du programme. Les sessions sont hebdomadaires et l'inscription est possible jusqu'à **48 h** avant la session, dans la limite des places disponibles ; lorsque le dossier passe par un financeur (OPCO, AFDAS, France Travail, Caisse des dépôts), le délai d'instruction de celui-ci s'ajoute — compter 5 à 10 jours ouvrés selon l'organisme. Le stagiaire reçoit sa convocation par email, avec le règlement intérieur et les informations pratiques.

— 4. Prix, facturation et paiement

Les tarifs publiés sur le site s'entendent HT par stagiaire en inter-entreprise, TVA de 20 % en sus, le montant TTC étant indiqué à titre de repère ; ce sont des prix fermes. Les formations intra-entreprise et les prestations sur mesure font l'objet d'un devis.

Clients professionnels : le prix est dû par l'entreprise bénéficiaire, par virement ou par chèque, à la réservation, sauf accord écrit préalable ; un acompte de 30 % peut être demandé à la commande. Lorsqu'un accord écrit prévoit le paiement à terme, la facture est émise au terme de la session et payable au plus tard à **30 jours** de sa réception. Tout retard entraîne de plein droit des pénalités au taux de trois fois l'intérêt légal et l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (art. L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce). Tout changement des éléments de facturation après émission de la facture est facturé 35 € HT. L'organisme peut refuser d'honorer une nouvelle commande d'un client dont une commande antérieure demeure impayée, sans indemnité.

Clients particuliers (stagiaire qui s'inscrit à titre individuel et à ses frais) : le prix est exprimé toutes taxes comprises. **Aucune somme n'est demandée avant la formation** ; à l'issue de celle-ci, à la remise du certificat de réalisation, l'organisme émet une facture correspondant à la totalité du prix, payable à réception. Aucun frais d'inscription ni de dossier n'est facturé.

Aucun paiement en espèces n'est accepté. Les règlements sont effectués par virement ou par chèque sur le compte bancaire de l'organisme, dont les coordonnées figurent sur le devis ou le contrat et sur la facture.

Prise en charge par un financeur : la subrogation doit être indiquée dès la commande et l'accord de prise en charge fourni avant le premier jour de formation ; le règlement direct par le financeur n'est possible que dans les cas où la réglementation le permet. À défaut d'accord, en cas de refus, de prise en charge partielle ou de non-paiement du financeur dans les délais, le client est de plein droit débiteur du coût de la formation ou du solde.

— 5. Rétractation, annulation, report, absence

- **Clients particuliers — droit de rétractation** : le stagiaire dispose d'un délai de **dix jours** à compter de la signature du contrat pour se rétracter, par lettre recommandée avec avis de réception (art. L. 6353-5 du Code du travail) ; aucune somme ne peut alors être exigée de lui. Lorsque le contrat est conclu à distance, sans présence physique simultanée des parties, le délai de quatorze jours des art. L. 221-18 et s. du Code de la consommation s'applique ; le délai le plus favorable au stagiaire prévaut.

- **Clients particuliers — cessation anticipée ou abandon** : en cas de cessation anticipée du fait de l'organisme, ou d'abandon par le stagiaire, le contrat est résilié et seules les prestations effectivement dispensées sont dues, à proportion de leur valeur prévue au contrat (art. L. 6353-4 du Code du travail). Il en va de même lorsque le stagiaire est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue (art. L. 6353-7 du Code du travail).
- **Clients professionnels — dédit ou abandon** : l'annulation ou le report notifié par écrit plus de trente jours francs avant le début de l'action n'entraîne aucun frais. En cas de dédit notifié par lettre recommandée moins de trente jours francs avant le début de l'action, l'organisme retient les sommes réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de la formation, avec un minimum de 30 % du prix. Tout stage commencé est dû en totalité ; un stagiaire absent peut être remplacé avant le début de la session. Les cas de force majeure dûment justifiés (maladie avec certificat, deuil, urgence professionnelle) ouvrent droit à un report sans frais sur une session ultérieure.
- **Par l'organisme** (effectif insuffisant, indisponibilité du formateur) : report proposé sur la plus proche session ; si aucune date ne convient, remboursement intégral des sommes versées sous 15 jours ouvrés (art. L. 6354-1 du Code du travail), sans autre frais ni indemnité de part ni d'autre.

— 6. Déroulement, évaluation et attestation

Le stagiaire s'engage à satisfaire aux prérequis du programme et à respecter le règlement intérieur (téléchargeable sur le site). La formation donne lieu à un test de positionnement, aux évaluations prévues au programme (QCM, mise en situation) et à une évaluation à chaud. À l'issue, l'organisme remet à chaque stagiaire une **attestation de fin de formation** et un **certificat de réalisation**, ainsi que l'**avis après formation** établi par le formateur, adressé en PDF à l'employeur sur demande. Cet avis ne vaut pas habilitation : **l'habilitation électrique est délivrée par l'employeur** au vu de cet avis (NF C 18-510 ; art. R. 4544-9 et R. 4544-10 du Code du travail).

— 7. Accessibilité et handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent handicap — **Paul Gauducheau**, contact@abricot-formation.com · 07 83 05 43 08 (appel ou SMS) — avant l'inscription ; chaque situation est étudiée et une solution est proposée (horaires, rythme, adaptation des évaluations, tiers temps pour les troubles dys). Les locaux de Colombes ne sont pas accessibles en fauteuil roulant — une marche à l'entrée, sans rampe, et des sanitaires non adaptés ; les situations de handicap visuel ou auditif ne peuvent davantage y être accueillies en l'état. Dans ces cas, la formation est organisée **en intra-entreprise ou dans une salle adaptée**, ou une orientation vers un organisme partenaire (IFOCOP) est proposée.

— 8. Propriété intellectuelle et données personnelles

Les supports et contenus pédagogiques restent la propriété de l'organisme ; ils sont réservés à l'usage personnel du stagiaire et ne peuvent être reproduits ou diffusés sans autorisation écrite. Les données personnelles collectées sont traitées conformément à la politique de confidentialité publiée sur abricot-formation.com ; les personnes concernées disposent des droits d'accès, de rectification et d'effacement en écrivant à contact@abricot-formation.com.

— 9. Réclamations, médiation et litiges

Toute réclamation est adressée à contact@abricot-formation.com ; elle est enregistrée au registre qualité et traitée par la direction, qui y répond par écrit. Les parties s'efforcent de résoudre amiablement tout différend.

> **Clients particuliers (consommateurs) — médiation de la consommation.** Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation. 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, C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS, Immeuble l'Horizon, Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne. La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur.

À défaut de résolution amiable, les litiges avec les clients professionnels relèvent des tribunaux compétents de Nanterre ; avec les consommateurs, des juridictions compétentes selon le droit commun. Le droit français s'applique.