Conditions Générales de Vente (CGV)

Actions de formation - Diag Formations

Document public - v2.0 - Mise à jour 26/09/2026

À compléter avant publication aux particuliers

Diag Formations doit avoir désigné et adhéré à un médiateur de la consommation référencé. Son nom, ses coordonnées et l'adresse de son site internet devront être insérés à l'article « Médiation de la consommation » et sur le site internet.

1. Objet et champ d'application

Les présentes CGV encadrent la vente des actions de formation proposées par Diag Formations. Elles s'appliquent aux clients professionnels et, avec les adaptations prévues par les dispositions impératives applicables, aux personnes physiques qui financent elles-mêmes leur formation.

Le programme, le devis, la convention ou le contrat de formation, la convocation et le règlement intérieur complètent les présentes CGV. En cas de contradiction, les dispositions impératives et les conditions particulières signées prévalent.

2. Organisme

Diag Formations - adresse administrative : 2 l'Orée du Bois, 88800 NORROY - contact@diagformations.com - 07 67 64 39 22 - diagformations.com - SIREN 938 715 661.

Déclaration d'activité : « Enregistrée sous le numéro 44 88 01807 88. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. »

Diag Formations est certifié Qualiopi au titre de la catégorie d'action : actions de formation.

3. Prestations concernées

Les caractéristiques de chaque action - objectifs, public, prérequis, durée, modalités, lieu, méthodes, moyens, évaluations, sanction éventuelle, intervenants et tarif - sont précisées dans le programme et les documents contractuels.

Le caractère certifiant ou non d'une action est indiqué explicitement sur le programme concerné. Aucune mention ne doit être interprétée comme une habilitation à préparer ou évaluer une certification en l'absence d'une habilitation effectivement en vigueur.

4. Inscription et contractualisation

- Recueil du besoin et, lorsque nécessaire, positionnement préalable.
- Émission d'un devis puis signature d'une convention pour le client professionnel ou d'un contrat de formation pour la personne physique finançant elle-même sa formation.
- Inscription effective selon les conditions prévues au devis / contrat / convention.
- Convocation ou informations pratiques transmises avant le démarrage.

5. Prix, facturation et frais

Le tarif applicable figure sur le devis, la convention ou le contrat. Le régime de TVA applicable est précisé sur le devis et la facture. Sauf mention contraire, les déplacements, hébergements, repas et frais spécifiques du participant ne sont pas inclus.

6. Paiement - clients professionnels

Les modalités et échéances figurent sur le devis ou la convention. En cas de retard de paiement d'un client professionnel, les pénalités prévues par le Code de commerce ainsi que l'indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement peuvent être exigibles.

7. Personnes physiques finançant elles-mêmes leur formation

Lorsqu'un contrat de formation professionnelle est conclu avec une personne physique qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, les articles L.6353-3 à L.6353-7 du Code du travail s'appliquent notamment :

- Délai de rétractation de 10 jours à compter de la signature du contrat, dans les conditions prévues par la loi.
- Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai.
- À l'expiration du délai, le premier paiement ne peut excéder 30 % du prix convenu.
- Le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de l'action.
- En cas de force majeure dûment reconnue empêchant de suivre la formation, seules les prestations effectivement dispensées sont dues à proportion de leur valeur prévue au contrat.

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur, les dispositions impératives du Code de la consommation applicables au cas d'espèce sont respectées en complément. Les documents contractuels précisent le régime applicable.

8. Déroulement, assiduité et sécurité

- Le participant respecte les horaires, le règlement intérieur, les consignes du formateur et celles du site d'accueil.
- L'assiduité est tracée selon le format de la session.
- Les mises en situation restent dans le cadre pédagogique défini ; aucune intervention technique sur une installation n'est réalisée sans cadre, compétence et consigne adaptés.
- Les EPI et consignes de sécurité sont obligatoires lorsque le contexte le nécessite.

9. Annulation, report ou abandon par le client

Toute demande est adressée par écrit. Les droits légaux de rétractation et les cas de force majeure s'appliquent en priorité.

Pour les clients professionnels, sauf conditions particulières au devis ou à la convention : annulation à plus de 14 jours calendaires avant le début : aucun frais pédagogique ; entre 14 et 7 jours : 30 % du prix ; moins de 7 jours : 50 % du prix. Les frais externes déjà engagés et non récupérables peuvent être refacturés s'ils étaient prévus et justifiés.

Pour les clients consommateurs / particuliers, les conditions financières applicables sont précisées au contrat dans le respect des dispositions impératives du Code du travail et, le cas échéant, du Code de la consommation.

10. Annulation ou report par Diag Formations

Diag Formations peut reporter ou annuler une session en cas d'indisponibilité majeure du formateur, de circonstances affectant la sécurité ou le bon déroulement, ou lorsque les conditions pédagogiques ne peuvent être réunies. Le client est informé dans les meilleurs délais ; les sommes correspondant à la prestation non réalisée sont remboursées ou reportées selon l'option convenue, sans préjudice des règles impératives applicables.

11. Certification, Qualiopi et financement

Diag Formations est certifié Qualiopi au titre des actions de formation. Cette certification porte sur le processus qualité. Elle ne garantit ni l'obtention d'une certification professionnelle par le participant, ni l'éligibilité automatique d'une action à un financement.

Les possibilités de prise en charge dépendent du programme, du statut du bénéficiaire, du financeur et de son accord préalable. Les informations de financement ne sont jamais présentées comme acquises avant confirmation écrite du financeur.

12. Accessibilité et handicap

Les besoins d'adaptation peuvent être signalés avant l'inscription ou pendant la formation. Diag Formations étudie des aménagements raisonnables compatibles avec les objectifs, les conditions de sécurité et les contraintes du dispositif. Référente handicap : Hillary Perron - contact@diagformations.com.

13. Propriété intellectuelle et confidentialité

Les supports, modèles, documents, simulateurs, ressources et outils remis ou mis à disposition sont protégés. Toute reproduction, diffusion, revente ou réutilisation commerciale non autorisée est interdite. Les participants s'engagent à respecter la confidentialité des informations non publiques auxquelles ils accèdent.

14. Données personnelles

Les données sont traitées pour la gestion administrative, pédagogique, financière et qualité de la prestation. Les modalités complètes figurent dans la notice RGPD publique de Diag Formations.

15. Réclamations

Toute réclamation peut être adressée à contact@diagformations.com avec l'objet « RÉCLAMATION ». Un accusé de réception est adressé et la demande est tracée puis traitée dans le cadre de la procédure interne.

16. Médiation de la consommation

Après une réclamation préalable écrite restée sans solution satisfaisante, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève Diag Formations. Coordonnées à compléter après adhésion effective : NOM DU MÉDIATEUR - ADRESSE - SITE INTERNET.

17. Responsabilité

Diag Formations est tenu à une obligation de moyens. Le participant reste responsable de l'usage qu'il fait des informations reçues en dehors du cadre de la formation et doit respecter les limites de ses compétences, certifications et habilitations professionnelles.

18. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Les parties privilégient une résolution amiable. Les règles légales de compétence juridictionnelle, notamment celles protectrices du consommateur, demeurent applicables.

Identification de l'organisme

Diag Formations - Adresse administrative : 2 l'Orée du Bois, 88800 NORROY - contact@diagformations.com - 07 67 64 39 22 - diagformations.com
SIREN : 938 715 661. Déclaration d'activité : « Enregistrée sous le numéro 44 88 01807 88. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. »
Organisme certifié Qualiopi au titre de la catégorie d'action : actions de formation. La certification Qualiopi atteste la conformité du processus qualité ; elle ne constitue ni une certification du stagiaire ni une garantie de financement.