



## Conditions Générales de Vente – Pour les particuliers

Version 09/2022

L'AFBB est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi 9 bis rue Gérando 75009 PARIS. Association Loi 1901 sous le N° activité : 11 75 26 776 75

L'AFBB développe, propose et dispense des formations en présentiel inter et intra entreprise, ainsi que des formations pouvant associer à la fois le présentiel et la FOAD.

### Article 1 – Objet

Le présent document, ci-après les Conditions Générales de Ventes (ou les « CGV »), s'applique à toutes les offres de formation proposées par l'AFBB, et faisant l'objet d'une commande de la part du Client.

L'offre de services développée et proposée par l'AFBB est conforme :

- à la circulaire n° 2001-22 du 20 juillet 2001 de la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle relative aux formations ouvertes et à distance ;
- à la circulaire n° 2011-26 du 15 novembre 2011 de la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle relative aux droits et obligations des dispensateurs de formation.

Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de l'AFBB, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance

Les Formations consistent en des formations présentielles et des formations dites «mixtes» c'est-à-dire comprenant des formations en présentiel et en FOAD.

### Article 2 – Opposabilité des CGV et champ d'application

#### 2.1 Opposabilité des CGV

Les CGV sont mises à la disposition du Client sur le site internet de l'AFBB ([www.afbb-paris.com](http://www.afbb-paris.com)).

Les CGV sont opposables au Client qui reconnaît en avoir eu connaissance et les a acceptées avant de passer commande.

La validation de la commande, par sa confirmation, vaut adhésion par le Client aux CGV en vigueur au jour de la commande, dont la conservation et la reproduction sont assurées par le vendeur professionnel conformément à l'article 1127-2 du Code civil en cas de commande électronique.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV et à leurs éventuelles annexes visées dans la commande.

La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie, par tout moyen, le devis signé (fax, transmission électronique, courrier).

Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du devis, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par l'AFBB, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

L'AFBB se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier sans préavis les présentes CGV. Les nouvelles CGV entreront en vigueur et se substitueront aux précédentes dès leur communication au

Client par quelque moyen que ce soit (mise en ligne sur le site [www.afbb-paris.com](http://www.afbb-paris.com), mail adressé au Client, etc...).

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de commande d'une Formation, et ce, quelle que soit l'antériorité des relations entre l'AFBB et le Client.

Le fait que l'AFBB ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses ou conditions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Par ailleurs, si l'une des clauses des présentes CGV est définitivement reconnue nulle ou non avenue par une juridiction compétente, les autres clauses demeureront valides.

La version applicable la plus à jour est, sauf indication contraire au moment de la commande, celle disponible sur le site [www.afbb-paris.com](http://www.afbb-paris.com) à la date de la commande.

L'AFBB se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes

## 2.2 Champ d'application des CGV

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les Formations dispensées par l'AFBB au profit des Clients.

### **Article 3 – Présentation des formations**

Le catalogue des formations en ligne est accessible sur le site Internet de l'AFBB dans la page **Formations**.

Avant toute commande de Formation, le Client doit avoir attentivement étudié son contenu et ses caractéristiques afin de vérifier sa parfaite adéquation à ses besoins. Il reconnaît également avoir pris connaissance et accepté le règlement intérieur applicable aux clients.

### **Article 4 – Commande des formations**

La proposition et les prix indiqués par l'AFBB sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du devis.

L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par l'AFBB d'un devis signé ou d'une convention de prestation par le Client, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit document.

Les commandes peuvent être passées selon les modalités suivantes :

- Par écrit, au travers du devis transmis par l'AFBB au client par courrier ou mail. Dans ce cas, la commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie le devis signé.
- Via l'application CPF selon ses dispositions propres.

Pour chaque commande, le Client reçoit deux exemplaires du contrat de formation professionnelle dont un exemplaire doit impérativement être retourné à l'AFBB, signé et revêtu de la signature du Client conformément à l'art. L6353-2 du Code du travail et la circulaire de la DGEFP n° 2011-26 du 15 novembre 2011.

La signature du devis et/ou du contrat de formation professionnelle implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Dans tous les cas, l'AFBB se réserve le droit :

- de refuser la participation du Client à la Formation si le Client n'a pas réglé à l'AFBB les sommes dues à l'article 6 selon les modalités définies au contrat de formation professionnelle.
- de refuser toute commande de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou sur un autre sujet.

## **Article 5 – Inscription aux formations**

L'identité et l'adresse mail du Client doivent être précisées par le Client à l'AFBB au moment de la commande.

L'AFBB se réserve le droit :

- de refuser un Participant pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment un Participant dont le comportement aurait gêné le déroulement d'une formation précédente ou avec qui il existerait un litige ou qui n'aurait pas respecté le règlement intérieur applicable aux clients,
- de refuser un Participant dont l'identité et l'adresse mail n'auraient pas été complètement et exactement renseignées à l'occasion de son inscription,

Une attestation de présence à la formation peut être fournie sur demande.

## **Article 6 – Prix – Paiement –Droit de rétractation**

### 6.1 Prix

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande. L'AFBB se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du tarif en vigueur au jour de la commande.

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes.

Les prix sont forfaitaires. Dans le cas d'une formation présentielle, ou comportant une partie présentielle, ils comprennent la documentation pédagogique remise pendant la formation en cas de formation présentielle et le téléchargement des fiches pédagogiques en cas de FOAD.

### 6.2 – Droit de rétractation

Conformément à l'Article L6353-5 du code du travail, dans le délai de dix jours à compter de la signature du contrat, le client peut se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client devra notifier à l'AFBB :

- son nom, son adresse postale et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique ;
- ainsi que sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration par LRAR dénuée d'ambiguïté précisant notamment la formation concernée et la date prévue.

Pour que le délai de rétractation de dix jours soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

Dans tous les cas, la charge de la preuve de cet exercice repose sur le Client.

En cas de rétractation la part du Client dans le délai légal, l'AFBB remboursera tous les paiements reçus, y compris les éventuels frais sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où elle aura été informée de la décision de rétractation du Client.

L'AFBB procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale. Avec l'accord exprès du client, un autre moyen peut être utilisé. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

### 6.3 Paiement

Le règlement de toutes les formations sera effectué à réception de la facture et en fonction des modalités de paiement précisées dans la convention (Article L6353-5 du code du Travail)

Dans le délai de dix jours à compter de la signature du contrat, le client peut se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception. A l'expiration du délai de rétractation, le règlement doit être effectué par virement bancaire ou chèque à l'ordre de l'AFBB et le client doit régler 30 % du prix convenu sauf dispositions contraires prévues à l'article 7 du contrat de formation professionnelle.

Pour les formations d'une durée supérieure à 3 semaines continues un échelonnement de paiement peut être mis en place par prélèvement automatique sur le compte du Client.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture ou la convention de prestation. En cas de retard de paiement, l'AFBB pourra suspendre toutes les commandes en cours sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

L'AFBB aura la faculté de suspendre l'accès jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à l'AFBB.

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Toute formation commandée est due en totalité, même si le participant ne s'est pas présenté ou a abandonné la formation en cours de formation sauf dispositions contraires prévues à l'article 7 du contrat de formation professionnelle.

Par ailleurs, l'AFBB se réserve la possibilité de refuser ou de suspendre l'accès à tout participant à une formation qui n'aurait pas été payée dans les délais par le Client.

En cas de paiement effectué par un financeur externe (OPCO, FAF, Pôle Emploi, Agefiph, Région, État, etc.) il appartient au bénéficiaire de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme concerné.

En cas de prise en charge partielle par le financeur externe, la part non prise en charge sera directement facturée au Client. Si l'accord de prise en charge du financeur externe ne parvient pas à l'AFBB au premier jour de la formation, l'AFBB se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

## **Article 7 – Annulations/remplacements/reports hors délai de rétractation**

Hors le cas de la rétractation intervenant dans le délai légal, toute annulation intervenant après le délai de 10 jours et avant le début de la formation emportera obligation pour le Client de payer à l'AFBB : (sauf dispositions contraires prévues à l'article 7 du contrat de formation professionnelle)

- 30 % du prix convenu si l'annulation intervient moins de 20 jours avant le démarrage de la formation,
- 50% du prix convenu si l'annulation intervient moins de 10 jours avant le démarrage de la formation.
- la totalité du prix convenu si l'annulation intervient moins de 5 jours avant le démarrage de la formation.

Pour les formations présentielles, les remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées du remplaçant, et sous réserve que le remplaçant dispose des pré-requis nécessaires.

Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant pour des raisons pédagogiques, l'AFBB se réserve le droit d'annuler cette formation au plus tard 7 jours ouvrés avant la date prévue. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou, à la convenance du Client, un avoir sera émis.

L'AFBB se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique du stage initial, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

Les participants ayant souscrit un contrat de formation via l'application CPF, Mon Compte Formation, se verront appliquer les conditions générales d'utilisation de ladite plateforme.

## **Article 8 – Réalisation des formations présentielles**

Seuls les Participants inscrits aux formations présentielles dans les conditions prévues ci-dessus seront autorisés à participer aux formations.

Les participants aux formations présentielles sont tenus de se conformer aux prescriptions du Règlement intérieur applicable aux clients.

L'AFBB se réserve le droit d'exclure de toute formation présentielle, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes CGV et au Règlement intérieur applicable aux clients dans le respect des dispositions du règlement intérieur.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, l'AFBB se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard 7 jours ouvrés avant la date prévue et ce, sans indemnité.

## **Article 9 – Responsabilités / Indemnités**

### 9.1. Responsabilité du Client

Le Client s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements au préjudice de l'AFBB. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré

l'AFBB pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le Client et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que l'AFBB ne puisse être recherchée ou inquiétée.

Le Client s'engage à fournir à l'AFBB toutes les informations utiles et nécessaires à la bonne exécution des formations.

Le Client ou le participant est seul responsable tant du choix des modules commandés, que de l'usage et des interprétations qu'il en fait, des résultats qu'il obtient, des conseils et actes qu'il en déduit et/ou émet. En aucun cas le contenu des formations objets des présentes n'a vocation à remplacer ou se substituer à la consultation d'un conseil.

L'AFBB spécifie dans ses programmes le niveau initial (prérequis) pour suivre chacune de ses formations dans les meilleures conditions. Il appartient au Client de s'assurer qu'il satisfait bien les prérequis indiqués sur le programme de formation correspondant. L'AFBB ne peut en conséquence être tenue pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau initial du Client.

### 9.2. Limitation de responsabilité de l'AFBB

L'AFBB s'engage à apporter tout le soin nécessaire dans la préparation et la réalisation des formations qu'elle propose, à se conformer aux règles de l'art ainsi qu'à la réglementation applicable.

L'AFBB s'efforce de mettre à jour ses formations de manière régulière. Néanmoins, certains domaines de formation ou secteurs d'activités étant très évolutifs et les formations ne pouvant, par nature, jamais être exhaustives, l'AFBB ne saurait être tenue pour responsable dans l'hypothèse où certains contenus de formations contiendraient des informations imprécises, incomplètes ou inexactes.

La responsabilité de l'AFBB ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des module(s) FOAD de formation par le Client ou toute cause étrangère à l'AFBB.

Il est expressément convenu que, s'agissant de missions de formation, les obligations supportées par l'AFBB ont la nature d'obligations de moyens.

De manière générale, la responsabilité de l'AFBB ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et l'AFBB ne saurait être tenue pour responsable de dommages qui ne résulteraient pas de manière directe d'un manquement de sa part dans l'exécution de ses obligations.

La responsabilité de l'AFBB envers le Client est par ailleurs limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client et est en tout état de cause plafonnée au montant payé par le Client au titre de la prestation fournie.

En aucun cas, la responsabilité de l'AFBB ne pourrait être engagée au titre de dommages indirects tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation.

### 9.3. Force majeure

Les obligations de l'AFBB seront suspendues de plein droit et sans formalité, et sa responsabilité dérogée, en cas de survenance d'événements échappant à son contrôle tels que par exemple les événements suivants : arrêt de travail, grève ou conflit social, décision des autorités, panne d'électricité, incendie, inondation, tremblement de terre, tempête, émeutes, guerres, épidémies,

force majeure ou cas fortuits retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, toute circonstance indépendante de la volonté de l'AFBB intervenant après la commande du Client, et en empêchant l'exécution de ses obligations dans les conditions normales.

## **Article 10 – Propriété intellectuelle**

L'AFBB est seule titulaire des droits intellectuels des formations qu'elle propose et dispense.

A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par l'AFBB pour dispenser et assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de l'AFBB.

A ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de l'AFBB.

En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations en ce compris les module(s) FOAD ainsi que des bases de données figurant le cas échéant sur la plateforme dédiée de l'AFBB, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En tout état de cause, l'AFBB demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations au bénéfice du Client.

L'ensemble des Formations et supports de Formation réalisés par l'AFBB étant protégé par des droits de propriété intellectuelle, il est réservé au seul usage personnel du Client et il n'a pas vocation à être diffusé ou réutilisé, en totalité ou en partie.

Le Client s'engage à ne porter en aucun cas atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de l'AFBB sur ses Formations ou encore aux éléments distinctifs de l'AFBB. À ce titre, afin de respecter les droits intellectuels de l'AFBB, il est rappelé au Client qu'il est strictement interdit de modifier ou supprimer la mention de copyright au profit de l'AFBB figurant sur les supports de Formation de l'AFBB qu'il sera amené à recevoir ou à consulter.

## **Article 11 – Confidentialité**

L'AFBB s'engage à conserver la confidentialité la plus stricte sur toutes les informations qu'elle sera amenée à recevoir du Client dans le cadre de la réalisation des formations.

En conséquence, et sauf dans le cadre de son obligation de reddition de compte auprès des organismes agréés (ex : OPCO), et dans le cadre de l'établissement du Bilan annuel pédagogique et financier, l'AFBB s'engage à les utiliser dans le respect de sa charte de protection des données personnelles.

L'AFBB se réserve en outre la possibilité de réutiliser les données collectées auprès des Clients, et en particulier les résultats des tests, à des fins uniquement statistiques et sous la condition que ces données aient été anonymisées.

Par ailleurs, et de manière générale, les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de leurs relations.

## **Article 12 – Informatique et libertés**

Dans le cadre de la souscription à des formations et, de manière générale, dans le cadre de ses échanges avec l'AFBB, le Client est amené à communiquer un certain nombre de données personnelles le concernant, comme par exemple des noms, prénoms, adresses email, numéros de téléphone.

Ces données sont collectées afin de garantir au Client une utilisation optimale des formations et sont nécessaires à la gestion des Formations. Elles peuvent également être utilisées par l'AFBB pour informer le Client des offres proposées.

Les données personnelles des Clients sont utilisées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de leur formation par les services de l'AFBB en charge du traitement. Ces données sont nécessaires à l'exécution de la formation en application de l'article L 6353-9 du Code du travail et des services de l'AFBB associés, y compris l'accès à la plateforme dématérialisée dédiée. Elles sont conservées pour la durée légale de prescription des contrôles administratif et financier applicables aux actions de formation. En application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement ainsi qu'un droit d'opposition et de portabilité de ses données si cela est applicable, qui peut être exercé en s'adressant à au référent RGPD AFBB à l'adresse mail suivante : [ejorry@afbb.org](mailto:ejorry@afbb.org). Le Client bénéficie également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle si nécessaire.

Conformément à la réglementation européenne (RGPD) et française en vigueur, l'AFBB, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à traiter avec la plus grande attention les données à caractère personnel de ses Clients.

L'AFBB respecte tout un ensemble de devoirs et octroie à ses Clients tout un ensemble de droits relatifs à leurs données à caractère personnel.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le traitement de ces informations nominatives a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés sous le numéro : Vbb0374907x.

## **Article 13 – Contestation et litiges**

### 13.1 Réclamation préalable

En application de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation entrée en vigueur au 1er janvier 2016, codifiée sous le titre 1er du livre IV intitulé « Médiation » du Code de la Consommation, tout client ayant la qualité de consommateur dispose du droit de recourir à la médiation pour régler par la voie amiable le litige l'opposant à un professionnel.

En cas de différend relatif à une formation, le Client s'engage à s'adresser en premier lieu au service clientèle de l'AFBB par courrier électronique à l'adresse [reclamation@afbb.org](mailto:reclamation@afbb.org) ou postal à l'AFBB, 9 bis rue Gérando 75009 PARIS

En cas de litige, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à un accord amiable.



Cette phase de tentative de résolution amiable constitue un préalable à toute action contentieuse, à l'exception de celles concernant le recouvrement des factures émises par l'AFBB, pour lequel cette dernière pourra saisir la juridiction compétente, sans préavis ni réclamation préalable.

### 13.2 Tribunal compétent

À défaut d'accord amiable dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de la première réclamation, par tout moyen permettant d'en déterminer la date, la Partie à l'initiative de la réclamation pourra saisir la juridiction compétente.

### 13.3 Droit applicable

Le contrat de formation professionnelle et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.