CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Date de la dernière mise à jour : 10/11/2026

1. IDENTIFICATION DE L'ORGANISME ET OBJET

UNA Formation, association loi 1901, dont le siège est situé au 7 rue Biscornet 75012 PARIS, immatriculée sous le numéro SIRET 510 357 882 00040, ci-après « l'Organisme ».

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 4403375 auprès du préfet de la région Ile de France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

L'Organisme est certifié Qualiopi au titre de la catégorie « actions de formation » par l'APAVE Certification, certificat n° 181152 valable jusqu'au 30/05/2027. Cette certification porte sur les processus de l'Organisme ; elle ne garantit ni un financement, ni un résultat pour le stagiaire.

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux actions de formation professionnelle continue proposées par l'Organisme, en présentiel, à distance ou en formule mixte.

2. CHAMP D'APPLICATION ET ACCEPTATION

Toute inscription vaut acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur les conditions générales d'achat du client, sauf accord écrit contraire.

En cas de contradiction, les documents s'appliquent dans l'ordre suivant : la convention ou le contrat de formation signé, le devis accepté, les présentes CGV, puis le programme de formation.

Les CGV en vigueur sont celles publiées sur www.una-formation.fr à la date de l'inscription. Elles sont remises au client lors de la signature de la convention de formation.

3. NATURE DES FORMATIONS ET INFORMATION DU PUBLIC

3.1 Formations non certifiantes. Les formations de l'Organisme sont des actions de formation professionnelle continue. Elles ne conduisent à aucun diplôme, titre inscrit au RNCP ni certification inscrite au Répertoire spécifique. Elles ne donnent aucun droit à une poursuite d'études. Elles ne sont donc pas éligibles au Compte personnel de formation (CPF).

À l'issue de la formation, le stagiaire reçoit un certificat de réalisation (article 11 des présentes CGV). Ce document ne vaut pas certification.

3.2 Information sur chaque formation. Pour chaque formation, l'Organisme publie un programme précisant : prérequis, objectifs, public visé, durée, modalités pédagogiques, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation, délais d'accès, tarif, modalités de financement possibles, contacts et conditions d'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

3.3 Indicateurs de résultats. Les indicateurs publiés (par exemple taux de satisfaction, taux de réalisation complète) sont accompagnés de leur méthode de calcul : période couverte, nombre de stagiaires concernés, nombre de réponses et définition retenue. Ils décrivent des sessions passées et ne préjugent pas des résultats futurs.

3.4 Financement. L'Organisme peut informer le client des financements possibles (plan de développement des compétences de l'employeur, OPCO). La décision de prise en charge appartient au seul financeur : l'Organisme ne garantit aucun financement, total ou partiel. Le client vérifie lui-même ses droits auprès du financeur avant le début de la formation.

4. Inscription et contractualisation

Toute demande d'inscription donne lieu à un échange préalable pour analyser le besoin du stagiaire et, le cas échéant, de son employeur ou du financeur. Un positionnement vérifie que les prérequis sont remplis. Si la formation ne correspond pas au besoin, l'Organisme le dit au client et peut l'orienter vers une autre solution.

L'inscription devient définitive à la réception de :

- pour une entreprise ou un autre organisme payeur : la convention de formation signée, ou le devis signé valant convention ;
- pour une personne physique qui finance elle-même sa formation : le contrat de formation signé, dans les conditions des articles L. 6353-3 et suivants du code du travail.

Avant le début de la formation, l'Organisme remet au stagiaire le programme, le règlement intérieur et les informations pratiques (dates, horaires, lieu ou accès à distance, contact du référent handicap).

5. Prix, facturation et paiement

Les prix figurent sur le programme et le devis. Ils sont exonérés de TVA en application de l'article 261-4-4° f du code général des impôts, l'Organisme ayant obtenu l'attestation correspondante. Ils couvrent la formation, les supports remis ; les frais de repas, de transport et d'hébergement restent à la charge du client, sauf mention contraire.

Entreprises. La facture est émise à l'issue de la formation et payable à 30 jours. Tout retard entraîne, de plein droit, des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (article L. 441-10 du code de commerce).

Personnes physiques finançant elles-mêmes leur formation. Aucune somme n'est exigée avant la fin du délai de rétractation. Ensuite, un acompte de 30 % du prix au plus peut être demandé ; le solde est payable selon l'échéancier du contrat, au fur et à mesure du déroulement de la formation (article L. 6353-6 du code du travail).

Prise en charge par un financeur. Si le client demande une subrogation de paiement à un OPCO ou à un autre financeur, il lui revient de déposer la demande et d'obtenir l'accord avant le début de la formation, et d'en transmettre copie à l'Organisme. Toute part non prise en charge, ou tout refus du financeur, reste due par le client.

6. Retractation, annulation, absence et abandon par le client

6.1 Rétractation (personne physique à ses frais). Le stagiaire dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter, par lettre recommandée avec avis de réception (article L. 6353-5 du code du travail). Aucune somme n'est alors due.

6.2 Annulation ou report à l'initiative d'une entreprise. Toute annulation est notifiée par écrit. Les conditions sont les suivantes :

- annulation reçue plus de 15 jours ouvrés avant le début : aucune somme due ;
- annulation reçue entre 15 et 5 jours ouvrés avant le début : 30 % du prix, à titre de dédit ;
- annulation reçue moins de 5 jours ouvrés avant le début, ou absence : 50 % du prix, à titre de dédit.

Le remplacement d'un stagiaire par une autre personne remplissant les prérequis est accepté sans frais jusqu'à la veille de la formation. Les sommes de dédit sont facturées séparément, au client lui-même ; elles ne peuvent pas être prises en charge par un OPCO ni imputées sur une contribution formation.

6.3 Abandon en cours de formation. Seules les heures effectivement réalisées sont facturées au financeur, sur la base des feuilles d'émargement ou des justificatifs de suivi à distance.

7. Annulation ou report par l'Organisme

L'Organisme peut reporter ou annuler une session, notamment si le nombre minimum de 8 participants n'est pas atteint ou si un formateur est indisponible. Il en informe le client par écrit au plus tard 5 jours ouvrés avant le début, sauf cas de force majeure.

Le client choisit alors entre une nouvelle date et le remboursement intégral des sommes versées. Aucune autre indemnité n'est due.

8. Deroulement de la formation

La formation se déroule conformément au programme remis. Les intervenants sont choisis pour leurs compétences dans le domaine enseigné ; l'Organisme peut remplacer un intervenant par un autre de compétence équivalente.

Formation à distance. Lorsque tout ou partie de la formation a lieu à distance, l'Organisme précise les outils utilisés, l'assistance technique et pédagogique disponible et ses horaires. Il vérifie le suivi effectif des modules (temps de connexion, activités réalisées, échanges avec le formateur). Le client s'assure de disposer du matériel et de la connexion indiqués dans le programme.

Sous-traitance. Les sous-traitants sont sélectionnés selon une grille d'évaluation des compétences et s'engagent contractuellement à respecter le référentiel qualité de l'Organisme. Lorsque l'Organisme

confie une partie de la formation à un sous-traitant, il reste responsable de la conformité de la prestation.

Le stagiaire respecte le règlement intérieur de l'Organisme, remis avant la formation, ainsi que celui du lieu d'accueil le cas échéant.

9. ACCESSIBILITE ET SITUATION DE HANDICAP

Toute personne en situation de handicap, ou rencontrant une difficulté particulière, est invitée à le signaler dès l'inscription au référent handicap : Gabrielle KERVIZIC, 06 13 32 28 82, g.kervizic@una.fr. Ce signalement reste confidentiel.

L'Organisme étudie avec la personne les adaptations possibles (rythme, supports, aménagement des évaluations, accès aux locaux). Lorsqu'il ne peut pas les mettre en œuvre lui-même, il oriente la personne vers les partenaires spécialisés compétents. Il ne s'engage pas sur des adaptations qu'il n'a pas vérifiées au préalable.

10. PREVENTION DES VIOLENCES, DU HARCELEMENT ET DES DISCRIMINATIONS

L'Organisme ne tolère aucune violence, dont les violences sexistes et sexuelles, aucun harcèlement moral ou sexuel ni aucune discrimination, que ce soit de la part d'un stagiaire, d'un intervenant ou de toute autre personne présente pendant la formation, y compris à distance.

Toute personne victime ou témoin peut alerter Gwénaëlle PERIER, Directrice, par téléphone au 06 85 19 63 64 / par mail g.perier@una.fr. L'Organisme accuse réception de l'alerte sous 2 jours ouvrés, prend les mesures de protection nécessaires et traite la situation selon sa procédure interne, remise avec le règlement intérieur. Il informe la personne des recours externes possibles (17 ou le 112 (114 par SMS), Défenseur des droits, 3919).

11. ATTESTATIONS ET DOCUMENTS REMIS

À l'issue de la formation, l'Organisme remet au stagiaire un certificat de réalisation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis (article L. 6353-1 du code du travail).

Le client ou le financeur reçoit le certificat de réalisation. Ce document atteste de la participation et des acquis évalués ; ils ne constituent ni un diplôme, ni une certification professionnelle.

12. RECLAMATIONS

Toute réclamation peut être déposée sur notre site internet www.una-formation.fr/reclamation/. L'Organisme en accuse réception sous 5 jours ouvrés et apporte une réponse motivée sous 30 jours au plus.

Les réclamations, ainsi que les difficultés et aléas survenus en cours de formation, sont enregistrées et analysées. Elles alimentent la démarche d'amélioration continue de l'Organisme.

13. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les supports remis restent la propriété de l'Organisme ou de leurs auteurs. Ils sont réservés à l'usage personnel du stagiaire. Toute reproduction, diffusion ou exploitation commerciale, totale ou partielle, sans accord écrit préalable est interdite. Les enregistrements des séances à distance sont soumis à la même règle.

14. DONNEES PERSONNELLES

L'Organisme traite les données des clients et des stagiaires pour gérer les inscriptions, le suivi pédagogique, la facturation, ses obligations légales (bilan pédagogique et financier, contrôles) et l'évaluation de ses formations. Ces données sont conservées 5 ans puis supprimées ou archivées selon les obligations légales.

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), chacun dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, à exercer auprès de Gwénaëlle PERIER. Une réclamation peut être déposée auprès de la CNIL.

15. RESPONSABILITE, FORCE MAJEURE, LITIGES

L'Organisme est tenu d'une obligation de moyens. Il ne peut être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

Médiation (particuliers). Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant obligatoirement son numéro de téléphone et/ou son adresse mail) soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante https://www.anm-conso.com. Pour plus d'informations, veuillez contacter l'ANM Conso par téléphone 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00.

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, tout litige avec un professionnel relève des tribunaux de Paris ; avec un consommateur, des règles de compétence de droit commun.

CGV en vigueur au 10 novembre 2026.