CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SFA FORMATION | Version consolidée de travail – Mon BTS à distance et autres offres

Fondement : CGV V6 du 18/09/2026. Projet soumis à validation juridique avant publication.

Les présentes conditions s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code du travail et, lorsque applicable, du Code de la consommation. Les caractéristiques de chaque prestation et les conditions particulières figurent au programme, devis, convention ou contrat individuel.

1. PRÉSENTATION

SFA FORMATION est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est situé au 10 rue de Penthièvre, 75008 Paris. SFA FORMATION propose notamment des actions de formation en présentiel, à distance, en classe virtuelle, en e-learning ou selon des modalités mixtes, ainsi que des bilans de compétences. SFA FORMATION est enregistrée sous le numéro de déclaration d'activité 11 75 62 04 875 auprès du préfet de

2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions applicables aux prestations proposées par SFA FORMATION. Elles peuvent concerner des clients professionnels ainsi que des personnes physiques finançant elles-mêmes leur formation. Les CGV applicables sont celles portées à la connaissance du Client et acceptées lors de la conclusion du contrat ou de la commande. Toute nouvelle version publiée ultérieurement s'applique aux nouvelles commandes et ne modifie pas rétroactivement un contrat déjà conclu, sauf accord des parties ou disposition légale impérative. Lorsque le Client est une personne physique qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, les dispositions impératives des articles L.6353-3 et suivants du Code du travail s'appliquent. Lorsque le Client a la qualité de consommateur, les dispositions impératives du Code de la consommation s'appliquent également lorsqu'elles sont applicables à la relation contractuelle.

3. FORMATIONS EN PRÉSENTIEL, À DISTANCE ET EN CLASSE VIRTUELLE

3.1 Description et organisation Les caractéristiques essentielles de la formation, notamment son intitulé, ses objectifs, sa durée, ses dates, ses modalités pédagogiques, ses prérequis, son prix et, le cas échéant, les modalités d'évaluation, sont précisées dans le programme, le devis, la convention ou le contrat de formation. Les horaires et plannings peuvent faire l'objet d'ajustements justifiés par les nécessités pédagogiques ou organisationnelles, sous réserve de ne pas modifier substantiellement les caractéristiques essentielles de la prestation convenue. SFA FORMATION informe les participants des modifications dans les meilleurs délais. 3.2 Insuffisance du nombre de participants Lorsque le nombre de participants est insuffisant pour assurer une session dans de bonnes conditions pédagogiques, SFA FORMATION peut reporter ou annuler la session. Le Client en est informé dans les meilleurs délais. En cas d'annulation par SFA FORMATION, les sommes versées au titre de prestations non réalisées sont remboursées, sans préjudice des droits dont le Client consommateur bénéficie en application des dispositions légales impératives. 3.3 Remplacement d'un participant - Clients professionnels Pour les formations commandées par un Client professionnel, le remplacement d'un participant peut être accepté sous réserve que le remplaçant dispose des prérequis nécessaires et que ce remplacement ne perturbe pas l'organisation pédagogique. Les éventuelles conditions financières particulières sont précisées dans le devis ou la convention. 3.4 Continuité pédagogique En cas d'indisponibilité imprévue d'un formateur, SFA FORMATION met en œuvre les mesures raisonnablement nécessaires pour assurer la continuité pédagogique :

remplacement, repositionnement ou rattrapage de la séance et, lorsque cela est pédagogiquement adapté, mise à disposition temporaire d'une activité ou d'un contenu e-learning en lien avec la formation. Une activité e-learning ne se substitue pas automatiquement et définitivement à une prestation synchrone contractuellement prévue lorsque les caractéristiques essentielles de la formation en seraient modifiées.

4. FORMATIONS E-LEARNING

4.1 Accès aux modules Lorsque la prestation comprend des modules e-learning, SFA FORMATION met à disposition de l'Utilisateur des accès personnels à son environnement numérique de formation pour la durée précisée dans le contrat, la convention ou le programme. Les identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne doivent pas être cédés, revendus ou partagés. En cas d'utilisation frauduleuse ou de risque de sécurité, SFA FORMATION peut suspendre l'accès le temps nécessaire à la sécurisation du compte, après information du Client lorsque les circonstances le permettent. 4.2 Disponibilité et maintenance SFA FORMATION met en œuvre les moyens raisonnables permettant l'accès aux ressources numériques pendant la période convenue. Des interruptions temporaires peuvent intervenir pour maintenance, incident technique ou cause extérieure. En cas d'indisponibilité imputable à SFA FORMATION ayant une incidence significative sur la formation, une mesure adaptée est mise en place, notamment la prolongation de l'accès, le report d'une activité ou toute autre solution pédagogique appropriée. 4.3 Évolution des contenus SFA FORMATION peut apporter aux modules des corrections, mises à jour réglementaires, techniques ou pédagogiques qui n'altèrent pas les objectifs, la durée globale ou les caractéristiques essentielles de la prestation commandée. Toute modification substantielle d'une caractéristique essentielle du service fait l'objet d'une information préalable et est traitée conformément aux dispositions contractuelles et légales applicables. 4.4 Suivi et justificatifs Selon les outils utilisés et la nature de la formation, SFA FORMATION peut conserver des données de connexion, de progression, de réalisation d'activités, d'évaluations et d'émargement permettant d'assurer le suivi pédagogique et, lorsque cela est requis, de justifier la réalisation de la formation auprès du Client ou du financeur. 4.5 Assistance Les demandes d'assistance liées aux accès ou au fonctionnement des outils numériques sont adressées par les canaux communiqués par SFA FORMATION, notamment via l'extranet ou le système de ticket lorsqu'il est disponible. Les demandes sont traitées pendant les jours ouvrés dans les meilleurs délais raisonnablement possibles.

4.6 Particularités des préparations aux BTS

Pour les préparations aux BTS proposées à distance ou en classe virtuelle, SFA FORMATION assure les prestations pédagogiques expressément prévues au programme et au contrat. La formation préparatoire ne vaut ni inscription automatique à l'examen national ni délivrance du diplôme. Le candidat demeure responsable des démarches d'inscription à l'examen auprès des autorités compétentes, sous réserve de l'assistance expressément prévue dans l'offre. Les périodes de stage ou d'activité professionnelle exigées par la réglementation du diplôme, leurs justificatifs et leurs échéances sont présentés avant la conclusion du contrat. L'organisme informe et accompagne le stagiaire selon les modalités contractuelles, sans garantir l'obtention d'un stage, l'admission à l'examen ou la réussite au diplôme.

4.7 Durée d'accès et durée d'accompagnement

La durée d'accès aux contenus numériques, la durée de l'accompagnement pédagogique, les éventuelles périodes de classe virtuelle et la durée indicative de préparation sont distinguées dans l'offre et dans le contrat. Une possibilité de présenter l'examen lors d'une session ultérieure ne prolonge pas automatiquement les prestations contractuelles. Les conditions d'une éventuelle prolongation sont indiquées avant toute nouvelle commande.

5. DOCUMENTS CONTRACTUELS ET INSCRIPTION

5.1 Client professionnel ou financeur Lorsqu'une action de formation est commandée par une entreprise, un employeur ou un autre client professionnel, les conditions de réalisation et de financement sont formalisées par les documents contractuels appropriés, notamment une convention de formation, un devis ou tout document conforme aux dispositions applicables du Code du travail. 5.2 Personne physique finançant sa formation à titre individuel 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 et suivants du Code du travail. Ce contrat comporte les mentions légalement requises, notamment la nature, la durée, le programme et l'objet de la formation, les conditions de réalisation, les moyens pédagogiques et techniques, les modalités de contrôle des connaissances, les références des personnes chargées de la formation, le prix et les modalités de paiement ainsi que les conditions financières en cas de cessation anticipée ou d'abandon. 5.3 Droit de rétractation Pour le contrat de formation professionnelle conclu avec une personne physique qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, le stagiaire dispose du délai de rétractation prévu par l'article L.6353-5 du Code du travail. Lorsque le contrat est conclu à distance avec un Client ayant la qualité de consommateur, celui-ci bénéficie du délai légal de rétractation de quatorze jours prévu par l'article L.221-18 du Code de la consommation, sous réserve des exceptions et conditions prévues par ce Code. Lorsque seul le régime du contrat de formation professionnelle conclu à titre individuel et à ses frais est applicable, le délai prévu par l'article L.6353-5 du Code du travail s'applique. Les modalités d'exercice du droit de rétractation et, lorsqu'il est requis, le formulaire type de rétractation sont remis au Client dans les documents contractuels ou précontractuels applicables. 5.4 Paiement par une personne physique à titre individuel Conformément à l'article L.6353-6 du Code du travail, aucune somme ne peut être exigée du stagiaire avant l'expiration du délai de rétractation prévu par l'article L.6353-5. À l'expiration de ce délai, 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 de formation, sous réserve de toute disposition impérative plus protectrice applicable. 5.5 Prise en charge par un financeur Lorsque le Client sollicite une prise en charge par un OPCO, France Travail, Transitions Pro, la Caisse des Dépôts et Consignations ou tout autre financeur, il lui appartient d'accomplir les démarches nécessaires dans les délais requis. Les modalités de facturation et le reste à charge éventuel sont déterminés conformément à l'accord de financement, au contrat et aux règles applicables au dispositif concerné.

5.6 Deux parcours d'inscription : autonome et accompagné

Le candidat peut demander des renseignements ou un entretien avec une conseillère sans obligation d'achat. Il peut également, lorsque l'offre le permet, effectuer en autonomie une inscription en ligne. Les étapes de candidature, d'éventuelle vérification des prérequis, de conclusion du contrat, de signature et de règlement sont clairement distinguées. La simple demande d'information ne vaut ni inscription définitive ni engagement de paiement.

5.7 Conclusion électronique du contrat

Avant de conclure une commande en ligne, le candidat reçoit ou peut consulter sur support durable les informations précontractuelles nécessaires, le programme, le prix total, les modalités de paiement, la durée de la prestation, les présentes CGV, les informations relatives à la rétractation et, lorsque requis, le contrat de formation professionnelle. Il peut vérifier et corriger les informations saisies. La signature électronique du contrat intervient par un procédé permettant d'identifier le signataire et de conserver la preuve de son consentement. L'acceptation des CGV ne remplace pas la signature du contrat individuel lorsqu'il est légalement requis.

La validation d'une commande payante doit signaler explicitement l'obligation de paiement. Une confirmation est adressée sur support durable, avec les documents contractuels applicables. SFA FORMATION conserve les

éléments probants de la commande, de la signature et des consentements dans les conditions légales. Toute demande nécessitant un examen particulier peut être orientée vers une conseillère avant conclusion du contrat.

5.8 Rétractation dans le parcours numérique

Les délais, modalités et effets du droit de rétractation sont indiqués avant signature, conformément aux dispositions légales applicables au contrat considéré. Pour les contrats conclus à distance avec un consommateur, le site met à disposition la fonctionnalité de rétractation en ligne légalement requise. Toute demande expresse de commencement d'exécution avant la fin du délai applicable fait l'objet d'un consentement distinct, documenté, sans suppression des protections impératives liées au contrat de formation professionnelle.

6. ANNULATION, ABANDON ET CESSATION ANTICIPÉE

6.1 Annulation par un Client professionnel Pour les Clients professionnels, les conditions d'annulation ou de report peuvent être précisées dans le devis ou la convention. À défaut de stipulation particulière, toute annulation doit être notifiée par écrit. Les sommes éventuellement dues tiennent compte des prestations effectivement réalisées et des engagements raisonnablement engagés par SFA FORMATION, dans les limites permises par la loi. 6.2 Personne physique finançant sa formation à titre individuel Les conséquences financières d'une cessation anticipée ou d'un abandon sont celles prévues au contrat de formation et par les dispositions impératives du Code du travail. En cas de force majeure dûment reconnue empêchant le stagiaire de suivre la formation, seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion de leur valeur prévue au contrat, conformément à l'article L.6353-7 du Code du travail. 6.3 Absence du stagiaire Les conséquences d'une absence sont appréciées selon le contrat, le dispositif de financement et les règles du financeur. Une absence ne peut donner lieu à la facturation d'une prestation non réalisée au financeur lorsque les règles applicables l'interdisent. Les éventuelles sommes restant à la charge du Client sont déterminées conformément au contrat et aux dispositions légales applicables.

7. PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

7.1 Prix Les prix applicables sont ceux indiqués dans le devis, la convention, le contrat ou l'offre acceptée. SFA FORMATION bénéficie, pour les opérations concernées, de l'exonération de TVA applicable à la formation professionnelle continue ; les documents commerciaux précisent le régime de TVA applicable à la prestation concernée. 7.2 Paiement - Clients professionnels Sauf conditions particulières, les factures adressées aux Clients professionnels sont payables dans le délai indiqué sur la facture ou le document contractuel, dans le respect des délais légaux. En cas de retard de paiement d'un Client professionnel, les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sont applicables dans les conditions prévues par le Code de commerce et mentionnées sur les documents concernés. 7.3 Paiement - Clients particuliers Les modalités de paiement applicables aux Clients particuliers sont précisées dans leur contrat et respectent les dispositions impératives du Code du travail et, le cas échéant, du Code de la consommation. L'indemnité forfaitaire de 40 euros prévue par le Code de commerce pour les retards de paiement entre professionnels n'est pas appliquée au consommateur. 7.4 Révision de prix Aucune révision de prix ne peut intervenir sur une prestation déjà commandée par un consommateur, sauf accord exprès des parties ou disposition légale applicable. Pour les contrats professionnels de longue durée comportant expressément une clause de révision, les modalités et l'indice de référence sont précisés dans le contrat ou la convention.

7.5 Moyens de paiement et échéanciers

Selon l'offre et le contrat, les paiements peuvent être réalisés par carte bancaire via un prestataire de paiement, par virement ou par prélèvement SEPA. Les moyens effectivement proposés, leurs échéances et les conditions

de règlement sont affichés avant validation. Le recours à Stripe, GoCardless ou à un autre prestataire technique ne modifie pas l'identité du vendeur ni les règles impératives applicables aux paiements des formations financées à titre individuel.

Un règlement dit « comptant » correspond à une modalité commerciale souhaitée par le client, mais son encaissement reste subordonné aux délais, plafonds et règles d'échelonnement légalement applicables. Pour les personnes physiques relevant des articles L.6353-3 et suivants du Code du travail, aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai visé à l'article L.6353-5, le premier paiement ne peut dépasser 30 % du prix convenu et le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la formation. Aucun mécanisme technique de paiement ne peut y déroger.

7.6 Incident de paiement

En cas d'échec d'un paiement, SFA FORMATION informe le client et lui permet de régulariser la situation par un moyen approprié. Toute mesure de suspension des accès, résiliation ou exigibilité du solde ne peut intervenir que dans les limites du contrat et des dispositions impératives applicables, en tenant compte des prestations dues et déjà réalisées. Les frais éventuels ne peuvent être facturés que lorsqu'ils sont légalement et contractuellement justifiés.

8. RESPONSABILITÉ

SFA FORMATION répond de l'exécution de ses obligations dans les conditions prévues par la loi. Elle ne peut être tenue responsable des dommages résultant d'une cause étrangère qui ne lui est pas imputable, notamment d'un dysfonctionnement du matériel ou de la connexion internet du Client, sous réserve que SFA FORMATION ait elle- même satisfait à ses obligations. Aucune stipulation des présentes CGV n'a pour objet ou pour effet de supprimer ou de réduire les droits à réparation dont bénéficie un Client consommateur en vertu de dispositions légales impératives. Dans les relations entre professionnels uniquement, et sauf faute lourde, dol, atteinte corporelle ou disposition légale contraire, les éventuelles limitations de responsabilité peuvent être prévues par le contrat ou la convention, à condition qu'elles ne privent pas l'obligation essentielle de sa substance.

9. FORCE MAJEURE

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement répondant aux conditions légales de la force majeure. La partie qui invoque un tel événement informe l'autre partie dans les meilleurs délais et met en œuvre les mesures raisonnables permettant d'en limiter les conséquences. L'indisponibilité d'un formateur n'est pas, à elle seule, automatiquement qualifiée de force majeure. SFA FORMATION recherche prioritairement une solution de continuité pédagogique adaptée.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les contenus, supports, méthodes, outils et ressources pédagogiques mis à disposition dans le cadre des formations sont protégés par les règles relatives à la propriété intellectuelle. Ils demeurent la propriété de SFA FORMATION ou, le cas échéant, de leurs auteurs, formateurs, éditeurs ou concédants respectifs. Sauf autorisation écrite contraire, le Client et le stagiaire bénéficient d'un droit d'utilisation personnel des supports strictement limité aux besoins de la formation. Toute reproduction, diffusion, mise à disposition de tiers, adaptation ou exploitation non autorisée est interdite, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

11. CONFIDENTIALITÉ

Les parties s'engagent à préserver la confidentialité des informations identifiées comme confidentielles ou dont la nature justifie raisonnablement la confidentialité, auxquelles elles ont accès dans le cadre de la relation contractuelle, sous réserve des obligations légales, réglementaires, judiciaires ou des transmissions nécessaires à l'exécution et au financement de la formation.

12. COMMUNICATION ET DROIT À L'IMAGE / RÉFÉRENCES

SFA FORMATION ne peut utiliser le nom, le logo, l'image ou le témoignage d'un Client ou d'un stagiaire à des fins de communication commerciale que lorsqu'elle dispose d'une base juridique appropriée et, lorsque cela est requis, d'une autorisation préalable. Le refus d'une telle utilisation est sans incidence sur l'accès à la formation.

13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

SFA FORMATION traite les données personnelles nécessaires à la gestion des inscriptions, à l'exécution et au suivi des formations, à la gestion administrative et financière, au respect de ses obligations légales, à la justification de l'assiduité et, lorsque cela est nécessaire, aux échanges avec les financeurs. Selon les traitements concernés, les données peuvent être destinées aux personnels habilités de SFA FORMATION, aux formateurs et prestataires intervenant pour les besoins de la formation, aux plateformes et outils utilisés, ainsi qu'aux organismes financeurs ou autorités lorsque la transmission est légalement ou contractuellement requise. Les données sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités poursuivies et aux obligations légales, comptables, administratives et de contrôle applicables. Les personnes concernées disposent, dans les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque applicable, de portabilité. Elles peuvent exercer leurs droits auprès de SFA FORMATION à l'adresse de contact communiquée par l'organisme et disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Des informations complémentaires sur les traitements, leurs bases juridiques, leurs destinataires et leurs durées de conservation peuvent être précisées dans la politique de confidentialité de SFA FORMATION.

13.1 Données recueillies lors de l'inscription en ligne

Les données nécessaires à la demande de renseignements, à la vérification des prérequis, à la signature électronique, à la facturation, au paiement et à l'exécution de la formation peuvent être traitées par SFA FORMATION et ses prestataires habilités. Les informations détaillées sur les responsables de traitement, bases légales, durées de conservation, destinataires et transferts éventuels figurent dans la politique de confidentialité mise à disposition sur le site. Les consentements facultatifs, notamment de prospection, sont recueillis séparément.

14. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

14.1 Réclamation préalable Toute réclamation relative à une prestation peut être adressée à SFA FORMATION par écrit, au moyen des coordonnées ou outils de contact communiqués au Client. SFA FORMATION assure le traitement et la traçabilité des réclamations reçues. 14.2 Médiation de la consommation Conformément aux articles L.612-1 et suivants, L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à SFA FORMATION, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à SFA FORMATION et sous réserve des conditions de recevabilité applicables. Le médiateur désigné par SFA FORMATION est : Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) 49 rue de Ponthieu - 75008 Paris Site

internet : www.cm2c.net Le recours à la médiation ne prive pas le consommateur de son droit de saisir la juridiction compétente.

15. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV et les contrats auxquels elles se rapportent sont soumis au droit français. Pour les Clients consommateurs, tout litige relève des juridictions compétentes déterminées conformément aux règles légales applicables. Pour les Clients professionnels, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant toute action contentieuse. À défaut d'accord, le litige est porté devant la juridiction compétente conformément aux règles légales applicables, sauf clause attributive de compétence valablement convenue entre professionnels dans un document contractuel spécifique.

16. ACCESSIBILITÉ, RÉCLAMATIONS TECHNIQUES ET PREUVE DES OPÉRATIONS EN LIGNE

SFA FORMATION communique les moyens de solliciter une adaptation de la formation ou de signaler une difficulté d'accès au service numérique. Les anomalies techniques sont examinées dans des délais raisonnables et font l'objet d'une solution proportionnée lorsque la difficulté est imputable à l'organisme. Les journaux techniques, preuves de signature, confirmations et historiques de commande sont conservés dans les conditions légales et selon une politique de sécurité adaptée.

17. DOCUMENTS CONTRACTUELS ET ORDRE D'APPLICATION

Les caractéristiques individuelles de la prestation, le prix, le calendrier, les modalités d'accompagnement et les conditions financières spécifiques sont précisés dans le contrat de formation, la convention, le programme ou le devis accepté. En cas de contradiction, les dispositions légales impératives prévalent. Les conditions particulières expressément acceptées prévalent sur les présentes CGV pour les seules stipulations auxquelles il est légalement possible de déroger.

ANNEXE INTERNE — POINTS À VALIDER AVANT PUBLICATION (NE PAS PUBLIER)

• Vérifier avec le conseil juridique l'articulation des délais de rétractation de 10 et 14 jours et les conséquences d'un démarrage anticipé.

• Auditer les pratiques actuelles d'encaissement intégral anticipé pour les formations financées individuellement, y compris Mon BTS en 1 an.

• Valider les coordonnées de contact, l'adresse dédiée aux rétractations, le médiateur CM2C et les mentions légales à jour.

• Confirmer le contenu précis des BTS : durée d'accès, tutorat, évaluations, modalités de stages, conditions d'examen et prolongations.

• Valider le parcours de signature électronique, la conservation des preuves et la disponibilité d'un exemplaire du contrat sur support durable.

• Configurer dans WooCommerce/Stripe un calendrier d'encaissement conforme aux différents régimes contractuels ; ne pas activer le paiement intégral immédiat pour tous les profils.

• Ajouter la fonctionnalité de rétractation en ligne requise depuis juin 2026, et la tester.

• Contrôler la politique de confidentialité, les sous-traitants (Stripe, signature, LMS, CRM) et les traitements de prospection.

• Vérifier l'archivage et l'accès aux contrats électroniques d'au moins 120 €.

• Faire relire le document consolidé par Amélie et un juriste avant de remplacer les CGV V6 en production.