Conditions générales de vente

Formations professionnelles

Version du 29 octobre 2026

SARL DROUET EXPERTISES au capital de 6 500 euros
Siège social et centre de formation : 125 rue Saint-Marc, 29200 Brest
SIRET : 827 817 461 00045 · RCS Brest : 827 817 461 · APE : 7120B
TVA intracommunautaire : FR01827817461
Déclaration d'activité n° 53290923229 enregistrée auprès du préfet de la région Bretagne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
09 83 36 16 82 · formation@drouet-expertises.net

Les présentes conditions définissent les engagements de DROUET EXPERTISES et du client pour l'achat d'une formation professionnelle. Le programme et le document contractuel précisent la prestation commandée, son financement et les modalités applicables au participant.

1 Objet et documents contractuels

Ces conditions s'appliquent aux achats de formation réalisés directement auprès de DROUET EXPERTISES, hors commande sur Mon Compte Formation, par une entreprise, un autre acheteur professionnel ou une personne physique. Le bénéficiaire est la personne qui suit la formation ; il peut être distinct de l'acheteur et du financeur.

Les conditions particulières acceptées, la convention ou le contrat individuel et le programme définissent la prestation. En cas de divergence, les conditions particulières expressément convenues prévalent sur les présentes conditions, sous réserve des dispositions légales impératives. Le règlement intérieur encadre la vie de la formation et les CGU encadrent l'utilisation des services numériques.

Pour une commande réalisée sur Mon Compte Formation, les conditions générales et particulières de la plateforme applicables au dossier valent contrat entre le titulaire et l'organisme. Les présentes CGV ne s'appliquent pas à cette commande et aucun contrat ou jeu de CGV supplémentaire n'est soumis à la signature pour la même action. Les rappels du dispositif dans ce document sont fournis à titre d'information. Les documents pédagogiques et pratiques, le règlement intérieur et les informations relatives aux données personnelles restent communiqués au participant.

2 Information préalable et inscription

Avant l'inscription définitive, le candidat reçoit ou peut consulter les objectifs et le contenu, les prérequis, la durée, les modalités pédagogiques, les horaires, les moyens techniques, les modalités d'évaluation, les intervenants et le règlement intérieur. Le prix, les conditions de règlement, les éventuels frais d'examen et les conditions de cessation anticipée sont précisés avant l'engagement. Pour un contrat individuel à frais personnels, ces informations sont remises au candidat avant son inscription définitive et tout règlement de frais.

L'admission tient compte des prérequis et de l'analyse du besoin, selon les modalités annoncées pour l'offre. La confirmation d'inscription précise la session retenue et les informations pratiques. Toute modification substantielle de la prestation commandée fait l'objet d'une information et d'un accord dans les conditions légales applicables.

Pour une vente directe hors commande sur Mon Compte Formation, une convention ou un document contractuel approprié est établi avec l'acheteur. Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation est conclu avant l'inscription définitive et avant tout règlement. Il comporte les mentions exigées par l'article L. 6353-4 du Code du travail.

3 Nature de la formation et certification

Chaque programme précise si la formation prépare à une certification professionnelle, à un bloc de compétences ou donne lieu à une validation interne. Lorsque la préparation vise une certification enregistrée au RNCP, son intitulé, son code, le certificateur et le périmètre préparé sont identifiés dans les documents de l'offre.

La participation à une formation, la réussite à une évaluation interne et l'obtention d'une certification professionnelle sont des résultats distincts. L'obtention de la certification ou du bloc relève des règles de l'autorité compétente et de la décision du jury ou de l'instance habilitée. L'inscription ne garantit pas cette obtention.

Les conditions d'accès à l'évaluation ou à l'examen, les pièces à fournir et les frais inclus ou exclus sont précisés dans les documents contractuels. Les documents de fin de formation rendent compte de la réalisation et des résultats effectivement établis ; ils ne confèrent pas une certification qui n'a pas été délivrée.

4 Prix et financement

Le prix convenu est exprimé en euros et précise le montant hors taxes, la TVA applicable et le montant toutes taxes comprises, ou la mention d'exonération lorsqu'elle est légalement applicable. Le devis ou le contrat précise les frais pédagogiques, administratifs et, le cas échéant, d'évaluation ou d'examen compris dans ce prix.

Les frais personnels de déplacement, d'hébergement et de repas restent à la charge du participant, sauf engagement écrit contraire. Aucun coût supplémentaire non annoncé ne peut être imposé sans accord préalable.

Une demande de financement ne constitue pas un accord de prise en charge. L'accord écrit du financeur, le montant pris en charge et un éventuel reste à charge sont vérifiés. Un refus ou un défaut de paiement du financeur ne transfère pas automatiquement la dette au participant : les obligations de paiement résultent du contrat et des règles du dispositif concerné.

Pour Mon Compte Formation, les droits mobilisés et les éventuels paiements du titulaire sont traités selon les conditions de la plateforme. Aucun acompte prévu pour les ventes directes n'est demandé en dehors de ce circuit au titre de la même commande.

5 Paiement pour les entreprises et acheteurs professionnels

Les dispositions du présent article sont réservées aux commandes professionnelles, sous réserve des contrats individuels à frais personnels visés à l'article 6 et des protections légales rappelées à l'article 7. Les paiements directs peuvent être effectués par virement bancaire, carte bancaire ou chèque. Sauf conditions particulières convenues, un acompte de 20 % est demandé à la commande et le solde est payable avant le début de la session. Les règles propres aux acheteurs publics ou aux dispositifs de financement prévalent lorsqu'elles s'appliquent.

Lorsqu'un contrat conclu hors établissement bénéficie des protections du Code de la consommation, notamment pour un professionnel remplissant les conditions de l'article L. 221-3, aucun paiement ni

aucune contrepartie n’est reçu avant l’expiration du délai de sept jours prévu par l’article L. 221-10, sauf exception légale. Le délai plus protecteur applicable à un contrat individuel de formation demeure respecté.

Pour une formation dont le prix dépasse 2 000 euros TTC, un règlement en trois fois sans frais peut être accordé sur demande écrite et après accord de DROUET EXPERTISES : premier versement de 20 % à la commande, deuxième avant la moitié de la formation et dernier avant sa fin. Les montants et dates sont fixés par écrit.

Pour les clients professionnels soumis au Code de commerce, tout retard entraîne, dès le lendemain de l’échéance de la facture et sans rappel préalable, des pénalités au taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable au semestre concerné majoré de dix points, ainsi que l’indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification lorsque les frais exposés dépassent ce montant, sous réserve des exceptions légales.

Ces pénalités commerciales et l’indemnité forfaitaire de 40 euros ne s’appliquent pas aux clients consommateurs. Le paiement des contrats individuels à frais personnels relève de l’article suivant.

6 Paiement des formations individuelles à frais personnels

Pour une personne physique qui suit une formation à titre individuel et à ses frais, aucune somme n’est exigée avant l’expiration du délai légal de rétractation applicable au contrat. À l’issue de ce délai, le premier versement convenu est de 20 % du prix ; il ne peut en aucun cas dépasser le plafond légal de 30 %.

Le solde est obligatoirement échelonné au fur et à mesure du déroulement de la formation, selon les dates et montants indiqués dans le contrat. Cette règle s’applique quel que soit le prix de la formation ; elle n’est pas subordonnée au seuil de 2 000 euros prévu pour la facilité de paiement des entreprises.

En cas de difficulté de règlement, le participant est invité à contacter l’organisme pour examiner la situation. Un défaut de paiement ne rend pas automatiquement exigible le prix de prestations futures en méconnaissance de l’échelonnement légal.

7 Droit de rétractation

Contrat individuel à frais personnels : le stagiaire dispose d’un délai de dix jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter, conformément à l’article L. 6353-5 du Code du travail. La notification peut être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à DROUET EXPERTISES, 125 rue Saint-Marc, 29200 Brest. L’organisme accepte également une notification non équivoque par courriel à formation@drouet-expertises.net et en accuse réception.

Contrat conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur : lorsque ce régime s’applique, le consommateur dispose de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter sans motif. Il utilise le formulaire annexé ou toute déclaration dénuée d’ambiguïté, envoyée avant l’expiration du délai à l’adresse postale ou électronique ci-dessus. Les délais de dix et quatorze jours ne s’additionnent pas ; les protections légales applicables au contrat sont respectées.

Les protections des contrats conclus hors établissement sont également applicables à certains contrats entre professionnels dans les conditions de l’article L. 221-3 du Code de la consommation, lorsque le contrat n’entre pas dans le champ de l’activité principale du professionnel sollicité et que celui-ci emploie au plus cinq salariés.

Les contrats conclus au moyen d'une interface en ligne relèvent également du dispositif de rétractation en ligne prévu par l'article L. 221-21 du Code de la consommation, applicable depuis le 19 juin 2026. L'exercice de ce droit est gratuit.

Un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de quatorze jours suppose une demande expresse du consommateur, recueillie séparément de l'acceptation générale du contrat, dans les conditions de l'article L. 221-25. Cette demande ne supprime pas le droit de rétractation dès l'ouverture d'un accès numérique. Pour un contrat individuel à frais personnels, elle ne permet pas de renoncer au délai de dix jours prévu par le Code du travail ni de déroger à l'interdiction de paiement pendant le délai applicable. Le démarrage est organisé en tenant compte de ces protections.

Lorsqu'un commencement anticipé a été régulièrement demandé et que le consommateur se rétracte, un montant correspondant au service effectivement fourni peut être dû à proportion, uniquement si les conditions de l'article L. 221-25 sont réunies et sans réduire les protections du contrat individuel de formation. Aucune somme n'est due à ce titre si la demande expresse n'a pas été recueillie ou si l'information légalement requise n'a pas été donnée.

La perte du droit de rétractation d'une prestation de services entièrement exécutée avant la fin du délai n'intervient que si les conditions légales sont réunies, notamment l'accord préalable et exprès et la reconnaissance de cette perte une fois le contrat pleinement exécuté. La simple connexion à Teetche ou à Teams ne vaut pas renonciation générale.

Lorsqu'un remboursement est dû au titre du droit de rétractation du consommateur, il intervient sans retard injustifié, au plus tard dans les quatorze jours suivant la notification, par le même moyen de paiement sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais. Les commandes Mon Compte Formation suivent les modalités et délais du dispositif.

8 Annulation ou interruption à la demande du client

Toute demande d'annulation, d'interruption ou de report est adressée par écrit afin de pouvoir en établir la date et d'organiser la suite du parcours. Le présent article s'applique hors exercice d'un droit légal de rétractation, hors force majeure et hors règles particulières d'un financeur ou de Mon Compte Formation.

Pour les entreprises et acheteurs professionnels, le barème contractuel d'annulation avant le début de la session est le suivant : plus de quatorze jours calendaires avant le début, aucune indemnité ; de sept à quatorze jours calendaires inclus, indemnité de 50 % du prix convenu ; moins de sept jours calendaires avant le début ou en cas de non-présentation, indemnité de 100 % du prix convenu. Après le démarrage, les prestations réalisées sont facturées ; l'interruption peut donner lieu à une indemnité sur la partie non exécutée, dans la limite du prix total convenu, sans double facturation.

Les indemnités d'annulation sont identifiées séparément du prix des prestations effectivement réalisées. Elles ne sont pas présentées comme des heures de formation réalisées et ne sont pas imputées à un financeur lorsque ses règles l'interdisent. Elles restent soumises au droit applicable et au pouvoir de modération du juge.

Pour un client consommateur hors exercice de la rétractation, les prestations effectivement réalisées sont dues. Si des frais d'annulation sont prévus au contrat, ils doivent être annoncés avant l'engagement, justifiés par le préjudice subi et proportionnés ; les économies réalisées et les possibilités de remplacement sont prises en compte. Aucune retenue automatique de la totalité du prix ne s'applique du seul fait que la formation a commencé. Une annulation notifiée plus de quatorze jours avant le début donne lieu au remboursement des sommes versées.

Un report peut être accordé une fois sur demande motivée, sous réserve de places disponibles et d'un accord écrit sur la nouvelle session. Les droits légaux et les règles des financements concernés demeurent applicables. Pour Mon Compte Formation, le report est réalisé selon le parcours prévu par la plateforme.

9 Annulation par l'organisme et force majeure

Si DROUET EXPERTISES annule une session avant son commencement, le client choisit entre le remboursement des sommes versées et un report accepté par écrit. En cas d'inexécution partielle, les sommes indûment perçues au titre de la partie non réalisée sont remboursées conformément à l'article L. 6354-1 du Code du travail, sous réserve des règles propres au financement.

Un incident technique ou un effectif insuffisant ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure. La situation est examinée au regard de ses circonstances et de l'article 1218 du Code civil. Les parties sont informées des conséquences et des solutions possibles.

Lorsqu'un stagiaire lié par un contrat individuel à frais personnels est empêché de suivre la formation par une force majeure dûment reconnue, il peut rompre le contrat. Seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à proportion de la valeur prévue au contrat, conformément à l'article L. 6353-7 du Code du travail.

10 Organisation pédagogique et accès aux services

Le programme et la convocation indiquent les modalités de la session, ses horaires et, le cas échéant, le lieu de présence ou d'examen. Pour les séquences en distanciel synchrone, les échanges ont lieu en direct avec la formatrice, au moyen de Teams. Teetche permet la gestion du dossier et l'accès aux ressources et activités prévues.

Le participant est informé des prérequis techniques et des activités à réaliser. Il bénéficie d'une assistance technique et pédagogique adaptée, accessible auprès du contact formation indiqué en tête du document. Les activités et évaluations sont organisées selon le programme.

Les accès sont personnels. Leur durée et les conditions de mise à disposition des supports sont précisées dans les informations du parcours. En cas de problème de connexion, le participant prévient l'organisme afin qu'une solution adaptée soit examinée. Les présences et activités sont enregistrées à partir des éléments de réalisation disponibles.

Les besoins d'adaptation peuvent être signalés avant l'inscription et pendant le parcours. L'organisme examine avec la personne les aménagements possibles et, lorsque nécessaire, les relais compétents, sans exiger de données de santé étrangères à l'analyse du besoin.

11 Documents de fin de formation

À l'issue du parcours ou de sa partie réalisée, les documents établis rendent compte de la participation effective et des évaluations disponibles. Le certificat de réalisation atteste la réalisation de l'action selon les éléments probants conservés. L'attestation ou le bilan de fin de formation indique les objectifs travaillés et, lorsque l'évaluation le permet, les acquis constatés.

Ces documents sont distincts d'un titre, d'un certificat de compétences professionnelles ou d'une attestation officielle de réussite à une certification. La décision de certification ne peut être présumée à partir d'une simple attestation de participation ou d'une note interne.

12 Propriété intellectuelle et usage des supports

Les supports remis restent protégés par les droits de DROUET EXPERTISES ou de leurs titulaires respectifs. Le participant bénéficie d'un droit personnel d'utilisation pour son apprentissage et de conservation des supports qui lui sont remis, dans les conditions annoncées.

La mise en ligne publique, la diffusion à des tiers, la revente ou la reproduction à des fins de formation d'autrui nécessitent une autorisation préalable, sous réserve des exceptions légales. Les documents de tiers conservent leurs mentions de source et leurs conditions d'utilisation. Les enregistrements d'une séance et les usages de l'image ou de la voix des participants relèvent des règles annoncées et des autorisations nécessaires.

13 Données personnelles

DROUET EXPERTISES traite les données nécessaires à l'inscription, à la contractualisation, au suivi pédagogique, à l'évaluation, au financement, à la facturation et au respect de ses obligations légales. Selon la finalité, les traitements reposent sur l'exécution du contrat, une obligation légale, un intérêt légitime ou un consentement lorsque celui-ci est requis.

Seules les personnes habilitées et les destinataires nécessaires, notamment les prestataires techniques, les financeurs et les autorités compétentes, accèdent aux données selon leurs missions. Les durées de conservation et les informations détaillées sont précisées dans la notice de protection des données jointe aux CGU ou mise à disposition avec les informations d'inscription.

Les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité s'exercent selon leurs conditions légales auprès de formation@drouet-expertises.net ou à l'adresse du siège. Un effacement ne peut être exigé pour les données dont la conservation demeure légalement nécessaire. La personne peut également saisir la CNIL sur www.cnil.fr.

14 Responsabilité

DROUET EXPERTISES répond de ses obligations contractuelles dans les conditions du droit applicable et met en œuvre les moyens pédagogiques et techniques convenus. La réussite à un examen ou une certification dépend notamment des acquis du candidat et des règles de l'autorité compétente ; elle ne peut être garantie par l'organisme.

Le participant utilise les informations acquises dans les limites de ses compétences, de ses habilitations éventuelles et de la réglementation applicable à son activité. Aucune clause des présentes conditions ne supprime les droits légaux à réparation ni n'exonère l'organisme des conséquences d'un manquement dont il répond légalement.

L'organisme déclare être couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle. Les informations utiles sur cette couverture peuvent être demandées au contact formation.

15 Réclamations et médiation de la consommation

Une difficulté ou une réclamation peut être adressée à formation@drouet-expertises.net ou par courrier à DROUET EXPERTISES, 125 rue Saint-Marc, 29200 Brest, en indiquant la formation, les faits concernés et la réponse attendue. L'organisme enregistre la demande, l'examine et apporte une réponse adaptée ; il conserve les échanges et les suites données.

Le consommateur qui n’obtient pas de solution après une réclamation écrite préalable peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation compétent dont relève l’organisme, dans les conditions des articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation. La demande doit notamment être présentée dans l’année suivant la réclamation écrite.

CONFLUENCE Médiations - Médiation de la consommation
9 rue Pierre Ceccaldi, 91410 Dourdan
Site internet : https://confluence-mediations-consommation.fr/

La médiation de la consommation demeure facultative pour le consommateur. Elle ne lui est pas imposée comme préalable obligatoire à une action en justice. Les voies de réclamation propres à un financeur ou à Mon Compte Formation restent accessibles selon leurs conditions.

16 Droit applicable et juridictions

Les contrats sont soumis au droit français, sous réserve des protections impératives applicables. Les litiges relèvent des juridictions compétentes selon les règles de droit commun.

Le consommateur conserve notamment le choix de juridiction prévu par l’article R. 631-3 du Code de la consommation. Une compétence exclusive des tribunaux de Brest ne peut lui être imposée par les présentes conditions.

17 Version et application

Version du 29 octobre 2026. Les présentes conditions s’appliquent aux commandes auxquelles elles ont été communiquées et acceptées. Une mise à jour ultérieure n’altère pas rétroactivement les conditions d’un contrat déjà conclu, sauf accord des parties ou disposition légale impérative.

Les coordonnées du siège et du centre de formation sont actualisées au 125 rue Saint-Marc, 29200 Brest. L’exemplaire remis ou accepté est conservé avec le dossier de formation.

Formulaire de rétractation

À utiliser uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu directement avec DROUET EXPERTISES. Pour une commande Mon Compte Formation, utilisez le parcours de rétractation ou d'annulation de votre dossier sur la plateforme.

À l'attention de SARL DROUET EXPERTISES, 125 rue Saint-Marc, 29200 Brest - formation@drouet-expertises.net - 09 83 36 16 82.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la formation suivante :

Intitulé de la formation : .....

Référence du contrat ou de la commande : .....

Date de conclusion du contrat : .....

Nom et prénom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

Courriel permettant de confirmer la réception : .....

Date : ..... Signature, uniquement en cas de notification sur papier :

L'envoi de ce formulaire n'exclut pas l'usage de toute autre déclaration non équivoque dans les conditions prévues à l'article 7.