

Conditions générales de vente

Prestations de formation professionnelle – version adaptée aux procédures qualité / août 2026

DOCUMENT CONTRACTUEL. Les présentes conditions générales de vente sont annexées aux conventions et contrats de formation conclus avec Humanis Consult. Les dispositions impératives applicables prévalent sur toute stipulation contraire.

Article 1 – Objet et champ d’application

Les présentes conditions générales de vente, ci-après « CGV », s’appliquent à l’ensemble des prestations de formation professionnelle proposées par HUMANIS CONSULT, qu’elles soient réalisées en inter ou intra-entreprise, en présentiel, à distance ou selon une modalité mixte.

Elles complètent les dispositions particulières figurant dans la convention ou le contrat de formation. En cas de contradiction, les dispositions particulières expressément convenues prévalent sur les présentes CGV.

Toute commande ou inscription implique l’acceptation des présentes CGV. Pour les clients professionnels, elles prévalent sur les conditions générales d’achat du client, sauf acceptation écrite et expresse de HUMANIS CONSULT.

Article 2 – Inscription et documents contractuels

Pour chaque action de formation, une convention de formation professionnelle est établie avec les personnes morales. Lorsqu’une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle est conclu conformément aux articles L.6353-3 à L.6353-7 du Code du travail.

L’inscription devient définitive après réception du document contractuel signé, sous réserve du respect du délai de rétractation applicable et, le cas échéant, de la confirmation du financement.

Les informations relatives aux objectifs, prérequis, programme, durée, modalités pédagogiques, suivi, évaluation, accessibilité et conditions financières sont communiquées avant l’entrée en formation. Une attestation de réalisation, de présence ou de fin de formation est délivrée selon la nature de la prestation et les obligations applicables.

Article 3 – Tarifs, financement et modalités de paiement

Les tarifs sont indiqués nets de TVA lorsque l’exonération applicable aux actions de formation professionnelle peut être mobilisée. La facture précise le régime de TVA effectivement appliqué.

Pour les clients professionnels, sauf disposition particulière écrite, le règlement est effectué par virement bancaire dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date d’émission de la facture.

En cas de financement par un OPCO ou un autre financeur, le client s’engage à transmettre l’accord de prise en charge avant le début de la formation. À défaut de prise en charge, en cas de prise en charge partielle ou de refus de paiement par le financeur pour un motif imputable au client ou au bénéficiaire, le montant restant dû est facturé au client, sous réserve des règles impératives applicables.

Lorsqu’une personne physique finance elle-même sa formation, aucune somme ne peut lui être demandée avant l’expiration du délai de rétractation prévu à l’article 8. À l’expiration de ce délai, le

premier versement ne peut excéder 30 % du prix convenu. Le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la formation, conformément à l'article L.6353-6 du Code du travail.

Article 4 – Retard de paiement – clients professionnels

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités calculées à compter du lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture.

Sauf taux différent expressément prévu dans les documents contractuels et conforme à la réglementation, le taux appliqué est égal au taux d'intérêt utilisé par la Banque centrale européenne pour son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage. Il ne peut être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est également due par tout client professionnel en situation de retard. Une indemnisation complémentaire peut être demandée lorsque les frais de recouvrement réellement engagés excèdent ce montant, sur justification.

Article 5 – Annulation, absence, abandon et interruption

Toute annulation à l'initiative du client doit être notifiée par écrit à HUMANIS CONSULT. Sauf conditions particulières prévues dans la convention ou le contrat, les indemnités suivantes sont applicables :

- plus de 10 jours ouvrables avant le début de la formation : aucune indemnité ;
- entre 4 et 10 jours ouvrables inclus avant le début de la formation : 10 % du montant total ;
- 3 jours ouvrables ou moins avant le début de la formation : 50 % du montant total.

Ces sommes ont la nature d'une indemnité contractuelle destinée à compenser les frais et ressources engagés. Elles ne constituent pas le prix d'une prestation de formation réalisée, ne sont pas imputables sur les fonds de la formation professionnelle et ne peuvent pas être facturées au financeur comme heures de formation.

En cas d'absence, de non-présentation, d'abandon ou d'interruption imputable au client ou au bénéficiaire, les prestations effectivement réalisées sont facturées. Le solde éventuellement réclamé à titre d'indemnité est identifié séparément et reste à la charge du client, dans les limites autorisées par la réglementation et sous réserve d'une disposition particulière plus favorable.

Lorsqu'une personne physique finançant elle-même sa formation est empêchée de la suivre par suite d'un cas de force majeure dûment reconnu, elle peut rompre le contrat. Seules les prestations effectivement dispensées sont alors dues, à proportion de leur valeur prévue au contrat, conformément à l'article L.6353-7 du Code du travail.

HUMANIS CONSULT peut reporter ou annuler une formation en cas de force majeure, d'indisponibilité exceptionnelle d'un intervenant ou lorsque les conditions nécessaires à la réalisation de la prestation ne sont pas réunies. Le client en est informé dans les meilleurs délais. Une nouvelle date ou une solution de remplacement est proposée lorsque cela est possible. À défaut d'accord, seules les prestations effectivement réalisées sont facturées et les sommes perçues au titre de prestations non réalisées sont remboursées.

Article 6 – Exécution et organisation de la prestation

HUMANIS CONSULT mobilise les moyens pédagogiques, humains, techniques et d'encadrement adaptés à la prestation. Le client communique les informations nécessaires à l'analyse du besoin, à l'organisation de la formation et à l'adaptation aux bénéficiaires.

Le client veille à la disponibilité, à la présence et à l'assiduité des bénéficiaires. Chaque bénéficiaire respecte le règlement intérieur, les consignes de sécurité, les règles de fonctionnement du lieu d'accueil et les conditions d'utilisation des outils numériques.

HUMANIS CONSULT peut adapter les méthodes, supports, intervenants ou modalités d'organisation lorsque cette adaptation ne modifie pas substantiellement les objectifs contractuels et améliore ou sécurise la réalisation de la formation.

Article 7 – Propriété intellectuelle et droit d'utilisation

Les supports, contenus, méthodes, outils, documents, enregistrements et ressources de formation, quels que soient leur forme et leur support, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Sauf autorisation écrite préalable de HUMANIS CONSULT, ils sont réservés à l'usage personnel du bénéficiaire dans le cadre de la formation. Toute reproduction, diffusion, adaptation, représentation, mise à disposition de tiers ou exploitation commerciale, totale ou partielle, est interdite.

Article 8 – Droit de rétractation – personne physique finançant elle-même sa formation

Conformément à l'article L.6353-5 du Code du travail, la personne physique qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais dispose d'un délai de 10 jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter. Elle en informe HUMANIS CONSULT par lettre recommandée avec accusé de réception.

Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai. Le présent délai spécifique s'applique sans préjudice d'un éventuel droit de rétractation prévu par le Code de la consommation lorsqu'il est applicable, notamment pour certains contrats conclus à distance ou hors établissement.

Le droit de rétractation prévu au présent article ne s'applique pas aux conventions conclues avec les personnes morales.

Article 9 – Données personnelles et confidentialité

HUMANIS CONSULT traite les données personnelles nécessaires à la gestion administrative, commerciale, pédagogique, financière, réglementaire et qualité des formations. Ces données ne sont ni vendues ni utilisées à des fins incompatibles avec leur collecte.

Les données relatives aux plaintes, réclamations et signalements sont accessibles aux seules personnes habilitées. Les signalements sensibles font l'objet de mesures de confidentialité renforcées. Les données utilisées pour le pilotage et l'amélioration continue sont anonymisées autant que possible.

Les personnes concernées disposent des droits prévus par la réglementation relative à la protection des données. Les modalités d'exercice de ces droits, les bases légales et les durées de conservation sont précisées dans la politique de confidentialité de HUMANIS CONSULT.

Article 10 – Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure répondant aux conditions légales et jurisprudentielles en vigueur. La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et met en œuvre les mesures raisonnables permettant de limiter les conséquences de l'événement.

Les conséquences financières sont déterminées conformément à l'article 5 et, pour les personnes physiques finançant elles-mêmes leur formation, à l'article L.6353-7 du Code du travail.

Article 11 – Plaintes, réclamations et insatisfactions

Toute partie prenante peut adresser une plainte, une réclamation ou une insatisfaction concernant une prestation de HUMANIS CONSULT :

- par courriel à contact@humanis-consult.fr ;
- par téléphone au 06 61 51 89 85, avec confirmation écrite pour assurer la traçabilité ;
- au moyen du formulaire accessible sur <https://www.humanis-consult.fr/contact> ;
- au moyen de la « Fiche de plainte ou réclamation », disponible dans l'espace extranet HOP3Team et sur [humanis-consult.fr](https://www.humanis-consult.fr), rubrique « Centre de ressources ».

La fiche facilite le traitement mais ne constitue pas une condition de recevabilité. HUMANIS CONSULT enregistre la demande au plus tard sous un jour ouvré, en accuse réception sous deux jours ouvrés et réalise une première analyse sous cinq jours ouvrés. Une réponse motivée est recherchée sous dix jours ouvrés. Lorsque ce délai ne peut être respecté, la personne est informée du motif et d'une nouvelle échéance.

La procédure complète de traitement des plaintes et réclamations, ainsi que son logigramme, est disponible dans l'espace HOP3Team et dans le Centre de ressources du site. La réponse, les actions décidées, leur efficacité et la clôture sont tracées dans le registre qualité de HUMANIS CONSULT.

ORIENTATION. Une demande comportant des faits de violence, de harcèlement, de discrimination, de menace, de représailles ou une alerte professionnelle n'est pas traitée comme une simple réclamation. Elle est réorientée sans délai vers la procédure confidentielle prévue à l'article 12.

Article 12 – Signalements confidentiels – violences, harcèlements, discriminations et alertes professionnelles

Tout apprenant, formateur, sous-traitant, témoin, client ou autre partie prenante peut effectuer un signalement confidentiel portant notamment sur une situation de violence, de violence sexiste ou sexuelle, de harcèlement, de discrimination, de menace, de représailles ou sur des faits susceptibles de relever d'une alerte professionnelle.

Le signalement peut être adressé à signalement@humanis-consult.fr au moyen de la « Fiche confidentielle de signalement », disponible dans l'espace extranet HOP3Team et sur [humanis-consult.fr](https://www.humanis-consult.fr), rubrique « Centre de ressources ». L'absence de fiche complétée ne fait pas obstacle à l'examen d'un signalement suffisamment précis.

HUMANIS CONSULT prend contact avec la personne signalante dans un délai maximal de 48 heures ouvrées afin de préciser ses attentes, les besoins de protection et les actions envisageables. Ce délai correspond à la prise de contact et non à la résolution définitive de la situation.

La confidentialité des identités et des informations est limitée aux personnes qui ont besoin d'en connaître pour assurer le traitement, la protection des personnes et le respect des obligations légales. Aucune mesure de représailles liée à un signalement effectué de bonne foi n'est admise.

La personne reste libre de saisir directement ou parallèlement le Défenseur des droits, l'un de ses délégués, l'autorité externe compétente, l'autorité judiciaire ou les services de police ou de gendarmerie. En cas de danger immédiat, il convient d'appeler le 17 ou le 112 ou, par SMS, le 114 pour les personnes ne pouvant pas téléphoner.

La procédure confidentielle de recueil et de traitement des signalements et son logigramme sont accessibles dans l'espace HOP3Team et dans le Centre de ressources du site.

Article 13 – Médiation de la consommation – clients consommateurs

Lorsqu'un litige oppose HUMANIS CONSULT à un client ayant la qualité de consommateur et qu'une réclamation écrite préalable n'a pas permis de parvenir à une solution amiable, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève HUMANIS CONSULT, conformément aux articles L.611-1 et suivants et L.612-1 du Code de la consommation.

Médiateur. Site internet et saisine en ligne : [Choisir son médiateur](#) [liste par secteur d'activité](#): Enseignement (autre que les prestataires publics de l'enseignement supérieur) : Formation pour adultes

La médiation ne prive pas les parties de leur droit de saisir une juridiction. Les conditions de recevabilité et les modalités de saisine sont celles fixées par le médiateur désigné et par le Code de la consommation.

Article 14 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les contrats auxquels elles se rapportent sont soumis au droit français.

Les parties recherchent en priorité une solution amiable en utilisant, selon la nature de la difficulté, la procédure de plainte ou réclamation, la procédure de signalement confidentiel ou la médiation de la consommation.

Pour les litiges entre HUMANIS CONSULT et un client ayant tous deux contracté en qualité de commerçant, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes de Bordeaux, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Pour les clients professionnels n'ayant pas contracté en qualité de commerçant et pour les clients consommateurs, les règles légales de compétence juridictionnelle s'appliquent.

Documents qualité associés

- Procédure de traitement des plaintes et réclamations ;
- Fiche de plainte ou réclamation ;
- Logigramme de traitement des plaintes et réclamations ;
- Procédure de recueil et de traitement des signalements confidentiels ;
- Fiche confidentielle de signalement ;
- de traitement des signalements.

Ces documents sont accessibles dans l'espace extranet HOP3Team et sur humanis-consult.fr, rubrique « Centre de ressources ». Les versions en vigueur à la date de la demande sont applicables.

Références réglementaires principales

- Code du travail : articles L.6353-3 à L.6353-7 ;
- Code de commerce : article L.441-10 et article D.441-5 ;
- Code de la consommation : articles L.611-1 et suivants et L.612-1 ;
- Code de procédure civile : article 48 ;
- Référentiel national qualité Qualiopi : traitement des difficultés, réclamations, aléas et amélioration continue.