

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2026

ci-après les « CGV »

**APPLICABLE AUX FORMATIONS PROFESSIONNELLES DISPENSEES PAR ACE TRAINING**

Pour les formations achetées sur Mon Compte Formation, les Conditions générales et particulières d'utilisation de la plateforme prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

## ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV encadrent les prestations de formation professionnelle proposées par ACE Training. Elles s'appliquent à toute commande, sous réserve des dispositions légales impératives et des règles du financeur concerné.

Les caractéristiques de chaque action sont précisées dans les documents : devis, programme, convention ou contrat, ainsi que dans le planning et, le cas échéant, l'accord de financement. Ces documents indiquent en particulier les objectifs, le contenu, les modalités, les moyens, la durée, les dates ou la période de réalisation, le lieu, le prix et le financement.

## ARTICLE 2 - DEFINITIONS ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

- « ACE Training » désigne l'organisme de formation dispensateur de la formation.
- « Client » désigne la personne physique ou morale qui commande ou finance tout ou partie de la prestation.
- « Apprenant » désigne la personne qui suit la formation. Le Client et l'Apprenant peuvent être la même personne.
- « Financeur » désigne notamment un OPCO, la Caisse des Dépôts, France Travail, l'employeur ou tout autre organisme participant au financement.
- « Commande » désigne l'engagement résultant d'un devis accepté, d'une convention ou d'un contrat signé, d'un dossier validé sur Mon Compte Formation ou d'un accord avec un financeur.

Les CGV applicables sont celles acceptées à la date de la Commande. Toute modification ultérieure nécessite l'accord écrit des parties, ou disposition légale ou réglementaire contraire.

## ARTICLE 3 - ACCEPTATION DE LA COMMANDE

Les CGV sont communiquées avant toute Commande. La signature ou la validation de celle-ci vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

Une proposition, un projet ou la réservation d'un créneau ne constitue pas une inscription définitive. ACE Training n'est engagé qu'après réception des documents requis et confirmation de la prise en charge ou des modalités de paiement.

## ARTICLE 4 - CONVENTION DE FORMATION (Financement entreprise, client personne morale)

La convention est transmise au Client pour signature électronique. Chaque partie peut télécharger et conserver un exemplaire signé.

Lorsque le Client sollicite une prise en charge par un OPCO, il lui appartient d'effectuer la demande dans les délais requis, de transmettre les justificatifs nécessaires et d'en assurer le suivi.

En cas de prise en charge partielle, de refus ou de non-paiement par l'OPCO, le Client reste redevable des sommes non prises en charge, sous réserve des conditions figurant au devis ou à la convention.

Les prestations non réalisées ne sont pas facturées à l'OPCO comme des heures de formation. Elles peuvent, lorsque les documents contractuels le prévoient, donner lieu à une indemnité facturée directement au Client. Cette indemnité est distincte du prix

de la formation et ne peut être imputée sur les fonds de la formation professionnelle.

## ARTICLE 5 – CONTRAT DE FORMATION (Personne physique finançant elle-même sa formation)

Lorsqu'une personne physique finance elle-même la formation, un contrat de formation professionnelle est conclu avant son inscription définitive et tout règlement. Il est transmis pour signature électronique. Chaque partie peut ensuite télécharger et conserver un exemplaire signé.

À compter de la signature, le Client dispose de 10 jours calendaires pour se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception. Lorsqu'un autre texte prévoit un délai plus favorable, notamment applicable aux contrats conclus à distance ou hors établissement, ce délai s'applique.

Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai. À son expiration, le premier versement ne peut excéder 30 % du prix convenu. Le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la formation.

## ARTICLE 6 – CPF ET FRANCE TRAVAIL

Pour les formations financées en tout ou partie par le CPF, l'inscription, le délai de rétractation, l'entrée en formation, les absences, l'annulation, l'interruption, le service fait et les conséquences financières sont régis par les CGU et Conditions particulières en vigueur sur Mon Compte Formation.

La date de début respecte le délai obligatoire, actuellement fixé à 11 jours ouvrés entre l'envoi de la proposition de Commande par ACE Training et le début de la formation.

Pour les formations financées par France Travail, les conditions de l'accord de prise en charge, les procédures applicables et les règles de déclaration de l'assiduité et du service fait prévalent sur toute stipulation contraire des présentes CGV.

## ARTICLE 7 – PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

Les prix sont indiqués en euros et soumis à une TVA de 20%. Les devis sont valables 3 mois à compter de la date d'émission. Une commande acceptée dans ce délai reste ferme, sauf modification demandée par le Client ou évolution imposée par la réglementation ou un financeur.

Toute prestation supplémentaire ou modification demandée par le Client fait l'objet d'un accord écrit et, le cas échéant, d'un devis complémentaire.

Sauf disposition contraire du devis, de la convention, du contrat ou du financeur, les factures sont payables à 30 jours fin de mois à compter de leur date d'émission, sans escompte, par virement bancaire ou par chèque libellé à l'ordre d'ACE Training.

Pour les Clients professionnels, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application de pénalités légales, dès le lendemain de l'échéance, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs.

## ARTICLE 8 – ENTRÉE EN FORMATION ET ORGANISATION

Hors règle particulière d'un financeur, les documents contractuels complets doivent parvenir à ACE Training au moins 10 jours ouvrés avant la date de démarrage envisagée. À défaut, l'entrée en formation peut être refusée ou reportée.

Le planning et les noms des formateurs sont confirmés après contractualisation et, lorsqu'elle est requise, après réception de l'accord de financement.

Le planning peut être établi progressivement dans la limite de la période contractuelle. Une fois la formation commencée, toute demande de modification par le Client et / ou l'Apprenant doit être communiquée par email à [contact@acetraining.fr](mailto:contact@acetraining.fr) en mettant en copie le formateur concerné. Elle demeure soumise aux disponibilités, aux délais de prévenance et à la période contractuelle.

## ARTICLE 9 – CERTIFICATION

Lorsque le passage d'une certification figure dans les documents contractuels, sa passation est obligatoire. Cette obligation porte sur la présentation aux épreuves et non sur l'obtention d'un niveau, d'un score ou de la certification.

ACE Training organise ou accompagne l'inscription dans les limites de son habilitation et transmet les informations dont il dispose à l'Apprenant concernant les modalités de passage.

L'Apprenant s'engage à respecter les démarches demandées, sa convocation, les consignes du certificateur, et à se présenter à l'ensemble des épreuves dans les délais prévus.

En cas d'empêchement, l'Apprenant prévient ACE Training dans les meilleurs délais et transmet tout justificatif permettant de faire reconnaître un cas de force majeure ou de solliciter un report.

Une non-présentation injustifiée ou le non-respect des consignes peut entraîner :

- l'invalidation de l'épreuve
- des frais de réinscription
- le refus de prise en charge par le financeur
- la facturation au Client des sommes, dans les conditions prévues par la convention ou le contrat

Pour les formations financées par le CPF, les Conditions générales et particulières d'utilisation de Mon Compte Formation s'appliquent exclusivement. Elles précisent que la non-réalisation de la certification constitue un manquement aux obligations du titulaire et dénomme les conséquences.

## ARTICLE 10 – REPORT D'UNE SÉANCE PAR LE CLIENT OU PAR L'APPRENANT

### 10.1 – Formations individuelles et déjeuners linguistiques

Une séance peut être reportée sans frais si ACE Training et le formateur concerné reçoivent la demande écrite au moins 48 heures avant l'heure prévue. À défaut, la séance est considérée comme annulée tardivement, sauf cas de force majeure reconnue.

### 10.2 - Formations collectives et ateliers

L'absence d'un Apprenant n'entraîne pas le report de la séance pour le groupe. ACE Training s'efforce de proposer une solution de remplacement lorsque les disponibilités, la compatibilité pédagogique, la période contractuelle et des règles du financeur le permettent, sans pouvoir le garantir.

Le report de l'ensemble du groupe doit être demandé par l'ensemble des participants au moins 72 heures avant la séance. Il reste soumis à l'accord d'ACE Training, de la disponibilité du formateur et, si nécessaire, de l'accord du Client.

### 10.3 - Immersions et formations intensives

Le délai minimum de prévenance est de 10 jours ouvrés.

### 10.4 - Certifications

Le délai minimum de prévenance est de :

- 10 jours ouvrés pour un examen TOEIC Public hors CPF ;
- 3 jours ouvrés pour les autres examens ou certifications hors dispositions particulières ;

### 10.5 – Conditions communes

Un jour ouvré désigne un jour du lundi au vendredi, hors jours fériés. L'heure de réception de la demande écrite fait foi.

La demande est adressée à [contact@acetraining.fr](mailto:contact@acetraining.fr), avec le formateur concerné en copie, si ses coordonnées sont connues.

Lorsqu'une séance est annulée tardivement, elle ne peut pas être déclarée au financeur comme une prestation réalisée si ses règles l'interdisent. Elle peut donner lieu à l'indemnité prévue par le contrat ou la convention et facturée directement au Client.

Le cumul des reports ne peut prolonger la formation au-delà de la date de fin contractuelle ou de la date limite de prise en charge, sans l'accord écrit d'ACE Training et, si nécessaire, du financeur.

## ARTICLE 11 – HORS CADRE CPF

### ANNULATION ou ABANDON PAR LE CLIENT OU L'APPRENANT

Toute annulation de formation doit être adressée par écrit à [contact@acetraining.fr](mailto:contact@acetraining.fr). La date et l'heure de réception font foi.

Les indemnités ci-dessous sont distinctes du prix de la formation, et non imputables sur les fonds de la formation professionnelle.

#### 11.1 – CONVENTION (financement entreprise personne morale)

##### Annulation plus de 14 jours avant le début de la formation :

Le client peut annuler sa formation sans frais.

##### Annulation moins de 14 jours avant le début, ou Non-présentation à la formation

Une indemnité d'annulation est due par le Client pour couvrir notamment les frais effectivement engagés, justifiés et non récupérables, selon ce barème (conforme à la convention) :

- de 13 à 7 jours calendaires avant le début : 25 %
- de 6 à 3 jours calendaires avant le début : 35 %
- moins de 3 jours calendaires avant le début : 50 %

Pour les immersions ou semaines intensives :

- de 13 à 7 jours calendaires avant le début : 50 %
- moins de 7 jours calendaires avant le début : 100 %

##### Interruption ou abandon après le démarrage de la formation

Les prestations effectivement réalisées restent dues au prorata de leur valeur prévue dans les documents contractuels.

Sauf cas de force majeure reconnu, ACE Training se réserve également le droit de facturer au Client une indemnité égale à 35% du montant des prestations restant à réaliser, afin de compenser les frais administratifs, logistiques et pédagogiques engagés.

##### Remplacement d'un apprenant

Le remplacement d'un Apprenant désigné dans la convention est soumis à l'accord d'ACE Training, à la compatibilité de son niveau et de ses objectifs, aux règles du financeur et du certificateur.

Des frais de 150 € HT peuvent être appliqués s'ils ont été portés à la connaissance du Client avant son accord définitif.

#### 11.2 – CONTRAT (personne physique finançant elle-même la formation)

Les délais légaux de rétractation prévalent.

##### Annulation plus de 14 jours avant le début de la formation :

Le client peut annuler sa formation sans frais.

##### Annulation moins de 14 jours avant le début, ou Non-présentation à la formation

Elle peut donner lieu à l'indemnité prévue et acceptée dans le contrat. Cette indemnité est distincte du prix de la formation ; aucune prestation non réalisée ne peut être facturée.

##### Interruption ou abandon après le démarrage de la formation

Les prestations dispensées restent dues au prorata de leur valeur contractuelle.

Hors cas de force majeure reconnu, une indemnité peut également être appliquée selon les conditions expressément prévus dans le contrat. Cette indemnité est distincte du prix des prestations réalisées et doit rester proportionnée aux frais engagés et au préjudice subi par ACE Training. En cas de force majeure empêchant la poursuite de la formation, seules les prestations effectivement dispensées sont dues.

## **ARTICLE 12 – CPF**

### **ANNULATION, NON-PRÉSENTATION, INTERRUPTION ou ABANDON PAR L'APPRENANT**

Les conditions de rétractation, d'annulation, d'absence et d'abandon sont exclusivement régies par les Conditions générales et particulières d'utilisation de Mon Compte Formation en vigueur à la date de la commande.

Toute annulation avant le démarrage doit être effectuée par l'Apprenant depuis son espace personnel.

Après l'entrée en formation, toute interruption définitive ou succession d'absences rendant la poursuite du parcours impossible peut être déclarée comme un abandon. Hors cas de force majeure dûment justifié, les droits CPF et les sommes versées peuvent être débités en totalité conformément aux règles de la plateforme.

ACE Training déclare à la Caisse des Dépôts la date effective de sortie, le motif et le taux de réalisation. En cas de force majeure, l'Apprenant doit transmettre les justificatifs demandés dans les délais prévus par Mon Compte Formation.

## **ARTICLE 13 : OBLIGATIONS D'ACE TRAINING**

ACE Training est tenu à une obligation de moyens et non de résultats. Il met en œuvre les moyens humains, pédagogiques et techniques prévus dans les documents contractuels, sans garantir l'obtention d'un niveau, un score, un diplôme ou une certification.

Les résultats dépendent notamment du niveau initial, de l'assiduité, du travail personnel et des performances de l'Apprenant lors des évaluations.

L'estimation de progression repose notamment sur l'expérience d'ACE Training, les référentiels applicables et les informations recueillies lors du positionnement.

Sa responsabilité ne peut être engagée en cas de force majeure, notamment en cas de maladie ou d'accident imprévisible rendant le formateur indisponible, de grève ou de catastrophe naturelle.

## **ARTICLE 14 – MODIFICATION, REPORT OU ANNULATION PAR ACE TRAINING**

En cas d'indisponibilité, de difficulté technique, d'effectif insuffisant, de force majeure ou de toute autre circonstance affectant le bon déroulement de la prestation, ACE Training peut proposer :

- le remplacement du formateur par un intervenant qualifié
- le report de la session
- le transfert vers une session compatible ;
- une adaptation de l'organisation ou des modalités pédagogiques ;
- l'annulation de la prestation.

Toute modification substantielle de la durée, du prix ou des modalités pédagogiques nécessite l'accord écrit du Client, sauf règle impérative du financeur ou du certificateur. En cas d'annulation, les prestations non réalisées et déjà payées sont remboursées, sans préjudice des droits légaux du Client.

Pour un atelier réunissant moins de 4 participants, ACE Training peut, avec un préavis de 5 jours ouvrés, proposer :

- une nouvelle date ou une autre session compatible ;
- l'annulation et le remboursement des prestations non réalisées ;

- avec l'accord écrit du Client, la réduction à la moitié des heures avec formateur, le solde étant réalisé en E-learning accompagné.

Pour les dossiers CPF, toute modification, tout report ou toute annulation restent soumis aux règles de Mon Compte Formation.

## **ARTICLE 15 – FORCE MAJEURE**

Constitue un cas de force majeure un événement échappant au contrôle de la partie concernée, imprévisible lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. A titre d'exemple : catastrophe naturelle, accident grave, hospitalisation imprévue ou décès d'un proche. Chaque situation est appréciée au regard des critères légaux.

La partie concernée informe l'autre dans les meilleurs délais et fournit les justificatifs utiles. Les parties recherchent prioritairement une solution de report ou d'adaptation.

## **ARTICLE 16 – DÉROULEMENT, QUALITÉ ET COMPORTEMENT**

ACE Training peut adapter le contenu au niveau, aux objectifs et à la progression de l'Apprenant, sans modifier les caractéristiques essentielles du contrat. Toute modification substantielle nécessite l'accord du Client et, si nécessaire, du financeur.

Dans le cadre de sa démarche qualité ou de la formation de ses intervenants, ACE Training peut proposer la présence d'un observateur. L'Apprenant en est informé et son accord est recueilli pour une formation individuelle ou en présence d'informations confidentielles ou de données personnelles. L'observateur est soumis à une obligation de confidentialité.

L'Apprenant respecte le règlement intérieur, les horaires, les consignes de sécurité et les règles d'utilisation des locaux, plateformes et outils.

Tout comportement portant atteinte à la sécurité, au respect des personnes ou au déroulement de la formation peut entraîner une sanction allant jusqu'à l'exclusion, dans le respect de la procédure disciplinaire. Une mesure conservatoire temporaire peut être prise en cas de nécessité.

En cas d'exclusion, les conséquences financières sont déterminées selon les prestations réalisées, le contrat et les règles du financeur. Aucune prestation non réalisée n'est déclarée comme dispensée.

## **ARTICLE 17 – ACCÈS AUX PLATEFORMES ET PRÉREQUIS TECHNIQUES**

Les accès aux plateformes pédagogiques, d'e-learning et de certification sont personnels, confidentiels et incessibles.

Toute utilisation frauduleuse ou non conforme peut entraîner la suspension de l'accès.

La durée d'accès, les prérequis techniques et les fonctionnalités sont précisés dans les documents de la formation. L'Apprenant doit vérifier qu'il dispose d'un équipement, d'une connexion internet et, le cas échéant, d'une webcam, d'un microphone et d'un environnement compatibles.

ACE Training ne peut être tenu responsable d'une interruption imputable à l'équipement ou à la connexion de l'Apprenant, à un prestataire extérieur ou à une maintenance indépendante de sa volonté. ACE Training recherche néanmoins, dans la mesure du possible, une solution permettant la continuité de la formation.

## **ARTICLE 18 – CONFIDENTIALITÉ**

Les parties s'engagent à préserver la confidentialité des informations dont ils ont connaissance dans le cadre de la prestation. Cette obligation ne concerne pas les informations déjà publiques sans manquement, légitimement connues, légalement

reçues d'un tiers ou dont la communication est imposée par la loi, une autorité, un financeur habilité ou une décision de justice.

Le Client et l'Apprenant s'engagent à respecter la confidentialité des informations, méthodes, documents et échanges auxquels ils ont accès pendant la formation.

Lorsque des documents professionnels confidentiels sont utilisés comme supports de travail, le Client ou l'Apprenant garantit être autorisé à les communiquer et, lorsque cela est nécessaire, à anonymiser les données sensibles ou non indispensables.

## **ARTICLE 19 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

ACE Training traite les données nécessaires à la gestion des demandes, inscriptions, formations, certifications et au respect de ses obligations légales et qualité, ainsi qu'à la transmission des justificatifs requis par les financeurs ou autorités habilitées.

Seules les données nécessaires à la mission sont accessibles aux personnes habilitées d'ACE Training ainsi qu'aux formateurs, prestataires techniques, plateformes pédagogiques, certificateurs, financeurs et organismes de contrôle intervenant dans l'exécution ou le contrôle de la prestation.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de la prestation, puis pendant les durées imposées par les obligations légales, comptables, fiscales, contractuelles ou par les règles des financeurs.

Conformément au Règlement Général sur la protection des Données et à la loi Informatique et Libertés, toute personne peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité en écrivant à [contact@acetraining.fr](mailto:contact@acetraining.fr). Elle peut également saisir la CNIL.

## **ARTICLE 20 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET RÉFÉRENCES COMMERCIALES**

### **20.1 – Supports et contenus pédagogiques**

Les contenus, méthodes, programmes, supports et documents remis ou rendus accessibles par ACE Training sont protégés par les droits de propriété intellectuelle de leurs titulaires.

Sauf autorisation écrite du titulaire des droits, ils sont réservés à l'usage personnel de l'Apprenant et ne peuvent être reproduits, adaptés, enregistrés, diffusés, publiés, transmis, commercialisés ou rendus accessibles sur un réseau public, quel qu'en soit le support.

Le Client reste propriétaire des documents qu'il communique et garantit être autorisé à les utiliser et à les transmettre.

### **20.2 – Références commerciales**

Le Client personne morale autorise ACE Training, pendant la relation contractuelle et durant les trois années suivant la dernière prestation, à mentionner son nom commercial et à reproduire son logo, uniquement à titre de référence client, sur son site internet, ses plaquettes et ses supports de présentation.

Le Client garantit que le signataire contractuel est habilité à accorder cette autorisation. Il peut s'y opposer ou la retirer à tout moment pour les utilisations futures par courriel adressé à [contact@acetraining.fr](mailto:contact@acetraining.fr). ACE Training met alors fin à l'utilisation numérique dans un délai raisonnable. Les supports déjà imprimés seront utilisés jusqu'à épuisement de leur stock.

## **ARTICLE 21 – RÉCLAMATIONS, MÉDIATION ET LITIGES**

Toute correspondance ou réclamation doit être adressée par courrier à ACE Training, 4 rue Bonaparte, 27200 Vernon ou par email à [contact@acetraining.fr](mailto:contact@acetraining.fr)

ACE Training examine la réclamation dans les meilleurs délais afin de rechercher une solution amiable.

Lorsque le Client est consommateur, il peut, après une réclamation écrite à ACE Training restée sans solution satisfaisante, recourir gratuitement au médiateur de la consommation compétent :

CM2C

01 89 47 00 14

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

[contact@cm2c.net](mailto:contact@cm2c.net)

<https://www.cm2c.net>

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable ou de médiation lorsque celle-ci est applicable, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles légales en vigueur.

## **ACCEPTATION DES CGV**

Le Client reconnaît avoir reçu les présentes CGV avant la conclusion du contrat et les accepte, sous réserve des dispositions légales impératives et des règles du financeur concerné.

Fait à : \_\_\_\_\_ Le : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » :

*Version applicable à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2026  
et jusqu'à son remplacement par une version ultérieure.  
Rédigé le 31 août 2026 par NW*