

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) PRESTATIONS DE FORMATION INTRA & SOUS-TRAITANCE

Version : 15/01/2026 – Remplace et annule les versions antérieures

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les 'CGV') encadrent les prestations d'actions concourant au développement des compétences réalisées par Double Voie, organisme de formation, au bénéfice de clients professionnels (ci-après 'le Client'). Toute commande implique l'adhésion pleine et entière aux CGV, à l'exclusion des conditions du Client sauf acceptation écrite de Double Voie.

Lorsque Double Voie intervient pour le compte d'un donneur d'ordre (organisme de formation, entreprise ou cabinet), les conditions du donneur d'ordre prévalent. À défaut de stipulation contraire expresse, les présentes CGV s'appliquent à titre supplétif pour régir la prestation.

2. Documents contractuels – Hiérarchie – Validité des offres

2.1. Toute intervention donne lieu à une proposition technique et financière (devis) précisant les conditions particulières (objet, périmètre, durée, prix, frais et modalités pratiques). Sauf stipulation différente, la validité de l'offre est de 30 (trente) jours calendaires à compter de sa date d'émission.

2.2. La commande est formée par l'acceptation écrite du devis et/ou l'émission d'un bon de commande mentionnant la référence du devis, complétée, le cas échéant, par la convention de formation prévue par le Code du travail.

2.3. Hiérarchie : (1) conditions particulières du devis / convention de formation ; (2) présentes CGV ; (3) règlement intérieur de Double Voie applicable aux apprenants.

3. Prix – TVA – Frais – Révision éventuelle

3.1. Les prix sont exprimés en euros. Lorsque la prestation relève de la formation professionnelle continue, Double Voie facture en exonération de TVA conformément à l'article 261, 4-4° du CGI ; à défaut d'éligibilité, les prix sont entendus hors taxes et la TVA est appliquée au taux en vigueur.

3.2. Frais : sauf stipulation contraire au devis, les interventions présentiels en Île-de-France n'entraînent pas de facturation de frais de déplacement ; les interventions présentiels hors Île-de-France donnent lieu à refacturation au frais réel (transport, hébergement, repas) sur justificatifs et selon les conditions spécifiques précisées dans le devis.

3.3. Révision : pour les contrats pluriannuels expressément stipulés, une clause de révision peut être convenue au devis ; à défaut de stipulation, les prix demeurent fermes pour la durée de la prestation.

4. Modalités de réalisation – Conditions techniques – Accessibilité

4.1. Positionnement & vérification des prérequis : Avant toute entrée en formation, Double Voie vérifie les prérequis et positionne le participant au regard des objectifs opérationnels de la prestation (ex. questionnaire de positionnement, entretien, ou test). Les résultats de ce positionnement sont pris en compte pour confirmer l'adéquation ou proposer, le cas échéant, un ajustement (pédagogique ou calendaires).

4.2. Information au public : Les fiches pédagogiques et les supports d'information diffusés au public précisent systématiquement : public cible, prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, méthodes mobilisées, supports remis, modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes en situation de handicap, intervenant.

4.3. Moyens pédagogiques, techniques et environnement : Le Client met à disposition, ou Double Voie s'assure de la mise à disposition, des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, accès réseau). En distanciel, lorsque la formation s'appuie sur les outils du client, celui-ci garantit l'accès des apprenants aux outils requis (visioconférence, LMS). Double Voie adapte les modalités d'accueil, d'accompagnement et de suivi aux publics bénéficiaires.

4.4. Accessibilité & PSH : Double Voie mobilise un référent handicap et, si nécessaire, les réseaux/ressources spécialisés (Agefiph/RHF, ...) pour accueillir, former ou orienter les personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis en amont ; des aménagements raisonnables (organisationnels, matériels, pédagogiques) sont étudiés et mis en œuvre dans la mesure du possible, ou une orientation est proposée. Les informations d'accessibilité figurent sur les supports publics et dans les convocations lorsqu'elles sont envoyées par Double Voie.

4.5. Conditions de déroulement : Les convocations, lorsqu'elles sont envoyées par Double Voie rappellent les conditions pratiques (horaires, accès site/plateforme, règles hygiène/sécurité, matériel nécessaire). En cas d'empêchement, Double Voie peut substituer une modalité distancielle équivalente pour assurer la continuité pédagogique, sans novation du contrat.

5. Planification des sessions – réservation de dates – Remplacement – Continuité

5.1. Réservation de dates : le calendrier est arrêté d'un commun accord et devient ferme à J-15. Tout report à l'initiative du Client après ce jalon s'analyse au regard de l'article 6.

5.2. Remplacement : le Client peut remplacer un participant par un autre "(mêmes prérequis/profil) jusqu'à la veille de la formation. Le Client est informé qu'un remplacement tardif peut entraîner un refus de prise en charge par un financeur/OPCO ; dans ce cas, les sommes non financées restent dues par le Client.

5.3. Continuité pédagogique : en cas d'empêchement réglementaire ou de force majeure affectant le présentiel, Double Voie peut substituer une modalité distancielle équivalente sans novation du contrat ; les frais logistiques non engagés ne sont pas facturés.

6. Report – Annulation – Force majeure

6.1. Les dates sont fermes à compter de J-15. Sauf force majeure dûment justifiée ou accord écrit spécifiques :

- **Annulation/Report notifié entre J-15 et J-8 inclus :** indemnité de 50 % des honoraires relatifs à la session concernée.
- **Annulation/Report notifié entre J-7 et J-1 inclus :** indemnité de 70 % des honoraires relatifs à la session concernée.
- **Annulation le jour J (J0) et/ou non-présentation (« no-show ») :** indemnité à 100 % des honoraires relatifs à la session concernée.

6.2. Force majeure du Client : les prestations effectivement réalisées (ingénierie, préparation, animation, tutorats, rapports, etc...) sont facturées au prorata ; un report prioritaire est proposé lorsque cela est possible.

6.3. Force majeure de Double Voie : les sommes versées sont remboursées au prorata des prestations réalisées ; un report prioritaire est proposé.

7. Facturation – Délais de paiement – Pénalités et défaut de paiement

7.1. Facturation : sauf stipulation contraire, la facturation est émise mensuellement au réel des prestations effectivement réalisées durant le mois civil ; à défaut, à l'issue de l'action de formation.

7.2. Paiement : règlement par virement sous 30 (trente) jours nets date de facture. Aucun escompte en cas de paiement anticipé sauf mention contraire sur facture.

7.3. Retard de paiement : toute somme non réglée à l'échéance entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, des pénalités calculées au taux de la Banque Centrale Européenne (opération de refinancement la plus récente) majoré de 15 points, ainsi que l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Des frais complémentaires peuvent être réclamés sur justificatifs si supérieurs à 40 €.

7.4. Défaut de paiement : Double Voie se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations et/ou de résilier la commande après mise en demeure restée sans effet.

8. Financement par un OPCO ou un tiers payeur

8.1. Lorsque la prestation est éligible à une prise en charge par un OPCO/financier, il appartient au Client d'effectuer la demande de financement et de transmettre l'accord de prise en charge écrit avant l'entrée en formation. À défaut, la totalité du prix est due par le Client, quitte à ce qu'il se fasse rembourser directement par le financeur.

8.2. En cas de prise en charge partielle, de refus, d'annulation ou de déchéance de la prise en charge, le solde non financé est facturé au Client et exigible aux mêmes conditions que ci-dessus.

8.3. Le Client s'engage à fournir à l'OPCO toutes pièces justificatives requises (convention signée, feuilles d'émargement, attestations, évaluations). Ces pièces sont disponibles auprès de Double Voie. Tout remplacement tardif de participant peut entraîner un refus de prise en charge, dans ce cas, les sommes non financées restent dues par le Client.

9. Accès aux plateformes/outils – E-learning – Sécurité des accès

9.1. Des espaces/plateformes/outils numériques peuvent être mis à disposition pour les besoins de l'action (visioconférence, LMS, applications pédagogiques). Les identifiants sont personnels, confidentiels, intransmissibles ; toute cession/partage est interdit(e).

9.2. Sauf stipulation différente au devis, l'accès aux espaces et ressources demeure ouvert jusqu'à 90 (quatre-vingt-dix) jours après la fin de la session ; Double Voie peut suspendre l'accès en cas de défaut de paiement.

9.3. Double Voie assure la traçabilité nécessaire (émargements, connexions, complétions) aux fins de suivi qualité et de contrôle des financeurs, dans le respect de l'article 12 (RGPD).

10. Propriété intellectuelle – Licence d'usage interne

Les supports, ressources et scénarios pédagogiques demeurent la propriété exclusive de Double Voie. Le Client et les apprenants disposent d'un droit d'usage interne, non exclusif et non transférable, limité aux besoins du groupe formé. Toute reproduction, diffusion ou réutilisation externe, totale ou partielle (y compris sur intranet/extranet), est interdite sans autorisation écrite préalable.

11. Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder strictement confidentielles les informations, documents et données dont elle a connaissance dans le cadre de la prestation, pendant la durée du contrat et 5 (cinq) ans après son expiration, et à ne les utiliser qu'aux fins d'exécution des prestations.

12. Protection des données personnelles (RGPD)

12.1. Responsable du traitement : Double Voie traite les données des apprenants et des interlocuteurs du Client aux fins d'organisation et de traçabilité de l'action de formation (convocations, émargements, évaluations, attestations), d'exécution du contrat et de respect d'obligations légales (notamment comptables et de contrôle des actions de formation). Bases légales : exécution du contrat, obligation légale et intérêt légitime (suivi qualité).

12.2. Destinataires / sous-traitants : services internes habilités, formateurs intervenants, le cas échéant financeurs publics ; prestataires techniques agissant en qualité de sous-traitants selon les instructions de Double Voie et soumis à des obligations de confidentialité et de sécurité.

12.3. Durées de conservation des données pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation de la prestation, puis archivage de 3 (trois) ans pour la traçabilité qualité (audits/Qualiopi) et jusqu'à 6 (six) ans en cas de financement sur fonds publics et/ou selon les exigences du financeur ; au-delà, conservation si obligation légale ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

12.4. Droits : les personnes disposent des droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Contact RGPD/DPO : info@doublevoie.fr. Politique de confidentialité détaillée :

<https://www.doublevoie.fr/politique-de-confidentialite/> .

12.5. Sous-traitance RGPD : Lorsque Double Voie agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD pour le compte d'un donneur d'ordre, il traite les données personnelles uniquement sur instruction documentée du responsable de traitement, met en œuvre des mesures de sécurité appropriées, et formalise la relation par un accord de sous-traitance (DPA) précisant l'objet, la durée, la nature et les finalités du traitement, ainsi que les obligations des parties. Tout recours à un sous-traitant ultérieur est encadré par une autorisation écrite préalable et un encadrement contractuel équivalent.

13. Responsabilité – Limitation et exclusions

13.1. Obligation de moyens : Double Voie est tenu d'une obligation de moyens.

13.2. Limitation : La responsabilité totale de Double Voie, toutes causes confondues, est limitée au montant HT payé par le Client au titre de la prestation en cause.

13.3. Exclusions : Sont exclus les dommages indirects (perte de chance, perte d'exploitation, perte de données, préjudice commercial, atteinte à l'image).

13.4. Réserves légales : Les limitations ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de dol ou de faute lourde de DOUBLE VOIE, ni en cas d'atteinte aux personnes.

13.5. Assurance responsabilité civile professionnelle : La société DOUBLE VOIE est assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle et exploitation pour les activités décrites aux présentes. Sur simple demande, une attestation d'assurance en cours de validité est communiquée au Client. L'existence de cette assurance ne constitue pas une renonciation aux limitations de responsabilité ci-dessus ; les garanties s'appliquent dans la limite et selon les conditions de la police souscrite.

14. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure au sens du droit français et de la jurisprudence (événement extérieur, imprévisible et irrésistible). La partie affectée notifie l'autre partie dans les meilleurs délais ; les obligations sont suspendues pendant la durée de l'évènement ; si celui-ci excède 60 jours, chaque partie peut résilier sans indemnité, sous réserve du paiement des prestations réalisées.

15. Règlement intérieur applicable aux apprenants

Le règlement intérieur de Double Voie s'applique pendant toute la durée de la formation. Il est mis à disposition du Client et des apprenants et est consultable sur le site internet ; le non-respect du règlement peut entraîner des sanctions (jusqu'à l'exclusion de la formation).

16. Sous-traitance — Interventions pour compte de tiers & recours à des sous-traitants

16.1. Recours à des sous-traitants par Double Voie : Double Voie peut confier à des sous-traitants qualifiés tout ou partie des prestations, sans novation du contrat ni modification du prix, et demeure seul responsable de la qualité, de la conformité au Référentiel National Qualité et du respect des obligations contractuelles. Il sélectionne, formalise et pilote ses sous-traitants (contrat/convention, exigences qualité, confidentialité, RGPD), et assure un niveau de compétence et de traçabilité équivalent à celui exigé en direct. Le Client est informé de l'intervention de tiers si celle-ci est substantielle (changement d'intervenant principal).

16.2. Intervention de Double Voie en sous-traitance pour un donneur d'ordre : Lorsque Double Voie intervient en qualité de sous-traitant pour le compte d'un donneur d'ordre, les conditions contractuelles du donneur d'ordre prévalent. À défaut de stipulation contraire, les présentes CGV s'appliquent à titre supplétif (notamment en matière de report/annulation – article 6 – et de remplacement – article 5.2). La facturation est émise au donneur d'ordre et celui-ci demeure l'unique débiteur du prix ; les relations avec un financeur/OPCO sont gérées par le donneur d'ordre. Les livrables (émargements, attestations, évaluations) sont remis au donneur d'ordre et/ou selon ses instructions.

16.3. Exigences qualité et conformité : Que la prestation soit réalisée en direct ou sous-traitée, Double Voie maintient les mêmes exigences de qualité, d'information au public, d'accessibilité et de traçabilité. Il met en place des dispositions documentées de sélection, d'évaluation et de suivi des sous-traitants (compétences, références, habilitations), et prévoit des mesures correctives (remplacement, accompagnement) en cas d'écart.

16.4. Confidentialité, propriété intellectuelle et RGPD : Les sous-traitants sont tenus aux mêmes obligations de confidentialité et de respect des droits de propriété intellectuelle que Double Voie. Lorsque des données personnelles sont traitées pour le compte d'un donneur d'ordre, la relation est encadrée par un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD. Lorsque Double Voie recourt lui-même à des sous-traitants ultérieurs, il s'assure d'un encadrement contractuel équivalent et de l'autorisation requise.

17. Droit applicable – Règlement des litiges

Les CGV et les prestations sont régies par la loi française. À défaut d'accord amiable, tout litige relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris.