

L'Afpa dispense des prestations de formation professionnelle au sens du Livre III de la 6ème partie du code du travail, accompagnées ou non de services d'hébergement et/ou de restauration, ainsi que d'autres prestations, notamment des prestations d'accompagnement, d'insertion professionnelle, d'orientation, d'appui à la définition d'un projet professionnel, ou encore d'initiation.

Toute commande de prestation à l'Afpa est soumise aux présentes conditions générales de vente et emporte de plein droit leur acceptation par le Client.

Article 1er – Définitions

Client : toute personne physique ou morale qui achète une ou des prestations à l'Afpa, qu'elle soit Client Non Professionnel ou Client Professionnel.

Client Non Professionnel : toute personne physique qui achète une ou des prestations à l'Afpa et finance personnellement tout ou partie de cet achat, hors du cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Client Professionnel : toute personne physique ou morale qui achète une ou des prestations à l'Afpa et qui ne répond pas à la définition d'un Client Non Professionnel.

Contrat de formation professionnelle : contrat portant sur des prestations de formation conclu entre l'Afpa et un Client Non Professionnel.

Convention de formation professionnelle : contrat portant sur des actions de formation, des bilans de compétences, des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, ou des actions de formation par apprentissage, conclu entre l'Afpa et un Client Professionnel.

Participant : toute personne physique qui bénéficie effectivement des prestations de l'Afpa, quel que soit son statut (salarié, stagiaire, apprenti, salarié dont le contrat de travail est suspendu).

Article 2 – L'acte contractuel

Tout achat de prestations à l'Afpa fait l'objet d'un écrit, éventuellement par voie électronique.

L'acte contractuel est définitivement formé dès sa signature par les parties concernées, sans préjudice du droit de rétractation décrit dans les présentes conditions générales de vente.

Chacune des parties reçoit un exemplaire physique ou électronique de l'acte contractuel.

Au cours de l'exécution des prestations, les modifications négociées entre les parties donnent lieu à la signature d'un avenant au document contractuel.

Article 3 – Finalité des prestations de formation professionnelle

Si la prestation a une finalité certifiante, elle est validée dans les conditions prévues par l'autorité de certification concernée.

Les prestations mises en œuvre par l'Afpa préparent principalement à la délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi, ou à un certificat de qualification professionnelle d'une branche, ou à une habilitation inscrite au répertoire spécifique. Pour la délivrance du titre professionnel, le parchemin de titre ou le livret de certification attestant respectivement de la réussite complète ou partielle aux examens est délivré par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi.

Sauf exception, la délivrance des documents attestant de la réussite aux épreuves de validation est réalisée par l'autorité de certification concernée. Si la prestation n'a pas de finalité certifiante, l'Afpa délivre une attestation de formation.

Article 4 – Modalités financières**4.1. Prix**

Les prix des prestations de l'Afpa font référence aux stipulations contractuelles. Sauf dispositions particulières, ils incluent les frais pédagogiques, l'utilisation des salles et/ou ateliers de formation ainsi que celle du matériel pédagogique.

Les tarifs des services accessoires, tels que la restauration et/ou l'hébergement des Participants, sont ceux applicables au moment de leur utilisation et peuvent varier d'un établissement à l'autre.

Seules les prestations de formation et les prestations de services ou livraisons de biens qui y sont étroitement liées bénéficient de l'exonération de TVA prévue à l'article 261-4-4°a du code général des impôts.

4.2. Pénalités de retard

La date de règlement figurant sur la facture constitue le point de départ pour le calcul des pénalités de retard. Le taux des pénalités de retard est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son

opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

La facturation des pénalités de retard peut intervenir à tout moment, sans rappel préalable de la part de l'Afpa, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce. A ces pénalités de retard s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé par décret. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire à hauteur des dépenses justifiées est demandée par l'Afpa.

4.3. Paiement anticipé

Les paiements anticipés n'ouvrent pas droit à escompte.

4.4. Paiement par un tiers

Si le Client souhaite que le règlement soit effectué en tout ou partie par un opérateur de compétences ou un autre organisme financeur, il s'engage dans tous les cas à effectuer les démarches nécessaires en temps utile et à répondre, en tant que de besoin, aux demandes de l'organisme financeur. Dans le cas où la prise en charge de l'organisme financeur ne peut finalement être obtenue avant la première échéance de facturation ou bien si la prise en charge est partielle, toute somme due est facturée au Client. Dans tous les cas, le Client s'assure personnellement du paiement de l'Afpa par l'organisme financeur ou, à défaut, supporte la charge de ce paiement.

Article 5 – Justification des prestations

L'Afpa fournit, sur demande, tout document ou pièce de nature à justifier la réalité et la validité des dépenses engagées conformément à l'article L. 6361-1 et s. du Code du travail.

A défaut, et pour toute absence de réalisation totale ou partielle, elle rembourse les sommes indûment perçues, en application des dispositions de l'article L. 6354-1 du même code.

Article 6 – Résiliation pour faute

En cas de manquement aux obligations souscrites, la partie créancière de l'obligation inexécutée doit mettre en demeure la partie défaillante de remédier à la situation.

La mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours ouvre le droit à la partie demanderesse de résilier la convention ou le contrat en cause.

La résiliation sera considérée comme effective à l'issue d'un délai de quinze (15) jours.

Toute résiliation entraîne l'exigibilité immédiate des factures émises par l'Afpa.

Lorsque le manquement consiste en un défaut de paiement total ou partiel d'une seule échéance contractuellement prévue, toutes les factures sont dues par le Client au prorata des prestations fournies augmentées, le cas échéant, des pénalités de retard prévues à l'article 4.2. De plus, le Client doit à l'Afpa une indemnité égale à 50% du prix des prestations restant à réaliser au titre du/des préjudices subi(s) par elle du fait de la résiliation.

Article 7 – Annulation, Report ou Abandon**7.1. Du fait du Client**

Toute demande d'annulation de prestation à l'initiative du Client doit être notifiée à l'Afpa par écrit (lettre, courriel, télécopie).

En cas d'annulation par le Client moins de quinze (15) jours francs avant le commencement des prestations, l'Afpa facturera des droits d'annulation représentant 50% du prix des prestations annulées.

En cas d'annulation tardive par le Client moins de sept (7) jours francs avant le début des prestations ou de non-présentation du Participant au jour et heure fixés par l'Afpa, les droits d'annulation représenteront 80% du prix des prestations annulées.

7.2. Du fait de l'Afpa

Pour le cas où les prestations sont annulées par l'Afpa, le Client est informé par écrit et a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef.

L'Afpa se réserve la faculté de reporter ses prestations. Le Client est dans ce cas informé par écrit dans les meilleurs délais. Il ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef.

7.3. Du fait du Participant

En cas d'abandon définitif de sa formation par le Participant, les périodes de formation effectivement suivies sont facturées par l'Afpa. De plus, tout départ anticipé du Participant ouvre le droit au versement d'une indemnité égale à 50% du prix des prestations non réalisées. Cette indemnité est due au titre du dédommagement de l'Afpa et donnent lieu à l'émission d'une facture séparée.

Article 8 – Force majeure

Lorsque, par suite de cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la loi et la jurisprudence en cours, l'Afpa est dans l'impossibilité de poursuivre la prestation, le contrat ou la convention conclue avec le Client est résilié de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le Client est toutefois tenu au paiement *pro rata temporis* des prestations réalisées par l'Afpa.

Sont susceptibles d'être reconnus cas de force majeure, si les conditions posées par loi sont remplies, la maladie ou l'accident d'un intervenant, d'un responsable pédagogique ou d'un Participant, les grèves externes, les interruptions des transports de tout type, les désastres naturels, le refus de l'employeur du congé de formation préalablement autorisé, le retour à l'emploi du Participant entre le moment de l'inscription et la sortie théorique de formation.

Article 9 – Responsabilité de l'Afpa

L'obligation souscrite par l'Afpa dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat.

L'Afpa s'engage à délivrer la ou les prestations au Client soit avec ses moyens propres, soit avec le concours d'autres prestataires, en cotraitance ou en sous-traitance.

Article 10 – Propriété intellectuelle

En application de la législation relative à la propriété intellectuelle, les inventions, les œuvres littéraires et artistiques (telles que les programmes informatiques, les brochures, les documents, les vidéos, et plus généralement toute création) et les signes utilisés à titre de marque mis à la disposition du Client et de son personnel sont propriété de l'Afpa 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 son personnel sous peine de poursuites judiciaires.

Article 11 – Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le Client ou l'Afpa selon le cas s'engage à informer chaque Participant concerné par les prestations de l'Afpa que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de sa formation et d'amélioration de l'offre de l'Afpa.

Conformément au Règlement européen 2016/679 relatif à la protection des données personnelles et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Participant dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression une fois le délai de prescription passé des données à caractère personnel le concernant. Le Participant pourra exercer ce droit en écrivant à : Délégué à la protection des données, de l'Afpa, Tour Cityscope, 3 rue Franklin, 93100 Montreuil, ou par voie électronique à : dpo@afpa.fr.

En particulier, l'Afpa conserve les données liées à la réalisation du parcours et à l'évaluation des acquis du Participant pour la durée légale de prescription des contrôles administratifs et financiers applicables aux prestations de formation.

La Politique de protection des données à caractère personnel de l'Afpa est disponible sur www.afpa.fr.

Article 12 – Dispositions spécifiques aux Clients Professionnels**12.1. Informations relatives au Client Professionnel**

L'acte contractuel mentionne, outre les mentions obligatoires : la dénomination/raison sociale du Client, ou le cas échéant ses nom et prénom, son n° SIRET, son siège social, le nom de son représentant dûment habilité, ainsi que tout renseignement d'ordre pratique (téléphone, mél, télécopie).

Si, au moment de la passation de commande, le nom des Participants n'est pas connu par le Client Professionnel, celui-ci peut les communiquer à l'Afpa au plus tard 5 jours ouvrés avant le démarrage des actions. A défaut, la responsabilité de l'Afpa ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit.

12.2. Facturation

Les actions de formation d'une durée de moins de 6 jours sont facturées 100% d'avance à la signature de l'acte contractuel. Une facture finale est envoyée à l'issue de la prestation.

Les actions de formation ou prestations inférieures à 3 mois sont facturées 50% d'avance avant le démarrage de la prestation. Le solde est facturé à l'issue de la prestation.

Les actions de formation ou prestation supérieures à 3 mois sont facturées 20% d'avance avant le démarrage de la prestation. Facturation intermédiaire mensuelle. Le solde est facturé à l'issue de la prestation.

Les dérogations aux règles ci-dessus figurent dans les conditions particulières.

Tout versement d'avance donne lieu à l'émission d'une facture d'avance transmise sur demande.

12.3. Paiement**12.3.1. Avances**

Les avances sont exigibles à la signature de l'acte contractuel ou au plus tard 15 jours francs avant le début de la prestation.

12.3.2. Délais de paiement

Sauf dispositions contractuelles particulières, le Client s'acquitte du prix des prestations dans un délai maximal de 30 jours, date d'émission de facture.

12.3.3. Modalités de règlement

Les prestations de l'Afpa sont réglées par virement bancaire ou, le cas échéant, conformément aux conditions négociées avec le Client.

Article 13 – Dispositions spécifiques aux Clients Non Professionnels**13.1. Facturation**

L'Afpa peut exiger le paiement d'une avance dans la limite de 30% du prix fixé par le contrat après l'expiration d'un délai de 10 jours à compter de la signature de l'acte contractuel, en application de l'article L. 6353-6 du Code du travail.

Le solde du prix donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation, selon les modalités fixées par le contrat de formation professionnelle. Le délai de règlement maximal est de 30 jours, date d'émission de facture. Tout défaut de paiement rend immédiatement exigibles les sommes dues à l'Afpa. Outre ces sommes, le Client non professionnel est redevable d'une indemnité correspondant à 20% du solde impayé. Cette indemnité est due à compter de la mise en demeure adressée par l'Afpa par lettre recommandée avec avis de réception. Par ailleurs, l'absence de règlement total ou partiel ou tout incident de paiement, ouvre le droit à l'Afpa de suspendre ou de résilier le contrat dans les conditions mentionnées à l'article 8.

13.2. Droit de rétractation**13.2.1 Du contrat de formation professionnelle**

En application de l'article L6353-5 du code du travail, le contrat de formation professionnelle ne peut recevoir aucun commencement d'exécution avant l'expiration d'un délai de 10 jours calendaires francs à compter de sa signature.

Pendant ce délai, le Client Non Professionnel dispose d'un droit de rétractation qu'il exerce par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, la date de l'expédition faisant foi.

13.2.2 Du contrat de formation professionnelle conclu à distance ou hors établissement

Un Contrat Conclu à Distance est tout contrat conclu sans la présence physique simultanée d'un représentant de l'Afpa et du Client Non Professionnel par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (par Internet, par téléphone, etc.).

Un Contrat Conclu Hors Etablissement est tout contrat conclu entre l'Afpa et un Client Non Professionnel dans un lieu qui n'est pas celui où l'Afpa exerce son activité de manière habituelle (sur des salons professionnels, etc.).

En cas de Contrat Conclu à Distance ou de Contrat Conclu Hors Etablissement, le Client Non Professionnel dispose d'un délai de 14 jours calendaires francs à compter de sa signature pour se rétracter sans donner de motif, en application de l'article L221-18 du code de la consommation.

Le droit de rétractation s'exerce soit au moyen du formulaire de rétractation joint au contrat, soit par toute déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté du Client Non Professionnel de se rétracter.

13.2.3. Remboursement de l'avance perçue en cas de rétractation

Si une avance a été perçue par l'Afpa entre le onzième et le quatorzième jour, conformément aux stipulations de l'article 13.1, elle est remboursée déduction faite des sommes dues au prorata du commencement d'exécution de la prestation le cas échéant.

13.3. Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du code de la consommation, le Client Non Professionnel a le droit de recourir gratuitement au médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à l'Afpa.

La saisine du médiateur de la consommation n'est possible qu'après avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de l'Afpa, par une réclamation écrite par courrier postal ou par le formulaire en ligne disponible à l'adresse <https://www.afpa.fr/actualites/reclamations>.

Le médiateur de la consommation doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur de la consommation, MCP MEDIATION, peut être saisi par voie postale à l'adresse Médiation de la Consommation & Patrimoine, 12 Square Desnouettes 75015 Paris ou par voie électronique à l'adresse <https://mcpmediation.org>.

Article 14 – Médiation nationale de l'Afpa

Sans préjudice des autres voies de recours existantes ou du recours au médiateur de la consommation, tout différend ou litige entre un Client ou un Participant peut faire l'objet d'un règlement amiable par la voie de la

médiation auprès du médiateur national de l'Afpa. Les conditions de saisine du médiateur et le formulaire à remplir pour saisir le médiateur sont accessibles sur le site internet de l'Afpa à l'adresse <https://www.afpa.fr/actualites/saisir-le-mediateur-national-de-l-afpa>.

Article 15 - Accueil des personnes en situation de handicap

Dans chaque centre Afpa, des personnes sont désignées pour l'accueil et l'accompagnement spécifique des personnes en situation de handicap.

Il appartient à tout Participant en situation de handicap de révéler sa situation avant le commencement d'exécution des prestations ou de son entrée en formation.

S'il ne le fait pas, il peut le faire à tout moment pour se prévaloir du bénéfice des obligations d'adaptation de la prestation ou des modalités d'évaluation qui sanctionnent la prestation, notamment pour la délivrance d'une certification professionnelle. Les adaptations des prestations sont mises en œuvre dans les limites des aménagements raisonnables pouvant être apportés. Les adaptations des modalités d'évaluation qui conditionnent la

délivrance d'une certification professionnelle sont mises en œuvre dans le cadre défini par l'autorité de certification compétente.

La réalisation des prestations peut, le cas échéant, être suspendue pendant le temps nécessaire à l'identification et la mise en œuvre des adaptations nécessaires. Tout ou partie de la réalisation des prestations peut alors être transférée vers un autre centre de formation de l'Afpa ou vers un organisme tiers susceptible de répondre aux besoins du Participant en situation de handicap.

Article 16 - Loi applicable

Les conditions générales de vente et toutes relations de l'Afpa avec ses Clients relèvent de la loi française.

Article 17 – Litiges

Pour tout différend relatif à l'exécution de la convention ou du contrat, le règlement à l'amiable est privilégié. En cas de désaccord persistant, les tribunaux de l'ordre judiciaire sont compétents pour traiter du litige.

(Veuillez renvoyer le formulaire ci-dessous uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat de formation professionnelle conclu à distance ou hors établissement dans les conditions de l'article 13.2.2 des Conditions Générales de Vente de l'Afpa)



FORMULAIRE DE RETRACTATION *(Juin 2024)

A l'attention de l'Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes (Afpa) :

- Courrier : AFPA – Direction du développement – Exercice du droit de rétractation - Tour Cityscope, 3 rue Franklin, 93100 Montreuil, France.
- Mail : retractation@afpa.fr
- Centre d'appels : 3936

Je soussigné(e) Nom et Prénom :

Adresse :
.....

Téléphone : **Mail :**

Signataire d'un contrat de formation professionnelle conclu le :

Numéro de devis ou de contrat :

Prestation de service intitulée :
.....

Si le contrat est signé par le représentant légal du bénéficiaire de la prestation, merci de préciser :

Nom et Prénom du bénéficiaire :

Date :

Signature du Client (consommateur) *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*