



# CONDITION GÉNÉRALES DE VENTE FORMATION CONTINUE\*

Vu l'article L. 441-1 du Code de commerce

## F.R. CONSULTANTS

FR Consultants est un cabinet de conseil créé en 1991 spécialisé dans l'accompagnement de l'innovation sociale appliquée aux champs des politiques familiales, de l'éducation, de la jeunesse et de l'action sociale. Organisme de formation certifié QUALIOPI pour les actions de formation depuis 2022, renouvelé en 2025 pour une durée de 3 ans. Le siège social est au 2bis, rue Dupont de l'Eue 75020 Paris.

Numéro Siret du siège : 799 271 622 00026. Immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 314 503 996.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu les définitions suivantes :

- Le client : désigne ci-après toute personne physique ou morale qui s'inscrit et/ou finance une formation dispensée par FR Consultants ;
- Le stagiaire désigne toute personne physique inscrite à une offre de formation ;
- Organisme financeur : organisme qui finance une action de formation.

### Article 1er – Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") s'appliquent aux actions de formation continue proposées par FR Consultants. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de FR Consultants, prévaloir sur les présentes conditions et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. En cas d'acceptation ou conclusion par FR Consultants de conditions générales ou particulières, celles-ci prévaudraient sur les dispositions contradictoires des présentes CGV, les autres restant applicables.

### Article 2 – Inscription

Les modalités d'inscription sont indiquées dans le dossier d'inscription, et via le formulaire en ligne dédiée à chacune des formations. Une convention ou un contrat de formation est conclu pour chaque action de formation continue conformément aux articles L. 6353-1 et L. 6353-3 du Code du Travail. Ce contrat peut

prendre la forme d'un bulletin d'inscription renseigné, signé et retourné à FR Consultants par le client. La convocation ainsi que le déroulement de la formation et, dans le cas d'une formation en présentiel, le plan d'accès sont envoyés aux participants dès lors que le nombre minimum de participants est atteint pour garantir la mise en œuvre de la formation. L'inscription du stagiaire n'est effective qu'à réception du bulletin d'inscription dûment signé. Afin de garantir la qualité des enseignements et la satisfaction des stagiaires, l'effectif de chaque formation est limité. Le nombre de stagiaires est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Pour les personnes en situation de handicap ayant besoin de mesures d'accompagnement, il est demandé au client d'en informer FR Consultants avant la date de début de la formation à l'adresse e-mail [info@fr-consultants.com](mailto:info@fr-consultants.com).

### Article 3 – Prix

Les prestations sont facturées aux tarifs en vigueur au moment de la confirmation de la commande. Conformément aux dispositions de l'article 261-4-4° du Code général des impôts, ces prestations sont exonérées de TVA. Les tarifs sont exprimés en euros et sont indiqués net à payer. Les éventuelles taxes ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du client. Les prix des formations sont consultables sur le site Internet de FR Consultants pour l'ensemble des formations inscrites au catalogue. Le prix des prestations sur mesure est déterminé conformément aux dispositions contractuelles négociées avec le client. Les prix sont forfaitaires et comprennent la formation en présentiel ou à distance ainsi que les éventuels supports pédagogiques. Les frais de repas, ainsi que les frais de déplacements et d'hébergement des stagiaires à la formation, ne sont pas inclus dans le prix de la prestation de formation, sauf mention contraire.

Les informations relatives au moyen de paiement du client ne sont pas stockées sur les serveurs informatiques de FR Consultants.

## **Article 4 – Règlement**

4-1 – Règlement par un client personne physique payant lui-même sa formation

FR Consultants facture, au client personne physique, une somme dont le montant est fixé dans les conditions particulières, le devis ou le bulletin d'inscription.

4-2 – Règlement par un client personne morale (employeur, OPCO, tiers financeur)

Une première facture est adressée au client en amont de la formation pour règlement d'un acompte de 30%, permettant de confirmer l'inscription, et en fin de formation pour règlement du solde. La totalité de la formation peut être réglée en une seule fois en amont de la formation. En cas de règlement par un organisme financeur, il appartient au client d'effectuer la demande de prise en charge auprès de celui-ci avant le début de la formation. Le nom, l'adresse et l'accord de financement doivent être communiqués à FR Consultants au moment de l'inscription. En cas de prise en charge partielle, la différence sera directement facturée au stagiaire.

4-3 – Modalités de règlement

Le règlement du prix de la formation est à effectuer en euros uniquement par virement bancaire, en précisant le nom du stagiaire et le type de formation, sur le compte de : SAS FR Consultants Compte (n° IBAN) : FR76 1820 6000 3265 0142 0820 229 Code BIC : AGRIFRPP882 - Agence Crédit Agricole Paris et Ile de France Paris Gambetta.

Les informations relatives au moyen de paiement du client ne sont pas stockées sur les serveurs informatiques de FR Consultants.

## **Article 5 – Défaut de paiement**

En cas de défaut de paiement dans le délai imparti de 30 (trente) jours après envoi de la facture ou à la date d'échéance figurant sur le contrat de formation mentionné à l'article 4-1, une mise en demeure est envoyée au client par lettre recommandée avec accusé de réception. Sans effet après un délai de 15 (quinze) jours, l'agent comptable de FR Consultants procèdera au recouvrement contentieux. Pour le client personne morale, tout retard donne lieu, en plus des pénalités de retard, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement au profit de FR Consultants, d'un montant de 40 euros, conformément à l'article D. 441-5 du code du commerce. Cette indemnité sera due de plein droit. Toute formation réalisée et suivie qui n'aurait pas été réglée ne pourra pas faire l'objet d'une attestation de fin de formation et/ou empêcherait le client de procéder à de nouvelles inscriptions auprès de FR Consultants.

## **Article 6 – Annulation, absence ou abandon du fait du client**

Toute annulation, absence ou abandon doit être communiqué à l'adresse e-mail [info@fr-consultants.com](mailto:info@fr-consultants.com)

6-1 – Avant le début de la formation

- Par le client personne physique uniquement (droit de rétractation)

Conformément aux dispositions de l'article L. 6353-5 du Code du travail, le client non professionnel bénéficie d'un droit de rétractation. Est considérée comme client non professionnel toute personne physique qui achète à titre individuel et à ses frais une ou des prestations à FR Consultants. Il peut exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de signature du contrat de formation (article L. 221- 18 du Code de la consommation). En application de l'article L. 221-28, 1<sup>o</sup> du Code de la Consommation, le client ne peut exercer son droit de rétractation pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Le droit de rétractation ne s'applique ni à l'achat de support numérique de formations (article L. 221-28, 13<sup>o</sup> du Code de la consommation).

- Par l'ensemble des clients

L'annulation est possible, sans frais ni pénalités (remboursement de l'acompte) jusqu'à 60 (soixante) jours ouvrés avant le début de l'action de formation. Au-delà, FR Consultants facturera les frais d'annulation en fonction du barème suivant : - de 60 (soixante) à 30 (trente) jours ouvrés inclus avant le début de la formation : 30 % du prix de la formation (soit l'équivalent de l'acompte); - à partir de 29 (vingt-neuf) jours ouvrés avant la date de début de la formation : 100 % du prix de la formation. FR Consultants offre la possibilité au client personne morale, de remplacer un stagiaire empêché par un autre stagiaire ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Ce remplacement est possible sans indemnité jusqu'à 3 (trois) jours ouvrés avant le démarrage de la formation.

6-2 – Après le début de la formation, par le client personne physique et le client personne morale

En cas d'annulation après le début de la prestation, d'absence ou d'abandon, pour les formations en présentiel ou formation à distance, FR Consultants facturera au client la totalité du prix de la prestation.

6-3 – Force majeure

Si l'abandon est le fait d'un cas de force majeure, dûment reconnu et signalé par le client par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant toutes les pièces justificatives utiles, FR Consultants peut proposer au client le report de l'action de

formation, l'émission d'un avoir valable durant un an sur le catalogue de formation continue de FR Consultants ou le remboursement des sommes déjà versées. Le client reste redevable du prix des prestations réalisées au prorata temporis des heures de formation suivies par le stagiaire.

## **Article 7 - Annulation ou report du fait de FR Consultants**

### **7-1 – Annulation ou report**

FR Consultants se réserve la possibilité de reporter dans l'année civile ou d'annuler l'action de formation. Est notamment considéré comme un motif de report ou d'annulation un nombre de stagiaires ne permettant pas d'assurer le bon déroulement de la formation ou de garantir l'équilibre financier de la formation. FR Consultants s'engage à prévenir par écrit ou par courriel les clients ou directement les stagiaires désignés préalablement par le client. La décision de report ou d'annulation intervient au plus tard 30 jours ouvrés avant le début de la formation. Dans l'hypothèse d'une annulation, FR Consultants procèdera au remboursement des droits d'inscription (acompte) déjà réglés par le client. Aucune indemnité ne pourra être versée au client et en tout état de cause, les frais de réservation, de déplacement et d'hébergement engagés par le client ne pourront pas être remboursés.

### **7-2 – Force majeure**

En cas de force majeure, telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence, FR Consultants se réserve le droit :

- dans le cas où l'action de formation ne pourrait se dérouler en présentiel selon les conditions prévues, de mettre en place la formation selon des modalités adaptées, permettant de répondre aux objectifs fixés dans le programme de l'action de formation,
- de reporter tout ou partie de la formation,
- d'annuler l'action de formation.

Sans accord sur les modalités de poursuite ou de reprise de l'action de formation, l'inscription du client est résiliée de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. En cas de réalisation partielle de l'action de formation du fait de FR Consultants, la facturation est établie au prorata temporis des heures réalisées par rapport au nombre d'heures prévues. Dans l'ensemble de ces cas, la responsabilité de FR Consultants ne pourra pas être engagée et aucune indemnité ou compensation ne pourra être demandée par le client.

## **Article 8 - Règlement intérieur**

Lors de la participation aux séances de formation, le client s'engage à respecter les dispositions du règlement du lieu de la formation, dont il déclarera avoir pris connaissance et en accepter les termes. Le client se porte fort du respect de ces dispositions de la part des stagiaires qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces derniers. FR Consultants ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les stagiaires à la formation.

## **Article 9 - Formations à distance**

### **9-1 – Descriptif**

FR Consultants propose des formations à distance par le biais d'une plateforme de formation en ligne ou d'outils de visioconférence.

### **9-2 – Accès aux outils de formation à distance et prérequis**

Pour accéder à la formation en ligne, chaque stagiaire recevra par courriel un identifiant et un mot de passe ou bien un lien cliquable d'accès individuel au parcours de formation en ligne. L'accès à l'outil est possible pendant toute la durée de la formation telle qu'indiquée au bulletin d'inscription ou dans les conditions particulières. Les modalités d'utilisation de l'outil de formation en ligne sont précisées avec la convocation. Sauf conditions particulières expresses, chaque module de formation est disponible en langue française. Les prérequis informatiques à la charge du stagiaire sont les suivants :

- un ordinateur, une tablette ou un smartphone ;
- un accès à Internet ;
- un navigateur récent ;
- une webcam, un casque ou un micro et une enceinte pour les formations en visio-conférence.

### **9-3 – Droit d'usage personnel**

L'identifiant et le mot de passe ou le lien cliquable d'accès individuel, livrés au stagiaire, sont des informations strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du stagiaire. À ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ou partagés. Le client se porte garant auprès de FR Consultants de l'exécution de cette clause par tout stagiaire et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes ou liens d'accès. Le client informe sans délai FR Consultants de la perte ou du vol des clés d'accès en écrivant à [info@fr-consultants.com](mailto:info@fr-consultants.com) en précisant la formation concernée. En cas de non-respect de la présente clause, FR Consultants se réserve le droit

de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

#### 9-4 – Garanties d'accès et interruption de service

FR Consultants s'efforce de permettre l'accès à la plateforme 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s). FR Consultants peut être amené à interrompre l'accès à la plateforme ou à une partie des services, à tout moment, sans préavis, sans droit à indemnités, en cas de force majeure, de pannes techniques liées notamment au réseau internet ou d'intervention de maintenance nécessaire au bon fonctionnement de la plateforme. En cas d'indisponibilité d'accès à la plateforme, le client peut en informer FR Consultants à l'adresse e-mail [info@fr-consultants.com](mailto:info@fr-consultants.com). Dans l'hypothèse d'une interruption de service liée à une intervention de maintenance corrective, FR Consultants mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, FR Consultants prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des stagiaires pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

#### 9-5 – Non-conformité ou anomalies

FR Consultants ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).

La "non-conformité" est définie comme le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et le bulletin d'inscription signé par le client.

L'"anomalie" est définie comme toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s). Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s) à [info@fr-consultants.com](mailto:info@fr-consultants.com). Il appartiendra au client de démontrer par tout moyen la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seul FR Consultants peut intervenir sur le(s) module(s). Le client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin. Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine chez le client notamment en cas de modification des prérequis techniques modifiés sans l'accord préalable de FR Consultants ou en cas d'anomalies liées à de mauvaises manipulations du stagiaire.

#### 9-6 – Cookies

Lors de la consultation de la plateforme, des informations relatives à la navigation du client sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers "cookies" installés sur leur ordinateur. Ces cookies sont émis dans le but de faciliter la navigation sur la plateforme. Le cookie installé ne contient aucune

information personnelle sur le client et est à usage exclusif de FR Consultants. Un cookie est un petit fichier envoyé sur l'ordinateur du client et stocké sur son disque dur. Il permet de faciliter la navigation sur la plateforme et est indispensable pour accéder à certaines fonctionnalités. Le client peut modifier les paramètres de son navigateur afin que les cookies soient désactivés et ne soient pas installés sans son accord exprès. Tout paramétrage mis en œuvre par le client sera susceptible de modifier la navigation sur la plateforme ainsi que l'accès à certains services nécessitant l'utilisation de cookies.

#### 9-7 – Responsabilité de FR Consultants

La responsabilité de FR Consultants ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des module(s) e-learning de formation par les stagiaires ou toute cause étrangère à FR Consultants. En aucun cas, la responsabilité de FR Consultants ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation. FR Consultants ne pourra pas non plus être rendu responsable des dysfonctionnements dus au fournisseur d'accès ou au matériel du stagiaire.

### Article 10 – Évaluations et attestations

A l'issue de la formation, FR Consultants peut délivrer au stagiaire une attestation de formation mentionnant la nature et la durée de la formation suivie. Une attestation de présence et d'assiduité est délivrée à l'entreprise ou à l'organisme financeur qui en fait la demande.

### Article 11 – Réclamations

Pour toute réclamation d'ordre pédagogique, administrative ou financière relative à l'exécution de la formation suivie par le client, ce dernier peut s'adresser à [info@fr-consultants.com](mailto:info@fr-consultants.com).

### Article 12 - Propriété intellectuelle – Droits d'auteur

En application de la législation relative à la propriété intellectuelle, les logiciels, applications, supports, cours et tout document en général mis à la disposition du client sont propriété de FR Consultants ou de ses donneurs de licence. En conséquence, l'exploitation, la reproduction, l'adaptation, la traduction, la commercialisation et la représentation par tout procédé de communication de tout ou partie de ceux-ci sont interdites tant pour le client que pour ses salariés sous peine de poursuites judiciaires. En particulier, le client

s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son personnel ayant suivi sa formation 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 de tout contenu fournis au client, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules e-Learning font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à une durée indiquée dans le bulletin d'inscription ou les conditions particulières à compter de l'ouverture des clés d'accès. Toute utilisation autre que celle accordée pourra entraîner la suspension ou la résiliation de l'inscription souscrite, sans possibilité de remboursement, ni préjudice d'éventuelles poursuites au titre du droit à la propriété intellectuelle. Les prises de vue et de son par le client ou le stagiaire sont interdites, sauf autorisation expresse de FR Consultants. Le client se porte fort du respect de ces interdictions de la part des stagiaires qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces stagiaires.

#### **Article 13 - Protection des données à caractère personnel**

Le client est informé que les données à caractère personnel le concernant, qui sont communiquées à FR Consultants en application et dans l'exécution des commandes, font l'objet de traitements automatisés conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifié, dite Loi Informatique et libertés, et au Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Dans ce cadre, les données pourront être communiquées aux partenaires de FR Consultants pour les besoins desdites commandes. FR Consultants s'engage à ce que les données à caractère personnel concernées par le contrat de formation ne soient hébergées que sur le territoire de l'Union européenne.

Le client s'engage à informer chaque stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par FR Consultants aux fins de réalisation et de suivi de la formation ;
- la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des stagiaires sont des données accessibles à ses services.

Ces données sont conservées pour la réalisation et le suivi de la formation, la prospection commerciale à la condition que le client ait manifesté son consentement explicite à cet effet. A l'exception des données nominatives et personnelles, certaines des données pourront être utilisées à des fins statistiques. Les données personnelles sont conservées pendant le seul délai nécessaire à l'exécution de la commande, augmenté des délais légaux relatifs à la preuve de celle-ci, et, dans le cadre des opérations de prospection commerciale, à concurrence d'un délai de trois ans au terme duquel elles sont définitivement effacées sauf en cas de nouveau contrat avec le client. Le client dispose sur ces données des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données. Le client peut faire valoir ses droits en contactant l'adresse suivante : [info@fr-consultants.com](mailto:info@fr-consultants.com) en justifiant de son identité. Toute demande d'effacement des données est susceptible d'empêcher l'exécution de la commande.

#### **Article 14 – Confidentialité**

Les parties s'engagent à garder confidentielles les informations et documents concernant l'autre partie, qu'ils soient économiques ou techniques, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition financière transmise par FR Consultants au client. FR Consultants s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses partenaires, les informations transmises par le client, y compris les informations concernant les stagiaires.

#### **Article 15 – Communication**

Le client accepte d'être cité par FR Consultants comme client de ses formations. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 13, FR Consultants peut mentionner le nom du client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans ses listes de références notamment sur son site internet, communications, documents promotionnels, rapport annuel, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

#### **Article 16 - Nullité et modification d'une clause**

FR Consultants se réserve le droit de modifier unilatéralement les termes des présentes, les conditions applicables étant celles en vigueur à la date de passation de la commande par le client. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes

conditions générales ne pourra jamais être considéré comme une renonciation de sa part aux droits qu'elle tient des présentes. Si l'une des dispositions des présentes CGV était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions des dites Conditions Générales de Vente qui demeureront en vigueur entre FR Consultants et le client.

#### **Article 17 – Litiges**

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de différend relatif à l'application ou à l'interprétation du contrat entre le client et FR Consultants, les parties s'engagent, avant tout recours contentieux, à trouver une solution amiable. En cas de désaccord persistant, tout litige sera soumis au tribunal compétent.

*\*Conditions générales de vente en vigueur en janvier 2026, susceptibles d'évoluer.*