

ORGANISME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

# Conditions Générales de Vente et de Prestation de Formation

FORMAFORCE® by EGS — Organisme testeur CACES® certifié

*La formation qui vous rend plus fort*

**Version V1** · En vigueur depuis le 2 août 2026 · Applicables à toute commande passée à compter de cette date

## IDENTIFICATION JURIDIQUE ET ADMINISTRATIVE DU PRESTATAIRE

|                        |                                                                                                                                     |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dénomination sociale   | EGS, société par actions simplifiée                                                                                                 |
| Nom commercial         | FORMAFORCE® by EGS — marque déposée                                                                                                 |
| Capital social         | 500,00 euros                                                                                                                        |
| Siège social           | 5, Lieu-dit Moulin du Roy — 62156 Rémy (France)                                                                                     |
| Immatriculation        | RCS Arras 951 013 804 — n° de gestion 2023B00458 — immatriculée le 29 mars 2023                                                     |
| SIREN / SIRET          | SIREN 951 013 804 — SIRET de l'établissement FORMAFORCE® : 951 013 804 00020                                                        |
| Code APE / NAF         | Prestations de formation professionnelle et d'accompagnement vers l'emploi                                                          |
| TVA intracommunautaire | FR 18 951 013 804                                                                                                                   |
| Représentant légal     | Madame Asma BELHADJ, Présidente — également directrice de la publication du site                                                    |
| Téléphone              | +33 (0)1 87 66 75 39                                                                                                                |
| Courriel               | contact@forma-force.fr                                                                                                              |
| Site internet          | www.forma-force.fr                                                                                                                  |
| Déclaration d'activité | N° 32 62 03956 62, enregistrée auprès du préfet de la région Hauts-de-France.<br>Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Certification qualité</b>              | <b>Qualiopi</b> — certificat AFNOR Certification n° 2023/106691.3, au titre de la catégorie d'action « <b>Actions de formation</b> », valable du 30 décembre 2024 au 26 octobre 2026.<br>Délivrée au titre du référentiel national qualité prévu à l'article L. 6316-1 du Code du travail.                                     |
| <b>Certification CACES®</b>               | <b>Organisme Testeur CACES®</b> — certificat AFNOR Certification n° K-109287, référentiel INRS indice 02, valable du 19 mai 2025 au 21 mai 2027.<br>Recommandations couvertes : R482 (catégories A, B1, C1, D, E et F) · R485 (toutes catégories) · R486 (catégories A et B) · R489 (catégories 1A, 1B, 2B, 3, 5 et 6) · R490. |
| <b>Lieux de formation et d'évaluation</b> | 5, Lieu-dit Moulin du Roy — 62156 Rémy<br>4, rue Denis Papin — 62800 Liévin<br>1, rue Niels Bohr, Bâtiment K, Parc des Esplanades — 77400 Saint-Thibault-des-Vignes<br>Chemin de l'Ormois — 77660 Changis-sur-Marne                                                                                                            |
| <b>Assurance</b>                          | Responsabilité civile professionnelle couvrant l'activité de formation et d'évaluation. Attestation et coordonnées de l'assureur communiquées sur simple demande à <a href="mailto:contact@forma-force.fr">contact@forma-force.fr</a> .                                                                                        |
| <b>Juridiction</b>                        | Tribunal de commerce d'Arras pour les Clients professionnels — voir article 26.                                                                                                                                                                                                                                                |

## VOS CONTACTS

|                                      |                                                                                                         |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inscriptions et informations</b>  | <a href="mailto:contact@forma-force.fr">contact@forma-force.fr</a> — +33 (0)1 87 66 75 39               |
| <b>Rétractation</b>                  | <a href="mailto:retractation@forma-force.fr">retractation@forma-force.fr</a> — ou par courrier au siège |
| <b>Réclamations</b>                  | <a href="mailto:reclamation@forma-force.fr">reclamation@forma-force.fr</a>                              |
| <b>Référent handicap</b>             | <a href="mailto:handicap@forma-force.fr">handicap@forma-force.fr</a> — +33 (0)1 87 66 75 39             |
| <b>Données personnelles</b>          | <a href="mailto:rgpd@forma-force.fr">rgpd@forma-force.fr</a>                                            |
| <b>Relations avec les stagiaires</b> | <a href="mailto:contact@forma-force.fr">contact@forma-force.fr</a> — +33 (0)1 87 66 75 39               |

## Article 1 — Objet et champ d'application

**1.1.** Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** ») régissent l'ensemble des actions de formation professionnelle proposées par FORMAFORCE®, en présentiel, à distance (FOAD) ou en format hybride, en inter-entreprises comme en intra-entreprise, ainsi que les prestations d'évaluation conduisant à la délivrance d'un Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité (CACES®).

**1.2.** La certification Qualiopi détenue par EGS porte exclusivement sur la catégorie « actions de formation ». FORMAFORCE® ne propose ni bilan de compétences, ni accompagnement à la validation des acquis de l'expérience, ni action de formation par apprentissage.

**1.3.** Les CGV s'appliquent à toute commande passée sur le site [www.forma-force.fr](http://www.forma-force.fr), par bulletin d'inscription, par devis signé, par contrat ou convention, ou par souscription sur une plateforme de financement.

**1.4.** Les CGV sont communiquées au Client préalablement à toute commande, sont accessibles en permanence sur le site et peuvent être téléchargées, imprimées et conservées sur support durable. Toute commande emporte acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV et du règlement intérieur qui leur est annexé.

**1.5.** Sauf accord écrit et signé par un représentant habilité de FORMAFORCE®, les présentes CGV prévalent sur les conditions générales d'achat du Client.

**1.6. Ordre de priorité.** En cas de contradiction entre les documents contractuels, l'ordre de priorité décroissant est le suivant : (i) les dispositions d'ordre public du Code du travail et du Code de la consommation ; (ii) les conditions générales d'utilisation du financeur, pour les seules actions qu'il finance ; (iii) les règles applicables à

la certification CACES®, pour les seules prestations d'évaluation ; (iv) les conditions particulières signées entre les parties ; (v) les présentes CGV ; (vi) le règlement intérieur ; (vii) tout autre document.

Réf. : art. L. 441-1 du Code de commerce ; art. L. 6351-1, L. 6351-7-1 et L. 6316-1 du Code du travail.

## Article 2 — Définitions

- **Prestataire / FORMAFORCE®** : la société EGS, agissant en qualité d'organisme de formation et d'organisme testeur CACES®.
- **Client** : la personne physique ou morale qui commande et supporte, en tout ou partie, le coût de la prestation.
- **Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- **Bénéficiaire / Stagiaire / Candidat** : la personne physique qui suit l'action de formation ou se présente à l'évaluation. Le Client et le Bénéficiaire peuvent être une même personne.
- **Financier** : opérateur de compétences, France Travail, Caisse des dépôts et consignations au titre du CPF, Région, Agefiph ou tout autre tiers-payeur.
- **FOAD** : formation ouverte et/ou à distance. **LMS** : plateforme numérique d'apprentissage mise à disposition par FORMAFORCE®.
- **CACES®** : Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité, délivré à l'issue d'une évaluation théorique et pratique conforme à la recommandation de la Caisse nationale de l'assurance maladie applicable.
- **Jour ouvré** : tout jour sauf samedi, dimanche et jours fériés légaux. **Jour calendaire** : tout jour du calendrier.

Réf. : art. liminaire du Code de la consommation ; art. L. 6313-1 et L. 6313-2 du Code du travail.

## Article 3 — Information précontractuelle

**3.1.** Avant toute inscription définitive et avant tout règlement de frais, FORMAFORCE® met à la disposition du candidat, sur support durable : les objectifs et le programme détaillé ; les prérequis et le niveau de connaissances préalables requis ; le public visé ; la liste des formateurs et testeurs avec leurs titres ou qualités ; les dates, horaires, lieu ou modalités de connexion ; la durée totale ventilée entre présentiel, distanciel synchrone et distanciel asynchrone ; les moyens pédagogiques et techniques ; les modalités d'évaluation des acquis et la nature de la sanction de la formation ; les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires ; le règlement intérieur ; les tarifs, modalités de règlement et conditions financières en cas de cessation anticipée ou d'abandon ; les délais d'accès ; les conditions d'accessibilité aux personnes en situation de handicap et les coordonnées du référent handicap ; les taux de réussite, de satisfaction et d'interruption publiés.

**3.2.** Les taux publiés mentionnent la période de référence, l'effectif concerné et le mode de calcul retenu.

**3.3. Prérequis propres aux évaluations CACES®.** Le Bénéficiaire doit être âgé de dix-huit ans au moins, disposer d'une aptitude médicale à la conduite en cours de validité délivrée par un médecin du travail ou un médecin agréé, être en mesure de lire, écrire et comprendre le français dans les conditions requises par l'épreuve théorique, et présenter une pièce d'identité en cours de validité le jour de l'évaluation. L'absence de l'un de ces éléments fait obstacle au passage de l'épreuve, sans que la prestation cesse d'être due.

Réf. : art. L. 6353-8 du Code du travail ; art. L. 111-1 et L. 221-5 du Code de la consommation ; recommandations CNAM applicables et référentiel « Organisme Testeur CACES® » indice 02 édicté par l'INRS.

## Article 4 — Commande en ligne, acceptation des CGV et formation du contrat

**4.1. Parcours de commande.** La commande en ligne s'effectue selon les étapes suivantes : sélection de la formation ; saisie des informations d'inscription ; affichage d'un **récapitulatif détaillé** permettant au Client de vérifier le contenu, le prix total à payer, les dates, et de corriger d'éventuelles erreurs ; acceptation expresse des CGV ; validation définitive de la commande ; paiement.

#### 4.2. ACCEPTATION EXPRESSE DES CGV AVANT PAIEMENT

La validation de la commande est subordonnée à l'acceptation préalable, expresse et non équivoque des présentes CGV. Le Client la manifeste en cochant une case dédiée, non pré-cochée, libellée comme suit :

☐ *J'ai lu, compris et j'accepte sans réserve les Conditions Générales de Vente ainsi que le règlement intérieur de FORMAFORCE®, que j'ai pu consulter, télécharger et conserver avant de valider ma commande.*

Cette case est **distincte** de toute autre case du formulaire, notamment de celles relatives aux communications commerciales, aux cookies ou à la demande d'exécution anticipée prévue à l'article 9. Aucune commande ne peut être validée sans que cette case ait été cochée.

**4.3. Double confirmation.** Après avoir vérifié le récapitulatif et, le cas échéant, corrigé sa commande, le Client la confirme par un second clic sur un bouton portant la mention non ambiguë « **Commander avec obligation de paiement** ». Ce second clic vaut acceptation définitive et emporte obligation de paiement.

**4.4. Signature électronique.** Le fait de cocher la case du 4.2 puis de cliquer sur le bouton de validation constitue, entre les parties, une signature électronique ayant la même valeur qu'une signature manuscrite. Lorsque la commande donne lieu à un contrat de formation professionnelle ou à une convention, ces documents sont signés électroniquement par le Client au moyen du procédé de signature mis en œuvre par FORMAFORCE®, ou retournés signés de manière manuscrite.

**4.5. Confirmation sur support durable.** FORMAFORCE® accuse réception de la commande sans délai injustifié par courrier électronique et adresse au Client, sur support durable et au plus tard au moment du début de l'exécution : le récapitulatif de la commande, les présentes CGV dans leur version acceptée, le règlement intérieur, l'information relative au droit de rétractation et le formulaire type de rétractation figurant en **Annexe 1**, ainsi que, selon le régime applicable, le contrat de formation professionnelle ou la convention de formation.

**4.6. Preuve.** FORMAFORCE® conserve, pour chaque commande, l'horodatage de l'acceptation, l'adresse IP, la valeur de chaque case cochée, le numéro de version des CGV acceptées et l'empreinte numérique du document affiché, ainsi que l'identifiant unique de la commande. Ces éléments sont admis comme moyens de preuve entre les parties. Le Client conserve la faculté d'en rapporter la preuve contraire.

**4.7. Formation du contrat.** Le contrat est formé à la réception par le Client de la confirmation de commande. FORMAFORCE® se réserve le droit de refuser une commande pour motif légitime, notamment en cas de non-respect des prérequis, de session complète, de commande anormale ou d'incident de paiement antérieur non résolu ; le Client en est informé et intégralement remboursé le cas échéant.

**4.8. Version applicable.** La version des CGV applicable est celle en vigueur au jour de la commande. Toute modification ultérieure est sans effet sur les commandes déjà passées.

*Réf. : art. 1127-1 à 1127-3 du Code civil (contrat par voie électronique, récapitulatif, correction des erreurs, double clic) ; art. 1366 et 1367 du Code civil ; art. L. 111-1, L. 221-5, L. 221-13 et L. 221-14 du Code de la consommation ; règlement (UE) n° 910/2014 dit eIDAS.*

## Article 5 — Régimes contractuels applicables

**5.1.** Le régime contractuel applicable est déterminé par la qualité du payeur, et non par le choix des parties.

| Situation                                                                          | Régime                                              | Document  |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|
| Personne physique se formant à titre individuel et à ses frais, même partiellement | Contrat de formation professionnelle                | Article 6 |
| Employeur, personne morale, opérateur de compétences ou autre financeur            | Convention de formation professionnelle             | Article 7 |
| Mobilisation du compte personnel de formation                                      | Régime CPF et conditions générales de la plateforme | Article 8 |

**5.2. Financements mixtes.** Lorsque le coût est supporté par plusieurs payeurs, chaque régime s'applique pour la part qui le concerne. Dès lors qu'une personne physique supporte, même partiellement et sur ses deniers

personnels, une part du coût, le régime protecteur du contrat de formation professionnelle s'applique à cette part.

**5.3.** Le Client s'engage à indiquer avec exactitude la qualité du payeur lors de sa commande et à signaler sans délai tout changement.

Réf. : art. L. 6353-2, L. 6353-3 et R. 6353-1 du Code du travail.

## Article 6 — Contrat de formation professionnelle (personne physique à ses frais)

**6.1.** Un contrat écrit est établi en deux exemplaires et signé par le stagiaire et par FORMAFORCE® avant l'entrée en formation. Un exemplaire est remis au stagiaire.

**6.2.** Le contrat mentionne : 1° la nature, la durée, le programme et l'objet des actions ainsi que les effectifs concernés ; 2° le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation et obtenir les qualifications préparées ; 3° les conditions dans lesquelles la formation est donnée, notamment les modalités applicables aux formations réalisées en tout ou partie à distance, les moyens pédagogiques et techniques, les modalités de contrôle des connaissances et la nature de la sanction éventuelle ; 4° les diplômes, titres ou références des personnes chargées de la formation ; 5° les modalités de paiement ainsi que les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée ou d'abandon en cours de stage.

**6.3. Rétractation.** À compter de la date de signature du contrat, le stagiaire dispose d'un délai de **dix jours** pour se rétracter, par lettre recommandée avec avis de réception. **Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du stagiaire.**

**6.4. Interdiction de tout paiement anticipé.** Aucune somme n'est exigée du stagiaire avant l'expiration de ce délai de dix jours. Aucun chèque, aucune empreinte bancaire et aucun mandat de prélèvement n'est encaissé ou mis en œuvre avant ce terme.

**6.5. Acompte et échelonnement.** À l'expiration du délai de rétractation, il ne peut être payé une somme supérieure à **30 % du prix convenu**. Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action.

**6.6. Force majeure.** Si, par suite d'une force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la formation, il peut résilier le contrat. Seules les prestations effectivement dispensées sont alors dues, au prorata de leur valeur prévue au contrat.

Réf. : art. L. 6353-3 à L. 6353-7 et L. 6354-1 du Code du travail.

## Article 7 — Convention de formation professionnelle

**7.1.** Lorsque l'action est financée par un employeur, une personne morale ou un opérateur de compétences, une convention de formation professionnelle est signée par les parties **avant le démarrage de l'action**.

**7.2.** La convention précise l'intitulé, l'objectif et le contenu de l'action, les moyens prévus, la durée et la période de réalisation, les modalités de déroulement, de suivi et de sanction, le prix et les contributions financières éventuelles de tiers, ainsi que l'identité des parties. Une convention annuelle ou pluriannuelle peut être complétée, pour chaque session, d'une annexe nominative.

**7.3.** En cas d'inexécution totale ou partielle de la prestation du fait de FORMAFORCE®, celle-ci rembourse au cocontractant les sommes indûment perçues à ce titre.

**7.4.** Le régime de la convention n'ouvre pas droit au délai de rétractation de dix jours réservé aux personnes physiques se formant à leurs frais. Les conditions d'annulation sont celles de l'article 12.

Réf. : art. L. 6353-1, L. 6353-2, R. 6353-1 et L. 6354-1 du Code du travail.

## Article 8 — Formations financées par le compte personnel de formation (CPF)

**8.1.** Seules sont finançables par le CPF les actions éligibles figurant, le cas échéant, au catalogue référencé de FORMAFORCE® sur la plateforme Mon Compte Formation et couvertes par sa certification qualité en cours de validité.

**8.2.** Le contrat est alors conclu par voie dématérialisée sur la plateforme. Les **conditions générales d'utilisation de la plateforme prévalent** sur les présentes pour l'inscription, l'annulation, la facturation et la déclaration du service fait.

**8.3. Délais.** L'entrée en formation ne peut intervenir avant l'expiration du délai minimal fixé par ces conditions générales d'utilisation, actuellement de **onze jours ouvrés** à compter de l'inscription du titulaire. Le titulaire dispose d'une faculté d'annulation sans frais dans les conditions et délais qu'elles prévoient.

**8.4. Participation financière obligatoire.** La mobilisation du CPF s'accompagne d'une participation financière obligatoire à la charge du titulaire, fixée par voie réglementaire et revalorisée périodiquement. Elle s'élève à **150 euros** à la date d'entrée en vigueur des présentes. En sont notamment exonérés les demandeurs d'emploi, les titulaires bénéficiant d'un abondement de leur employeur, ainsi que les mobilisations au titre du compte professionnel de prévention ou d'un abondement AT-MP. **FORMAFORCE® ne rembourse, ne compense ni ne neutralise en aucun cas cette participation.**

**8.5. Plafonds.** La prise en charge par le CPF est plafonnée par type de formation dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur. Le reste à payer éventuel est à la charge du titulaire ou d'un cofinanceur.

**8.6. Service fait.** Le paiement par la Caisse des dépôts et consignations est subordonné à la déclaration du service fait. Le Bénéficiaire s'engage à émarger, à répondre aux enquêtes et à valider les états de présence dans les délais.

**8.7.** Pour la part du coût restant effectivement à la charge personnelle du titulaire au-delà de la participation obligatoire, l'article 6 retrouve application.

**8.8.** FORMAFORCE® ne pratique aucun démarchage, par téléphone, message électronique, message texte ou réseau social, en vue de la souscription d'une formation financée par le compte personnel de formation.

*Réf. : art. L. 6323-6, L. 6323-7, R. 6323-2 et L. 6316-1 du Code du travail ; décret n° 2026-234 du 30 mars 2026 ; loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 ; conditions générales d'utilisation de la plateforme Mon Compte Formation.*

## Article 9 — Droit de rétractation et exécution anticipée

### 9.1. Deux droits de rétractation susceptibles de s'appliquer

|                        | Rétractation « formation »                                     | Rétractation « consommation »                                           |
|------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fondement</b>       | Art. L. 6353-5 du Code du travail                              | Art. L. 221-18 du Code de la consommation                               |
| <b>Bénéficiaire</b>    | Personne physique se formant à titre individuel et à ses frais | Consommateur ayant contracté à distance ou hors établissement           |
| <b>Durée</b>           | 10 jours à compter de la signature du contrat                  | 14 jours à compter de la conclusion du contrat                          |
| <b>Effet financier</b> | Aucune somme ne peut être exigée                               | Remboursement, sous réserve du montant proportionné de l'art. L. 221-25 |

Lorsque les deux régimes se superposent, le plus protecteur s'applique : pendant les dix premiers jours, aucune somme n'est due, y compris au titre des prestations déjà exécutées. Du onzième au quatorzième jour, un montant proportionné aux prestations effectivement fournies peut être réclamé si l'exécution a commencé à la demande expresse du Client.

### 9.2. Exercice du droit de rétractation

Le Client notifie sa décision de se rétracter, avant l'expiration du délai, au moyen du formulaire type figurant en **Annexe 1** ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée par lettre recommandée avec avis de réception

à EGS — FORMAFORCE®, 5 Lieu-dit Moulin du Roy, 62156 Rémy, ou par courriel à [retractation@forma-force.fr](mailto:retractation@forma-force.fr). La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client.

### 9.3. Demande expresse d'exécution anticipée

Lorsque l'entrée en formation est prévue avant l'expiration du ou des délais de rétractation, notamment en cas d'inscription et de démarrage le même jour, le Client peut demander expressément que l'exécution commence immédiatement. Cette demande est recueillie au moyen d'une **case à cocher spécifique, non pré-cochée, distincte de celle de l'article 4.2 et horodatée**, ou d'une mention manuscrite sur le contrat papier, libellée comme suit :

#### DEMANDE EXPRESSE D'EXÉCUTION ANTICIPÉE

☐ Je demande expressément à FORMAFORCE® de commencer l'exécution de la formation avant l'expiration de mon délai de rétractation.

Mention manuscrite sur contrat papier : « Je demande l'exécution immédiate de la formation. »

#### Le Client est informé que :

- cette demande **ne lui fait perdre aucun droit de rétractation** ;
- il conserve la **totalité** de son délai de dix jours à compter de la signature du contrat de formation professionnelle, ainsi que, le cas échéant, son délai de quatorze jours au titre du contrat conclu à distance ;
- s'il se rétracte dans le délai de dix jours de l'article L. 6353-5 du Code du travail, **aucune somme ne lui sera réclamée**, y compris au titre des heures de formation déjà suivies ;
- s'il se rétracte entre le onzième et le quatorzième jour et que le contrat a été conclu à distance ou hors établissement, il pourra lui être réclamé un montant proportionné à ce qui lui a été effectivement fourni, calculé sur la base du prix total convenu.

**Aucune clause des présentes ne peut être interprétée comme emportant renonciation du Client à son droit de rétractation.** Toute stipulation contraire serait réputée non écrite.

### 9.4. Effets de la rétractation

L'accès à la plateforme LMS et aux supports est immédiatement clos. Les sommes éventuellement versées sont remboursées au plus tard dans les **quatorze jours** suivant la date à laquelle FORMAFORCE® est informée de la décision de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen et sans frais pour lui.

Réf. : art. L. 6353-5 et L. 6353-6 du Code du travail ; art. L. 221-18, L. 221-21, L. 221-24, L. 221-25 et L. 221-28 du Code de la consommation ; art. L. 212-1 et R. 212-1 du Code de la consommation.

## Article 10 — Prix, facturation et modalités de paiement

**10.1. Prix.** Les prix sont exprimés en euros et figurent au catalogue, au devis ou au contrat. **Le prix affiché lors de la commande est le prix total et définitif à payer par le Client**, toutes taxes éventuellement applicables comprises. Le régime de taxe sur la valeur ajoutée applicable est mentionné sur chaque facture.

**10.2. Prestations incluses.** Le prix comprend la conception et l'animation de l'action, les supports pédagogiques, la mise à disposition des matériels et engins nécessaires aux exercices pratiques sur les sites de FORMAFORCE®, l'accès au LMS pour la durée indiquée, l'évaluation des acquis et les documents de fin de formation. Lorsque l'action inclut un test CACES®, il comprend également le passage d'une session d'évaluation théorique et pratique et, en cas de réussite, la délivrance du certificat.

**10.3. Prestations exclues.** Le prix ne comprend pas, sauf mention contraire au devis : les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration du Bénéficiaire ; la visite médicale d'aptitude à la conduite ; les équipements de protection individuelle personnels ; les frais de repassage d'un test après échec ; le matériel individuel requis. Pour les formations réalisées dans les locaux du Client, les frais de déplacement et d'hébergement des formateurs et testeurs sont facturés en sus, sur justificatifs ou au forfait indiqué au devis.

**10.4. Moyens de paiement.** Le paiement s'effectue par carte bancaire via un prestataire de paiement sécurisé, par virement bancaire ou par prélèvement selon un échéancier convenu. Les données de paiement sont transmises de manière chiffrée et ne sont pas conservées par FORMAFORCE®.

**10.5. Délais — Clients professionnels.** Sauf stipulation contraire, les factures sont payables à trente jours date de facture, sans que le délai convenu puisse excéder soixante jours à compter de la date d'émission de la facture.

**10.6. Particuliers.** Pour les contrats relevant de l'article 6 : aucun versement n'est encaissé avant l'expiration du délai de rétractation de dix jours, le premier versement est plafonné à 30 % du prix convenu, et le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de l'action.

**10.7.** Les prix des sessions déjà commandées sont fermes. Les tarifs catalogue peuvent être révisés pour l'avenir, sans effet sur les commandes en cours.

Réf. : art. L. 441-9 et L. 441-10 du Code de commerce ; art. L. 6353-6 du Code du travail ; art. L. 112-1 et L. 221-5 du Code de la consommation.

## Article 11 — Financement par un tiers et subrogation

**11.1.** Le recours à un financeur ne modifie pas l'identité du débiteur : **le Client demeure personnellement redevable du prix**, la prise en charge par un tiers ne constituant qu'une modalité de règlement.

**11.2.** Il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation, d'indiquer le financeur sollicité et le montant, de transmettre l'accord écrit de prise en charge au plus tard **trois jours ouvrés** avant le démarrage, et de s'assurer de la bonne fin du paiement.

**11.3. Subrogation.** Lorsque l'accord est transmis dans les délais, FORMAFORCE® peut facturer directement le financeur dans la limite du montant pris en charge. Cette subrogation est conventionnelle et révocable ; elle ne vaut ni novation ni décharge du Client.

**11.4. Substitution du débiteur.** À défaut d'accord de prise en charge reçu dans le délai, ou en cas de refus, de réduction, de retrait, de caducité ou de non-paiement de la prise en charge pour quelque cause que ce soit, la facturation est reportée sur le Client, qui en supporte le règlement dans un délai de trente jours à compter de la notification écrite qui lui en est faite. Cette notification intervient dans les cinq jours ouvrés suivant la connaissance du refus par FORMAFORCE®.

**11.5.** Réciproquement, si un financeur règle une somme supérieure à celle due au regard des prestations effectivement réalisées, FORMAFORCE® rembourse les sommes indûment perçues dans un délai de trente jours.

**11.6.** FORMAFORCE® peut informer et accompagner le Client dans ses démarches mais ne garantit pas l'obtention d'un financement, qui relève de la seule décision du financeur.

Réf. : art. 1216, 1342-1 et 1346-1 du Code civil ; art. L. 6332-1 et suivants et L. 6354-1 du Code du travail.

## Article 12 — Annulation, report ou modification à l'initiative du Client

**12.1.** Toute annulation ou demande de report est notifiée par écrit à [contact@forma-force.fr](mailto:contact@forma-force.fr) ou par lettre recommandée au siège. La date de réception par FORMAFORCE® fait foi.

**12.2. Barème applicable aux Clients professionnels et aux conventions de formation.**

| Date de réception de l'annulation                             | Indemnité de dédit          |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Plus de 30 jours calendaires avant le premier jour de session | 0 % — annulation sans frais |
| Entre 30 et 16 jours calendaires avant                        | 30 % du prix de la session  |
| Entre 15 et 8 jours calendaires avant                         | 50 % du prix de la session  |
| Entre 7 et 2 jours calendaires avant                          | 70 % du prix de la session  |

**12.3. Barème applicable aux Clients consommateurs.** L'indemnité de dédit est plafonnée à **50 %** du prix de la session, quelle que soit la date de l'annulation. Elle n'est pas due en cas de force majeure, ni en cas d'événement grave imprévisible justifié : hospitalisation, maladie ou accident empêchant la participation, décès d'un proche au premier degré, licenciement, mutation géographique contrainte, ou inaptitude médicale à la conduite constatée postérieurement à l'inscription.

**12.4. Nature de l'indemnité.** Les sommes dues au titre du dédit compensent l'immobilisation des moyens pédagogiques, humains, matériels et logistiques, notamment la réservation des engins et des plateaux techniques. Elles ne constituent pas le prix d'une prestation de formation : elles ne sont pas imputables sur les fonds de la formation professionnelle, ne sont pas prises en charge par les financeurs et font l'objet d'une facture distincte portant la mention « indemnité de dédit — non imputable au titre de la formation professionnelle ».

**12.5. Report et remplacement.** Un report sur une session ultérieure du même programme peut être accordé, sous réserve de disponibilité, s'il est demandé plus de **quinze jours** avant le démarrage ; un seul report est accordé par inscription. Le remplacement d'un participant par un autre satisfaisant aux prérequis est admis sans frais jusqu'à **quarante-huit heures** avant le démarrage, sous réserve de la compatibilité avec les exigences du financeur et des règles applicables à la certification CACES®.

**12.6.** Pour les particuliers relevant de l'article 6, le barème ne s'applique pas pendant le délai de rétractation, et sous réserve de l'article 6.6. Pour les formations financées par le CPF, les conditions d'annulation de la plateforme prévalent.

Réf. : art. L. 6353-4, 5°, L. 6353-7 et L. 6354-1 du Code du travail ; art. 1231-5 du Code civil ; art. L. 212-1 et R. 212-2 du Code de la consommation.

## Article 13 — Annulation, report ou modification à l'initiative de FORMAFORCE®

**13.1. Effectif insuffisant.** FORMAFORCE® peut annuler ou reporter une session inter-entreprises si le nombre de participants est inférieur à **quatre inscrits**. Le Client en est informé au plus tard **dix jours calendaires** avant la date prévue.

**13.2. Autres causes.** L'annulation ou le report peut intervenir en cas d'indisponibilité du formateur ou du testeur, d'immobilisation ou de panne d'un engin nécessaire à l'évaluation, de sinistre affectant les locaux ou les plateaux techniques, d'impossibilité d'accès au site, de conditions météorologiques rendant les exercices pratiques dangereux, de panne majeure ou d'indisponibilité prolongée de la plateforme LMS, ou de tout événement extérieur rendant l'exécution impossible ou dangereuse.

**13.3. Conséquences.** Dans tous ces cas, FORMAFORCE® propose au Client, **à son choix** : le report sur une session ultérieure ; un avoir valable douze mois sur l'ensemble du catalogue ; ou le **remboursement intégral** des sommes versées au titre de la session annulée, dans un délai de trente jours. Le remboursement ne peut être refusé au Client qui le demande.

**13.4.** Lorsque l'interruption survient en cours de parcours du fait de FORMAFORCE®, seules les prestations effectivement dispensées sont dues ; les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées.

**13.5. Symétrie.** En cas d'annulation notifiée par FORMAFORCE® moins de **sept jours calendaires** avant le démarrage, pour un motif ne relevant ni de la force majeure ni de l'effectif insuffisant régulièrement porté à la connaissance du Client, FORMAFORCE® verse au Client une indemnité forfaitaire égale à celle qu'elle aurait été en droit de réclamer dans la même situation au titre de l'article 12.

**13.6. Modifications non substantielles.** N'ouvrent droit à aucune indemnité : le décalage des horaires dans la limite d'une heure, le changement de lieu de formation entre deux sites de FORMAFORCE® situés dans un rayon de vingt kilomètres, le changement de formateur ou de testeur à qualification au moins équivalente, ou la bascule d'une séquence théorique en distanciel synchrone en cas d'empêchement majeur. Toute modification substantielle du contenu, de la durée totale, des objectifs, du site de déroulement des tests ou de la catégorie de CACES® visée est soumise à l'accord écrit du Client, qui peut à défaut résilier sans frais.

**13.7. Force majeure.** Aucune des parties n'est responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure. L'exécution est suspendue ; si l'empêchement est définitif ou excède trois mois, le contrat est résolu de plein droit et les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont restituées.

Réf. : art. 1218 et 1229 du Code civil ; art. L. 6354-1 du Code du travail ; art. R. 212-1, 5° du Code de la consommation.

## Article 14 — Assiduité, absences et abandon

**14.1.** Le Bénéficiaire s'engage à suivre l'intégralité de l'action, à respecter les horaires, à signer les feuilles d'émargement par demi-journée et, en distanciel, à se connecter effectivement, à réaliser les activités pédagogiques prévues et à valider les jalons de suivi.

**14.2.** Toute absence est signalée sans délai et justifiée par écrit sous quarante-huit heures (arrêt de travail, certificat médical, convocation officielle, acte de décès, constat d'accident).

**14.3.** Les heures non suivies ne sont pas portées sur le certificat de réalisation ni sur l'attestation d'assiduité, ne sont pas prises en charge par les financeurs — leur coût étant alors reporté sur le Client conformément à l'article 11.4 — et peuvent, si elles compromettent l'atteinte des objectifs ou la couverture du référentiel de la recommandation applicable, faire obstacle à la présentation du Bénéficiaire au test CACES®.

### 14.4. Abandon.

- **Pour force majeure dûment reconnue** : le contrat est résilié ; seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata. Aucune indemnité de dédit n'est due.
- **Pour un autre motif, Client professionnel** : sont dues les prestations effectivement dispensées au prorata, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de **30 %** du prix des prestations non réalisées, dans la limite du préjudice réellement subi.
- **Pour un autre motif, Client consommateur** : sont dues les prestations effectivement dispensées au prorata, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de **20 %** du prix des prestations non réalisées. Cette indemnité n'est pas due sur justificatif d'un événement grave imprévisible au sens de l'article 12.3.

**14.5.** L'abandon est présumé après quinze jours calendaires d'absence totale non justifiée, après mise en demeure adressée par lettre recommandée restée sans réponse pendant huit jours. La date de la dernière activité tracée constitue la date de sortie.

**14.6.** En FOAD asynchrone, l'assiduité est établie par les traces de connexion, les temps de session, la progression, les résultats aux évaluations et les échanges avec l'assistance pédagogique.

Réf. : art. L. 6353-4, 5°, L. 6353-7, L. 6354-1 et D. 6313-3-1 du Code du travail ; art. 1231-5 du Code civil.

## Article 15 — Défaut de paiement

**15.1.** À défaut de paiement à l'échéance, les sommes dues au titre du même contrat deviennent immédiatement exigibles.

**15.2. Clients professionnels.** Toute somme non payée à l'échéance porte de plein droit, sans mise en demeure préalable, intérêt à un taux égal à **trois fois le taux d'intérêt légal** en vigueur. S'y ajoute une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros**, une indemnisation complémentaire pouvant être réclamée sur justificatifs lorsque les frais exposés sont supérieurs.

**15.3. Clients consommateurs.** Les sommes impayées portent intérêt au taux d'intérêt légal après mise en demeure restée infructueuse. L'indemnité forfaitaire de 40 euros n'est pas applicable.

**15.4. Suspension.** Après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours, FORMAFORCE® peut suspendre l'accès à la plateforme LMS, aux ressources complémentaires, aux sessions restant à dispenser et aux services optionnels souscrits, jusqu'à régularisation. Elle peut également suspendre l'inscription à une session d'évaluation non encore engagée et non réglée. La suspension ne suspend pas l'exigibilité des sommes dues.

## 15.5. DOCUMENTS OBLIGATOIRES

La délivrance des documents dont la remise est légalement obligatoire — **attestation de fin de formation, certificat de réalisation, attestation d'assiduité** — n'est en aucun cas subordonnée au paiement. Ces documents sont délivrés en toute hypothèse. De même, FORMAFORCE® ne retient pas le certificat CACES® obtenu par un Bénéficiaire ayant satisfait aux épreuves.

**15.6.** Les frais bancaires liés à un rejet de prélèvement ou de chèque sont refacturés sur justificatif.

*Réf. : art. L. 441-9, L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce ; art. L. 6353-1 du Code du travail ; arrêté du 21 décembre 2020 relatif au certificat de réalisation ; art. 1219 et 1220 du Code civil.*

## Article 16 — Règlement intérieur et discipline

**16.1.** Un règlement intérieur est remis à chaque Bénéficiaire avant son entrée en formation, affiché dans les locaux et mis en ligne sur le LMS. Il fixe les règles d'hygiène et de sécurité applicables, notamment sur les plateaux techniques et lors de la conduite des engins, les règles disciplinaires et les garanties de procédure.

**16.2.** L'échelle des sanctions est : avertissement, blâme, exclusion temporaire, exclusion définitive.

**16.3. Procédure.** Aucune sanction ne peut être infligée sans que le stagiaire ait été informé au préalable et par écrit des griefs retenus contre lui. Lorsque la sanction envisagée a une incidence sur sa présence dans la formation, le stagiaire est convoqué à un entretien par lettre recommandée ou remise en main propre contre décharge, avec rappel de la possibilité de se faire assister par une personne de son choix. La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ; elle est motivée et notifiée par écrit. Une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat peut être prise lorsque l'agissement rend indispensable une mesure immédiate, notamment en cas de mise en danger sur un plateau technique.

**16.4.** Lorsque le stagiaire est un salarié ou que l'action est financée par un tiers, l'employeur et le financeur sont informés de la sanction.

**16.5.** L'exclusion définitive pour faute est assimilée à une cessation anticipée du fait du Bénéficiaire : les prestations effectivement dispensées demeurent dues au prorata et l'indemnité de dédit de l'article 14.4 est applicable. **Aucune sanction pécuniaire ne peut être infligée.**

*Réf. : art. L. 6352-3 à L. 6352-5 et R. 6352-1 à R. 6352-8 du Code du travail.*

## Article 17 — Comportements graves, fraude et surveillance des épreuves

**17.1.** Sont prohibés, dans les locaux, sur les plateaux techniques, lors des sessions à distance et sur tous les espaces numériques : les violences physiques ou verbales, les menaces, le harcèlement moral ou sexuel, les agissements sexistes, les propos ou comportements discriminatoires ou haineux, l'introduction ou la consommation de substances illicites, l'état d'ébriété, le port d'armes, le vol, la dégradation et l'usurpation d'identité.

**17.2. Fraude.** Constituent une fraude : la substitution de personne lors d'une épreuve, la production d'un document d'identité ou d'une aptitude médicale falsifiés, l'usage de documents ou d'aides non autorisés, la communication avec un tiers pendant une épreuve, le partage de codes d'accès, l'usage d'outils d'intelligence artificielle générative lorsqu'il est proscrit, la captation ou la diffusion des sujets d'évaluation, et la falsification de résultats, d'émargements ou de justificatifs.

**17.3. Surveillance des épreuves à distance.** Les épreuves théoriques réalisées à distance peuvent faire l'objet d'une surveillance proportionnée : vérification ponctuelle d'identité, activation de la caméra et du micro, partage d'écran. Le Bénéficiaire en est informé préalablement, ainsi que des données traitées, de leur durée de conservation et de ses droits. Aucun dispositif de reconnaissance faciale ni d'analyse comportementale automatisée n'est mis en œuvre. Une alternative en présentiel est proposée au Bénéficiaire qui refuse la surveillance à distance.

**17.4. Conséquences.** Sans préjudice des poursuites civiles et pénales, ces faits peuvent entraîner l'exclusion immédiate à titre conservatoire, l'exclusion définitive au terme de la procédure de l'article 16, l'annulation de l'épreuve et de ses résultats, le refus de délivrance ou le retrait du certificat, ainsi que le signalement à l'organisme certificateur, à l'employeur et au financeur.

**17.5.** FORMAFORCE® met en place un dispositif de signalement des faits de harcèlement, de violence et de discrimination, dont les coordonnées figurent au règlement intérieur, et traite tout signalement avec diligence et confidentialité.

Réf. : art. L. 6352-4 du Code du travail ; art. 222-33 et 222-33-2-2 du Code pénal ; art. 441-1 et 441-7 du Code pénal ; art. 5, 6 et 9 du règlement (UE) 2016/679.

## Article 18 — Obligation de moyens et résultats de la formation

**18.1.** FORMAFORCE® est tenue d'une **obligation de moyens** : elle met en œuvre les moyens pédagogiques, humains, matériels et techniques appropriés pour permettre au Bénéficiaire d'atteindre les objectifs annoncés.

**18.2.** FORMAFORCE® ne garantit ni la réussite aux épreuves théoriques et pratiques, ni l'obtention du CACES®, ni l'accès à un emploi, à une promotion, à une autorisation de conduite ou à un marché. Ces résultats dépendent notamment de l'investissement personnel et de l'assiduité du Bénéficiaire ainsi que de l'appréciation du testeur au regard du référentiel d'évaluation applicable, qui s'exerce en toute indépendance.

**18.3. Échec.** L'échec à l'évaluation n'ouvre droit à aucun remboursement, à aucune remise ni à aucune indemnité, dès lors que la prestation a été régulièrement exécutée. Le Bénéficiaire peut se présenter à une session ultérieure ; ce repassage donne lieu à une nouvelle inscription et à une facturation au tarif en vigueur, sauf disposition contraire convenue par écrit.

**18.4. Rappel.** Le CACES® atteste de la réussite à une évaluation. Il ne se substitue pas à l'**autorisation de conduite**, qui relève de la seule responsabilité de l'employeur du Bénéficiaire et suppose en outre un examen d'aptitude médicale et une connaissance des lieux et des instructions à respecter sur le site d'utilisation.

**18.5. Réserve.** Le présent article ne s'applique pas lorsque l'absence de résultat trouve sa cause dans un manquement caractérisé de FORMAFORCE® : programme non conforme au référentiel applicable, formateur ou testeur non qualifié, volume horaire non délivré, défaut d'organisation de la session d'évaluation, ou information erronée sur les prérequis. La responsabilité de FORMAFORCE® est alors engagée dans les conditions de l'article 24.

Réf. : art. 1197 du Code civil ; art. L. 6353-1 du Code du travail ; art. R. 4323-55 à R. 4323-57 du Code du travail relatifs à l'autorisation de conduite ; art. R. 212-1, 6° du Code de la consommation.

## Article 19 — Modalités pédagogiques, formation à distance et prérequis techniques

**19.1.** Le Client et le Bénéficiaire garantissent l'exactitude des informations fournies lors du positionnement. FORMAFORCE® peut refuser ou différer l'inscription d'un candidat ne satisfaisant pas aux prérequis mentionnés à l'article 3.3, après lui avoir proposé une alternative adaptée.

**19.2. FOAD.** Pour toute action réalisée en tout ou partie à distance, FORMAFORCE® assure une assistance technique et pédagogique appropriée, joignable du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 30 et de 14 h à 17 h 30 à [contact@forma-force.fr](mailto:contact@forma-force.fr) et au +33 (0)1 87 66 75 39, avec un délai de réponse maximal de vingt-quatre heures ouvrées ; une information sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne ; des évaluations qui jalonnent et concluent l'action. Les épreuves pratiques de conduite se déroulent obligatoirement en présentiel sur l'un des sites de FORMAFORCE®.

**19.3.** Le Bénéficiaire fait son affaire de disposer d'un équipement conforme aux prérequis techniques communiqués et d'un environnement propice. FORMAFORCE® n'est pas responsable des difficultés imputables à l'équipement, au réseau ou aux restrictions de sécurité du Bénéficiaire ou de son employeur.

**19.4.** FORMAFORCE® met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité de la plateforme et peut interrompre l'accès pour maintenance, en informant les utilisateurs dans un délai raisonnable sauf

urgence. En cas d'indisponibilité prolongée qui lui est imputable, l'accès est prolongé d'une durée équivalente.

**19.5.** L'accès aux ressources en ligne est ouvert pour la durée indiquée au programme et, à défaut de précision, pour une durée de douze mois à compter du démarrage. Aucune prorogation n'est due au titre d'une inactivité du Bénéficiaire.

Réf. : art. L. 6353-1 et D. 6313-3-1 du Code du travail.

## Article 20 — Documents remis

**20.1. Avant la formation** : programme détaillé, convocation précisant dates, horaires et lieu ou modalités de connexion, règlement intérieur, contrat ou convention signés, questionnaire de positionnement, informations d'accessibilité.

**20.2. Pendant la formation** : feuilles d'émargement signées par demi-journée par le Bénéficiaire et le formateur, ou traces horodatées de connexion et d'activité en FOAD ; supports pédagogiques ; évaluations intermédiaires.

**20.3. À l'issue de la formation** : attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis ; certificat de réalisation établi selon le modèle réglementaire et transmis au Client et au financeur ; attestation d'assiduité le cas échéant ; questionnaires d'évaluation à chaud puis à froid ; en cas de réussite aux épreuves, le **certificat CACES®** correspondant à la ou aux catégories évaluées, valable pour la durée prévue par la recommandation applicable.

**20.4.** Le Bénéficiaire et le Client s'engagent à répondre aux enquêtes de satisfaction et d'insertion, qui alimentent le processus d'amélioration continue.

Réf. : art. L. 6353-1 et L. 6362-1 et suivants du Code du travail ; arrêté du 21 décembre 2020 relatif au certificat de réalisation.

## Article 21 — Accessibilité aux personnes en situation de handicap

**21.1.** FORMAFORCE® s'engage à rendre ses actions accessibles aux personnes en situation de handicap et à rechercher avec le Bénéficiaire les aménagements raisonnables nécessaires : adaptation des locaux et de l'accès, des supports, des rythmes, des durées et des modalités d'évaluation, recours à des aides techniques ou humaines, ou orientation vers un partenaire spécialisé.

**21.2. Référent handicap** : joignable à handicap@forma-force.fr et au +33 (0)1 87 66 75 39. Il est l'interlocuteur du Bénéficiaire pour l'étude de sa situation, en lien avec les acteurs compétents, notamment l'Agefiph, Cap emploi et les ressources handicap formation.

**21.3.** La demande d'aménagement est adressée au référent dès que possible et au plus tard quinze jours avant le démarrage. Les demandes d'aménagement des épreuves d'évaluation sont formulées au plus tard trois semaines avant la session et sont instruites dans les limites fixées par le référentiel de la recommandation applicable.

**21.4.** Les informations relatives à la santé sont traitées de manière strictement confidentielle et ne sont communiquées qu'aux personnes ayant besoin d'en connaître, avec l'accord du Bénéficiaire.

**21.5.** Lorsque l'adaptation demandée constituerait une charge disproportionnée, serait incompatible avec les exigences de sécurité propres à la conduite d'engins ou avec le référentiel d'évaluation, FORMAFORCE® en informe le Bénéficiaire par écrit et motive sa réponse, en proposant une solution alternative.

Réf. : art. L. 6112-3, L. 5213-6 et L. 6323-9 du Code du travail.

## Article 22 — Propriété intellectuelle et confidentialité

**22.1.** L'ensemble des contenus pédagogiques — programmes, supports, diaporamas, exercices, études de cas, corrigés, vidéos, quiz, bases de données, méthodes, marques et logos, dont la marque FORMAFORCE® — est la propriété exclusive d'EGS ou de ses concédants. Les sujets et grilles d'évaluation CACES® demeurent la propriété de leurs auteurs et sont strictement confidentiels.

**22.2.** Le Bénéficiaire se voit consentir un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et strictement limité à ses besoins propres de formation, pour la durée de l'action et de l'accès indiquée.

**22.3.** Sont interdits sans autorisation écrite préalable : la reproduction totale ou partielle, la représentation, la diffusion, la mise à disposition, la vente, la location, le prêt, l'adaptation, la traduction, la modification, l'extraction et la réutilisation de tout ou partie des contenus, leur exploitation à des fins de formation, ainsi que leur dépôt sur une plateforme, un réseau social, un espace de partage ou un système d'intelligence artificielle.

**22.4. Enregistrement.** Tout enregistrement audio, vidéo ou photographique, toute capture d'écran et toute retransmission des sessions et des épreuves sont interdits sans autorisation écrite préalable de FORMAFORCE® et consentement exprès des personnes concernées. Une autorisation d'enregistrement à usage strictement personnel peut être délivrée, à titre d'aménagement raisonnable, à un Bénéficiaire en situation de handicap dont la situation le justifie, après accord du référent handicap et engagement écrit de non-diffusion.

**22.5. Accès au LMS.** Les identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Le Bénéficiaire est responsable de leur conservation et de tout usage effectué au moyen de ses accès. Tout partage, prêt, cession ou revente de codes d'accès est interdit et constitue un manquement grave, sanctionné par la suspension immédiate du compte et, le cas échéant, par la facturation d'autant d'inscriptions supplémentaires que d'utilisateurs non autorisés identifiés.

**22.6.** Toute violation du présent article expose son auteur à des poursuites pour contrefaçon, sans préjudice des dommages et intérêts et de la résiliation du contrat à ses torts.

**22.7. Confidentialité réciproque.** Chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre dont elle aurait connaissance à l'occasion de l'exécution, pendant la durée du contrat et trois ans après son terme. Les formateurs et testeurs sont soumis à la même obligation.

*Réf. : art. L. 111-1, L. 112-2, L. 122-4, L. 335-2 et L. 335-3 du Code de la propriété intellectuelle ; art. 9 du Code civil ; art. L. 151-1 du Code de commerce.*

## Article 23 — Formateurs, testeurs et sous-traitance

**23.1.** FORMAFORCE® choisit librement les formateurs et testeurs, salariés ou intervenants indépendants, en fonction des compétences et qualifications requises par le référentiel applicable. Le nom de l'intervenant figurant au programme est indicatif ; son remplacement par un intervenant de qualification au moins équivalente n'ouvre droit à aucune indemnité.

**23.2.** FORMAFORCE® peut recourir à la sous-traitance et **demeure pleinement responsable**, à l'égard du Client et du financeur, de l'exécution des prestations sous-traitées. Tout sous-traitant est lié par un contrat écrit imposant le respect des présentes CGV, du programme, des référentiels applicables et des exigences qualité, les obligations de confidentialité et de propriété intellectuelle, la conformité au règlement général sur la protection des données, la production des justificatifs de qualification, d'assurance et de régularité sociale et fiscale, ainsi que l'interdiction de sous-traiter à son tour.

**23.3. Indépendance du testeur.** L'évaluation conduisant à la délivrance du CACES® est réalisée par un testeur qualifié agissant en toute indépendance vis-à-vis du formateur ayant assuré la préparation, dans les conditions prévues par le référentiel « Organisme Testeur CACES® ».

**23.4. Non-sollicitation.** Le Client professionnel s'interdit, pendant la durée du contrat et douze mois après son terme, de solliciter ou d'employer directement ou indirectement un formateur ou un testeur intervenu pour son compte, sauf accord écrit de FORMAFORCE®. En cas de manquement, il verse une indemnité forfaitaire égale à six mois de la rémunération brute de l'intéressé, correspondant aux frais de recrutement et de remplacement exposés.

*Réf. : art. 1237 et 1994 du Code civil ; loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 ; art. L. 8222-1 et D. 8222-5 du Code du travail ; art. 28 du règlement (UE) 2016/679 ; référentiel « Organisme Testeur CACES® » indice 02 édité par l'INRS.*

## Article 24 — Assurance et responsabilité

**24.1.** EGS est titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité dans le cadre de son activité de formation et d'évaluation. L'attestation est

communiquée sur simple demande.

**24.2.** Le Client déclare être assuré au titre de sa propre responsabilité civile. Pour les formations réalisées dans ses locaux ou sur son site, il garantit la conformité des lieux, des engins et des équipements mis à disposition aux règles d'hygiène et de sécurité, ainsi que leur maintien en état de conformité, et communique les consignes de sécurité applicables.

**24.3. Clients professionnels.** La responsabilité de FORMAFORCE® ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et pour les seuls dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects tels que la perte de chiffre d'affaires, la perte d'exploitation, la perte de clientèle, la perte de données, le préjudice d'image ou la perte d'un marché. Sauf faute lourde, faute dolosive ou dommage corporel, sa responsabilité est plafonnée au montant hors taxes effectivement payé au titre de la prestation à l'origine du dommage.

#### 24.4. CLIENTS CONSOMMATEURS

Les limitations et exclusions de responsabilité prévues à l'article 24.3 **ne s'appliquent pas** aux Clients ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel, à l'égard desquels la responsabilité de FORMAFORCE® s'exerce dans les conditions du droit commun.

**24.5.** FORMAFORCE® décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de détérioration des effets personnels apportés par les Bénéficiaires, sauf faute de sa part.

**24.6. Sécurité.** Le Bénéficiaire respecte les consignes de sécurité et porte les équipements de protection individuelle imposés. Le refus de les porter, comme tout comportement dangereux lors de la conduite d'un engin, autorise l'exclusion immédiate de l'exercice ou de l'épreuve, sans indemnité. Le Bénéficiaire répond des dommages qu'il cause aux engins et aux installations par une faute volontaire ou par un manquement délibéré aux consignes.

*Réf. : art. 1170 et 1231-3 du Code civil ; art. R. 212-1, 6° du Code de la consommation ; art. L. 4121-1 et R. 4323-55 et suivants du Code du travail.*

## Article 25 — Protection des données à caractère personnel

**25.1. Responsable de traitement** : la société EGS, 5 Lieu-dit Moulin du Roy, 62156 Rémy. Contact : rgpd@forma-force.fr.

**25.2. Finalités et bases légales** : gestion des inscriptions et exécution du contrat (exécution du contrat) ; émargement, certificat de réalisation, bilan pédagogique et financier, traçabilité des évaluations et réponse aux contrôles (obligation légale) ; facturation et comptabilité (obligation légale) ; évaluations et enquêtes qualité (obligation légale et intérêt légitime) ; prospection auprès des clients professionnels (intérêt légitime, avec droit d'opposition) ; prospection auprès de prospects particuliers (consentement) ; aménagements liés au handicap et vérification de l'aptitude médicale (consentement explicite et obligation légale) ; surveillance des épreuves théoriques à distance (exécution du contrat et intérêt légitime tenant à l'intégrité de l'évaluation).

**25.3. Destinataires** : services habilités de FORMAFORCE®, formateurs, testeurs et sous-traitants concernés, organisme certificateur AFNOR Certification dans le cadre de ses audits, financeurs, administration dans le cadre de ses contrôles, employeur du Bénéficiaire lorsqu'il finance l'action, prestataires techniques (hébergeur, plateforme LMS, visioconférence, paiement, facturation).

**25.4. Durées de conservation** : prospection sans suite, trois ans à compter du dernier contact ; pièces d'exécution du dossier stagiaire, durée de la formation puis archivage intermédiaire jusqu'à l'expiration des délais de contrôle et de prescription applicables ; dossiers d'évaluation CACES®, durée de validité du certificat augmentée des délais de contrôle du certificateur ; pièces comptables et factures, dix ans à compter de la clôture de l'exercice ; preuves qualité, durée du cycle de certification ; données de connexion au LMS, douze mois.

**25.5. Sécurité** : FORMAFORCE® met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dont le contrôle des accès, la journalisation, le chiffrement des flux et la sauvegarde. Les données sont hébergées au sein de l'Union européenne. Tout transfert hors de l'Union européenne serait encadré par les garanties appropriées prévues par le règlement général sur la protection des données.

**25.6. Droits** : accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité, ainsi que le droit de définir des directives post mortem. Ces droits s'exercent à [rgpd@forma-force.fr](mailto:rgpd@forma-force.fr), accompagnés d'un justificatif d'identité. Le droit d'effacement ne s'applique pas aux données dont la conservation est imposée par une obligation légale. Toute personne peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

Réf. : règlement (UE) 2016/679, notamment art. 5, 6, 9, 12 à 22, 28 et 32 ; loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ; art. L. 123-22 du Code de commerce.

## Article 26 — Réclamations, médiation et litiges

**26.1. Réclamation.** Toute réclamation est adressée par écrit à [reclamation@forma-force.fr](mailto:reclamation@forma-force.fr) ou par courrier au siège. FORMAFORCE® en accuse réception sous cinq jours ouvrés et apporte une réponse motivée sous trente jours. Un registre des réclamations est tenu et exploité dans le cadre de l'amélioration continue.

### 26.2. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION — CHAMP À COMPLÉTER AVANT MISE EN LIGNE

Après avoir tenté de résoudre le litige par une réclamation écrite directe auprès de FORMAFORCE®, tout Client consommateur a le droit de recourir **gratuitement** à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

Médiateur désigné : \_\_\_\_\_

Adresse postale : \_\_\_\_\_

Site internet : \_\_\_\_\_

Ce champ est le seul du document qui ne puisse être renseigné à partir des pièces fournies. La désignation d'un médiateur suppose une adhésion préalable et référencée auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Indiquer ici le nom du médiateur auquel EGS a effectivement adhéré, avant toute mise en ligne.

**26.3.** Pour les litiges avec des Clients professionnels, les parties peuvent recourir au médiateur des entreprises.

**26.4. Juridiction compétente.** À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la formation, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes relève des juridictions françaises. Pour les Clients professionnels, compétence exclusive est attribuée au **Tribunal de commerce d'Arras**, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure d'urgence. **Le Client consommateur peut saisir, à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.**

**26.5. Droit applicable.** Les présentes sont soumises au droit français. Cette élection ne peut priver un consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives du droit de sa résidence habituelle.

**26.6.** Il est rappelé que l'action du professionnel pour les biens et services fournis à un consommateur se prescrit par deux ans.

Réf. : art. L. 611-1, L. 612-1, R. 616-1, R. 631-3 et L. 218-2 du Code de la consommation ; art. 48 du Code de procédure civile ; règlements (UE) n° 1215/2012 et n° 593/2008.

## Article 27 — Dispositions diverses

**27.1.** FORMAFORCE® peut modifier les présentes à tout moment. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande. Aucune modification ne s'applique aux contrats en cours sans accord exprès du Client.

**27.2.** Si une stipulation est déclarée nulle, non écrite ou inapplicable, les autres conservent leur pleine force.

**27.3.** Le fait pour FORMAFORCE® de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

**27.4.** Les données enregistrées dans les systèmes d'information de FORMAFORCE® sont admises comme moyens de preuve. Le Client conserve la faculté d'en rapporter la preuve contraire.

**27.5.** Le Client ne peut céder le contrat sans l'accord écrit de FORMAFORCE®.

**27.6.** Les présentes sont rédigées en langue française, seule version faisant foi.

**27.7.** FORMAFORCE® peut citer le nom et le logo du Client professionnel à titre de référence, sauf opposition écrite de celui-ci adressée à [contact@forma-force.fr](mailto:contact@forma-force.fr).

*Réf. : art. 1366 et 1367 du Code civil ; règlement (UE) n° 910/2014 ; loi n° 94-665 du 4 août 1994.*

## Annexe 1 — Formulaire type de rétractation

À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Ce formulaire vous est également adressé avec la confirmation de votre commande.

### À l'attention de : EGS — FORMAFORCE®

5, Lieu-dit Moulin du Roy — 62156 Rémy — Courriel : [retractation@forma-force.fr](mailto:retractation@forma-force.fr)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Intitulé de la formation : .....

Numéro de commande ou de contrat : .....

Commandé le : ...../...../..... Début de formation prévu le : ...../...../.....

Nom et prénom du Client : .....

Adresse du Client : .....

.....

Date : ...../...../..... Signature (uniquement en cas de notification sur papier) :

.....

**Rappel des délais.** Contrat de formation professionnelle signé par une personne physique se formant à ses frais : **dix jours** à compter de la signature, notification par lettre recommandée avec avis de réception ; aucune somme ne peut alors être exigée. Contrat conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur : **quatorze jours** à compter de la conclusion du contrat.

## Annexe 2 — Cases à cocher lors de la commande en ligne

| Case                                               | Libellé                                                                                                                                                                                                     | Caractère                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Acceptation des CGV</b><br>(art. 4.2)           | J'ai lu, compris et j'accepte sans réserve les Conditions Générales de Vente ainsi que le règlement intérieur de FORMAFORCE®, que j'ai pu consulter, télécharger et conserver avant de valider ma commande. | <b>Obligatoire.</b> Non pré-cochée.<br>Blokue la validation de la commande.                                                           |
| <b>Information sur la rétractation</b><br>(art. 9) | Je reconnais avoir été informé(e) de mon droit de rétractation, de ses délais et de ses modalités d'exercice, et avoir reçu le formulaire type de rétractation.                                             | <b>Obligatoire</b> pour les consommateurs contractant à distance. Non pré-cochée.                                                     |
| <b>Exécution anticipée</b><br>(art. 9.3)           | Je demande expressément à FORMAFORCE® de commencer l'exécution de la formation avant l'expiration de mon délai de rétractation.                                                                             | <b>Facultative.</b> Non pré-cochée.<br>Affichée uniquement si le démarrage précède l'expiration du délai. Ne fait perdre aucun droit. |
| <b>Prérequis CACES®</b><br>(art. 3.3)              | Je certifie être âgé(e) de 18 ans révolus, disposer d'une aptitude médicale à la conduite en cours de validité et pouvoir présenter une pièce d'identité le jour de l'évaluation.                           | <b>Obligatoire</b> pour toute inscription incluant un test CACES®. Non pré-cochée.                                                    |
| <b>Communications commerciales</b>                 | J'accepte de recevoir les actualités et offres de formation de FORMAFORCE®.                                                                                                                                 | <b>Facultative.</b> Non pré-cochée.<br>Sans effet sur la validation de la commande.                                                   |

Le bouton de validation finale porte la mention « **Commander avec obligation de paiement** ». Aucune case n'est pré-cochée. L'acceptation des communications commerciales ne conditionne jamais la commande.

**Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente** — version papier ou signature électronique

Fait à ....., le ...../...../.....

Mention manuscrite : « *Lu et approuvé — bon pour accord sur les Conditions Générales de Vente et le règlement intérieur* »

**Le Client**

Nom, prénom, qualité, cachet le cas échéant

**Pour EGS — FORMAFORCE®**

Madame Asma BELHADJ, Présidente



Signature et cachet de l'organisme