

Actions de formation, ingénierie pédagogique et prestations associées – présentiel, distanciel et hybride

Version du 5 août 2026 – Applicable à compter de sa communication ou mise en ligne

À qui s'appliquent ces CGV ?

Les clauses communes s'appliquent à tous les clients. Les clauses identifiées « Client professionnel » ou « Particulier » ne s'appliquent

Article 1 – Identification du prestataire et objet

Dig'Idéale, organisme de formation établi 34 rue des Vaux de Naives, 55000 Bar-le-Duc, immatriculé sous le SIRET 817 568 793 00035 et enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 44550055355 auprès du préfet de région Grand Est, propose des actions de formation, des prestations d'ingénierie pédagogique, de conseil et d'accompagnement. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Les présentes conditions générales de vente, ci-après les « CGV », définissent les conditions de commande, d'exécution et de règlement de ces prestations. Dig'Idéale peut être contactée à julie.fedida@digideale.fr ou au 06 52 12 79 26.

Article 2 – Définitions et champ d'application

Terme
Client
Bénéficiaire
Client professionnel
Particulier
Plateforme

Les CGV s'appliquent aux formations interentreprises, intra-entreprise, individuelles, en présentiel, à distance ou hybrides, ainsi qu'aux prestations d'ingénierie pédagogique et de conseil. Elles sont communiquées avant la commande et prévalent sur tout document contradictoire du Client professionnel, sauf acceptation écrite de Dig'Idéale. Pour un Particulier, elles s'appliquent sous réserve des dispositions impératives protectrices.

Article 3 – Documents contractuels et ordre de priorité

La relation contractuelle est constituée, selon la prestation, du devis ou bon de commande accepté, de la convention de formation conclue avec un Client professionnel, du contrat de formation conclu avec un Particulier, du programme, des présentes CGV et, pour l'usage de l'espace numérique, des CGU applicables.

En cas de contradiction, les conditions particulières du devis, de la convention ou du contrat prévalent sur les CGV. Le programme et les informations pédagogiques prévalent pour la description de la formation. Les CGU régissent uniquement l'usage de la Plateforme. Les échanges écrits acceptés par les parties peuvent compléter ces documents.

Article 4 – Information préalable, offre et formation du contrat

Avant l'inscription définitive, Dig'Idéale communique les informations utiles à la décision et au bon déroulement de la prestation : objectifs, contenu, durée, horaires, modalités, prérequis, méthodes et moyens pédagogiques et techniques, modalités d'évaluation, qualification des intervenants, tarif, contacts, délais et conditions d'accès, règlement intérieur et, le cas échéant, modalités d'assistance et d'accompagnement à distance.

Le Client vérifie l'adéquation de la prestation à ses besoins et transmet des informations exactes sur le ou les Bénéficiaires. La commande devient ferme lorsque le devis, la convention, le contrat ou le bon de commande est accepté par une personne habilitée, sous réserve de l'expiration des délais de rétractation applicables et, lorsqu'elle est prévue, de la confirmation de prise en charge.

Toute modification demandée après l'acceptation fait l'objet d'un accord écrit et peut entraîner une adaptation du prix, du calendrier ou des modalités.

Article 5 – Accès, prérequis et situation de handicap

Les délais d'accès sont précisés dans l'offre ou le programme. L'inscription reste soumise aux places disponibles, à la vérification des prérequis et à la réception des documents nécessaires. Dig'Idéale peut proposer un positionnement, un entretien ou une évaluation préalable.

Le Client ou le Bénéficiaire signale le plus tôt possible toute situation de handicap ou tout besoin d'aménagement. Dig'Idéale étudie avec la personne concernée les adaptations raisonnables et, si nécessaire, l'oriente vers des partenaires compétents. Cette démarche ne dispense pas le Bénéficiaire de fournir les éléments strictement nécessaires à l'étude de l'aménagement.

Article 6 – Modalités d'exécution – présentiel, distance et hybride

6.1 Organisation pédagogique

Dig'Idéale réalise la prestation conformément aux documents contractuels. Elle peut adapter les méthodes, supports, outils, séquences ou intervenants lorsque cette adaptation ne modifie pas substantiellement les objectifs, la durée ou le niveau de service convenus. Toute modification substantielle est proposée au Client pour accord.

6.2 Formations à distance ou hybrides

Le Bénéficiaire doit disposer d'un terminal compatible, d'un navigateur récent et à jour, d'une connexion internet stable et, selon les activités, d'un microphone, d'une caméra et des logiciels annoncés dans les prérequis. Il réalise les tests techniques demandés avant la première séance.

L'accès à la Plateforme ou aux classes virtuelles est personnel. Les identifiants, liens de connexion et codes de signature sont confidentiels et ne doivent pas être transmis. Toute compromission ou difficulté d'accès est signalée sans délai à Dig'Idéale.

L'assistance pédagogique et technique, les périodes d'accès, les activités attendues et les modalités de contact sont précisées dans la convocation, le programme, le livret d'accueil ou l'espace numérique. Un incident technique est signalé dès sa survenance, avec toute information utile au diagnostic. Dig'Idéale recherche une solution adaptée : assistance, accès différé, support alternatif ou report de la séquence concernée.

6.3 Assiduité et preuves de réalisation

Le Bénéficiaire respecte le règlement intérieur, les horaires, les échéances et les consignes pédagogiques. La participation et la réalisation peuvent être établies par les émargements manuscrits ou électroniques, signatures, relevés de connexion, traces d'activité, travaux remis, évaluations, échanges avec le formateur et attestations de réalisation. Le Client autorise la transmission de ces justificatifs aux financeurs dans la mesure nécessaire à la prise en charge et au contrôle.

Article 7 – Prix et frais

Les prix sont indiqués en euros dans le devis, la convention ou le contrat, avec leur régime de TVA. Ils comprennent uniquement les prestations expressément décrites. Les frais de déplacement, d'hébergement, de restauration, de location de salle, de licence ou d'achat spécifique ne sont compris que s'ils sont mentionnés.

Pour une formation réalisée dans les locaux du Client, celui-ci met à disposition, sauf stipulation contraire, une salle, le matériel, les accès et les conditions de sécurité nécessaires. Toute dépense supplémentaire demandée par le Client ou rendue nécessaire par des informations incomplètes fait l'objet d'un accord préalable.

Article 8 – Facturation, règlement et financement par un tiers

8.1 Modalités générales

Les échéances et moyens de paiement figurent sur le devis, la convention, le contrat ou la facture. À défaut de stipulation particulière, les factures adressées à un Client professionnel sont payables par virement à trente jours nets à compter de leur date d'émission. Les prestations longues peuvent donner lieu à une facturation intermédiaire au fur et à mesure de leur réalisation.

Les règles particulières applicables aux Particuliers figurent à l'article 10. Aucun paiement ne peut être exigé en contradiction avec les articles L. 6353-5 et L. 6353-6 du Code du travail ou avec le Code de la consommation.

8.2 Financier, OPCO ou organisme public

Le Client effectue sa demande de financement dans les délais requis, transmet l'accord de prise en charge avant le démarrage et vérifie les conditions du financeur. La subrogation de paiement ne s'applique que si elle est expressément acceptée par Dig'Idéale.

En cas de prise en charge partielle, le reste à charge est facturé au Client. En cas de refus, de caducité, d'inéligibilité, d'absence ou d'insuffisance de prise en charge non imputable à Dig'Idéale, le Client demeure redevable des sommes dues. Lorsque le refus résulte d'un manquement exclusivement imputable à Dig'Idéale, les parties recherchent une régularisation et le Client ne supporte pas le coût correspondant à la part perdue du seul fait de ce manquement.

Les indemnités d'annulation, d'absence ou de réparation ne constituent pas une dépense de formation et ne sont pas prises en charge par les financeurs, sauf règle contraire de l'organisme concerné.

Article 9 – Retard de paiement – Clients professionnels

Toute somme non payée à l'échéance porte, de plein droit et sans rappel préalable, intérêt au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. Le Client professionnel est également redevable de l'indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement prévue par les articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs lorsque les frais exposés dépassent ce montant.

En cas de défaut de paiement persistant après mise en demeure, Dig'Idéale peut suspendre les prestations ou accès restant à fournir, sans priver le Bénéficiaire des documents correspondant aux prestations déjà réalisées et payées, sous réserve des obligations légales.

Article 10 – Droits des Particuliers et rétractation

10.1 Contrat de formation financé à titre individuel

Conformément à l'article L. 6353-5 du Code du travail, le Particulier peut se rétracter dans les dix jours suivant la signature du contrat de formation, par lettre recommandée avec avis de réception. Dig'Idéale accepte également toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté envoyée à l'adresse postale ou électronique indiquée à l'article 1, sans que cette faculté réduise le droit légal.

10.2 Contrat conclu à distance ou hors établissement

Lorsque le Code de la consommation s'applique, le consommateur dispose en outre d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour se rétracter, au moyen du formulaire annexé ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Lorsque plusieurs délais sont applicables, Dig'Idéale applique le délai le plus protecteur.

Si le consommateur demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de quatorze jours, il reste redevable, en cas de rétractation, du montant proportionnel aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la notification de sa décision. Il ne perd son droit de rétractation qu'en cas de service pleinement exécuté avant la fin du délai, après accord préalable exprès et reconnaissance de cette perte, dans les conditions légales.

10.3 Paiement

Aucune somme n'est exigée avant l'expiration du délai de rétractation applicable. À l'issue de ce délai, le premier paiement demandé au Particulier finançant lui-même sa formation ne dépasse pas 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 11 – Annulation ou report à l'initiative du Client

Toute demande d'annulation ou de report est adressée par écrit. La date de réception par Dig'Idéale détermine le délai de prévenance. Le remplacement d'un Bénéficiaire peut être accepté sans frais s'il est demandé avant le démarrage, si les prérequis sont satisfaits et si la nature de la formation le permet.

11.1 Clients professionnels

Délai de réception
Au moins 7 jours ouvrés avant le début
Moins de 7 jours ouvrés avant le début
Moins de 2 jours ouvrés, absence au démarrage ou abandon sans motif légitime

Un report accepté par Dig'Idéale peut donner lieu aux mêmes frais si la date initiale ne peut être réattribuée. Les sommes correspondant à une prestation non réalisée sont facturées séparément comme indemnités et ne constituent pas des dépenses de formation.

11.2 Particuliers

Les droits de rétractation de l'article 10 demeurent intégralement applicables. Après leur expiration, les conséquences d'une annulation ou d'un abandon sont celles prévues au contrat de formation, proportionnées à la prestation réalisée et au préjudice effectivement subi. Aucune indemnité n'est due lorsqu'un cas de force majeure dûment reconnu empêche le Particulier de poursuivre la formation ; seules les prestations effectivement dispensées sont alors dues au prorata de leur valeur.

Article 12 – Annulation, report ou adaptation par Dig'Idéale

Dig'Idéale peut reporter ou annuler une session notamment en cas d'effectif insuffisant, d'indisponibilité d'un intervenant, d'incident technique majeur ou de force majeure. Le Client en est informé dans les meilleurs délais et, lorsque cela est raisonnablement possible, au moins trois jours calendaires avant la session.

Dig'Idéale propose alors une nouvelle date ou une solution pédagogique équivalente. Si le Client refuse une modification substantielle ou si aucun report n'est possible, les sommes versées au titre des prestations non réalisées sont remboursées. Sauf disposition impérative ou faute prouvée, aucun autre dédommagement n'est dû.

Article 13 – Inexécution, absence et force majeure

En cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation, Dig'Idéale rembourse les sommes indûment perçues conformément à l'article L. 6354-1 du Code du travail. Les heures ou prestations effectivement réalisées restent dues.

Constitue un cas de force majeure un événement échappant au contrôle de la partie concernée, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de l'obligation. La partie concernée informe l'autre partie sans délai et fournit les justificatifs utiles. Les obligations empêchées sont suspendues pendant la durée de l'événement ; si l'empêchement devient définitif, le contrat est résolu pour la partie non exécutée.

Pour un Particulier empêché par force majeure de suivre la formation, seules les prestations effectivement dispensées sont dues proportionnellement à leur valeur, conformément à l'article L. 6353-7 du Code du travail.

Article 14 – Obligations du Client et du Bénéficiaire

Le Client s'assure que le Bénéficiaire reçoit la convocation, le programme, le règlement intérieur, les présentes CGV et les informations d'accès. Le Bénéficiaire fournit des informations exactes, respecte les prérequis, le règlement intérieur, les horaires, les règles de sécurité, la confidentialité et les consignes d'utilisation des outils.

Les productions, évaluations et signatures doivent être personnelles. Toute fraude, usurpation d'identité, partage d'accès, perturbation, atteinte à la sécurité ou comportement illicite peut entraîner une mesure disciplinaire, une suspension d'accès ou une exclusion, dans le respect du règlement intérieur et de la procédure applicable.

Article 15 – Plateforme, disponibilité et preuve électronique

L'espace de gestion de formation est fourni au moyen de Teetche et, le cas échéant, de services tiers intégrés. Son usage est soumis aux CGU Dig'Idéale et aux conditions techniques de l'éditeur. Les fonctionnalités peuvent comprendre la consultation du planning et des documents, les questionnaires et évaluations, les signatures, l'émargement, les messages et les attestations.

Dig'Idéale ne garantit pas une disponibilité ininterrompue des services dépendant d'internet ou de prestataires tiers. Elle met toutefois en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la continuité pédagogique et proposer une solution alternative en cas d'interruption significative qui lui est signalée.

Les écrits électroniques, signatures, journaux de connexion, horodatages, émargements, traces d'activité et échanges conservés dans des conditions permettant d'en assurer l'intégrité peuvent être utilisés comme éléments de preuve, sous réserve de toute preuve contraire.

Article 16 – Propriété intellectuelle et confidentialité

Les supports, méthodes, vidéos, exercices, modèles, marques et contenus remis ou accessibles restent protégés par les droits de Dig'Idéale, de Teetche ou de leurs auteurs. Sauf autorisation écrite, le Client et le Bénéficiaire disposent uniquement d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et limité aux besoins de la formation. Toute reproduction, diffusion, adaptation, mise à disposition ou exploitation commerciale est interdite.

Les parties préservent la confidentialité des informations identifiées comme confidentielles ou dont la nature commande raisonnablement la confidentialité. Cette obligation ne couvre pas les informations publiques, déjà connues légitimement, obtenues licitement d'un tiers ou dont la divulgation est exigée par la loi. Le Bénéficiaire s'interdit d'enregistrer ou de diffuser une séance, une image, une voix, un écran ou des données d'un tiers sans autorisation préalable.

Article 17 – Responsabilité et assurance

Chaque partie répond des dommages directs causés par ses fautes ou manquements prouvés. Dig'Idéale n'est pas responsable d'un résultat professionnel, commercial, administratif ou de certification dépendant de décisions de tiers ou de l'usage fait par le Client des acquis, sauf engagement exprès de résultat.

Pour les Clients professionnels uniquement et sauf faute lourde, dol, atteinte corporelle, violation d'une obligation essentielle ou cas où la loi l'interdit, la responsabilité totale de Dig'Idéale au titre d'une prestation est limitée au montant hors taxes effectivement payé pour la prestation à l'origine du dommage. Les dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de données non sauvegardées, d'exploitation ou de chance, ne sont pas indemnisables lorsqu'ils n'étaient pas raisonnablement prévisibles.

Le Client demeure responsable de ses équipements, données, sauvegardes, locaux et accès. Il informe immédiatement Dig'Idéale de tout incident de sécurité ou usage frauduleux. Chaque partie déclare être assurée pour les risques relevant de son activité.

Article 18 – Données personnelles

Dig'Idéale traite les données nécessaires à la gestion des demandes, inscriptions, contrats, paiements, convocations, accès numériques, assiduité, évaluations, attestations, réclamations, obligations légales et suivi qualité. Les traitements reposent selon les cas sur l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles, le respect d'obligations légales, l'intérêt légitime de gestion et de défense des droits, ou le consentement lorsqu'il est requis.

Les données sont accessibles aux personnes habilitées de Dig'Idéale et, dans la limite nécessaire, aux formateurs, financeurs, commanditaires, organismes de contrôle et prestataires techniques. Teetche agit notamment comme sous-

traitant de Dig'Idéale pour les données de tiers traitées dans l'espace de formation, conformément à la documentation de l'éditeur. Les données sont conservées pendant la durée utile à la formation, puis archivées pendant les durées légales, contractuelles ou nécessaires à la preuve.

Toute personne peut exercer, selon les conditions légales, ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ou retirer son consentement, en écrivant à julie.fedida@digideale.fr ou à l'adresse postale de Dig'Idéale. Elle peut introduire une réclamation auprès de la CNIL. Les témoignages, photographies, références nominatives et communications commerciales reposant sur le consentement font l'objet d'un accord distinct et révocable.

Article 19 – Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation est adressée par écrit à Dig'Idéale, 34 rue des Vaux de Naives, 55000 Bar-le-Duc, ou à julie.fedida@digideale.fr, en précisant l'identité du réclamant, la formation concernée, les faits, la demande et les justificatifs utiles. Dig'Idéale en accuse réception et apporte une réponse dans un délai raisonnable.

Après une réclamation écrite préalable demeurée sans solution, le consommateur peut saisir gratuitement, dans les conditions des articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le médiateur auquel Dig'Idéale déclare adhérer : Avenir Conso (anciennement AME CONSO), 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris – www.avenir-conso.com. La saisine doit intervenir dans le délai légal d'un an à compter de la réclamation écrite.

Point de vigilance avant diffusion

Vérifier que l'adhésion de Dig'Idéale à Avenir Conso est toujours active et que cette entité couvre bien les prestations proposées. À défaut, contacter le médiateur.

Article 20 – Droit applicable et règlement des litiges

Les CGV et les prestations sont soumises au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable. Le consommateur peut recourir à la médiation prévue à l'article 19 et saisir toute juridiction compétente selon les règles légales.

Pour les litiges entre professionnels commerçants, et uniquement dans les cas où une clause attributive de compétence est légalement valable, compétence expresse est attribuée aux tribunaux du ressort de Bar-le-Duc, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie. Pour les autres Clients professionnels, les règles de compétence de droit commun s'appliquent.

Article 21 – Dispositions finales et évolution des CGV

Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation. Si une clause est nulle ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur et la clause concernée est remplacée, dans la mesure permise, par une stipulation d'effet équivalent.

La version applicable est celle acceptée à la date de la commande. Dig'Idéale peut modifier les CGV pour les commandes futures. Toute modification affectant une prestation en cours nécessite l'accord du Client lorsqu'elle modifie substantiellement ses droits ou obligations.

ANNEXE – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement. Vous pouvez aussi adresser toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter.

Destinataire

Dig'Idéale – 34 rue des Vaux de Naives – 55000 Bar-le-Duc – julie.fedida@digideale.fr

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

Intitulé de la formation :

Date de conclusion du contrat :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date : Signature (uniquement en cas d'envoi papier) :

Le formulaire doit être envoyé avant l'expiration du délai applicable. Conservez une preuve de son envoi.