

# ISTAS GROUPE TEMPUS-FORMATIONS

## Conditions générales de vente

**Version du 18 septembre 2026 - applicable aux nouvelles inscriptions.** Les contrats déjà conclus restent régis par les documents acceptés à leur conclusion, sous réserve des dispositions légales impératives. Cette page remplace, pour les nouvelles inscriptions, le PDF de CGV publié en avril 2025.

### 1. Organisme et documents contractuels

ISTAS GROUPE TEMPUS-FORMATIONS, SAS au capital de 10 000 €, 30 rue de Lattre de Tassigny, 67300 Schiltigheim. SIREN 520 057 373, SIRET 520 057 373 00059, RCS Strasbourg. Contact : [contact@istas.fr](mailto:contact@istas.fr) - 03 88 13 48 38.

L'inscription est formalisée par un contrat ou une convention et son programme. Avant tout engagement sont précisés les objectifs, prérequis, durée et calendrier, modalités à distance ou en présence, moyens pédagogiques, accompagnement, évaluations, prix, financement et conditions de cessation anticipée. La version des CGV remise à la conclusion du contrat s'applique ; une mise à jour du site ne modifie pas unilatéralement un contrat en cours.

### 2. Prix et financement

Les prix sont exprimés en euros. Le devis indique le prix total dû, le régime de TVA applicable, les prestations incluses et les éventuels frais supplémentaires, notamment d'examen ou de déplacement. Aucune option payante ne peut être ajoutée sans accord. Lorsque le tarif dépend du parcours, un devis détaillé est établi avant inscription.

Un financement CPF, France Travail ou OPCO dépend de l'éligibilité et de l'accord du financeur. Un refus de financement ne transforme pas automatiquement la demande en achat personnel : les conditions de poursuite et le montant à charge doivent être convenus par écrit. Les prestations CPF suivent les conditions de Mon Compte Formation ; les paiements du titulaire liés à cette commande passent par la plateforme.

**Apprentissage** : la formation est gratuite pour l'apprenti et son représentant légal. Les relations financières avec l'employeur et l'OPCO relèvent des documents du contrat d'apprentissage et des règles applicables ; elles ne sont pas assimilées à un achat individuel par l'apprenti.

### 3. Formation financée personnellement

Pour une personne physique qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, les articles L6353-3 à L6353-7 du Code du travail s'appliquent. Elle dispose de dix jours après signature pour se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception. Aucune somme n'est exigible avant l'expiration de ce délai. Ensuite, le premier versement ne dépasse pas 30 % du prix convenu ; le solde est échelonné au fur et à mesure de la formation. Ces règles ne réduisent pas un droit de rétractation plus protecteur applicable à un contrat conclu à distance.

Pour une entreprise, l'échéancier figure dans la convention et la facture. Les conditions de retard de paiement doivent être communiquées dans les documents contractuels applicables ; elles ne s'appliquent pas à l'apprenti.

## 4. Rétractation d'un consommateur à distance

Pour une prestation de services conclue à distance ou hors établissement relevant du Code de la consommation, le délai est de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat. Le consommateur peut se rétracter sans motif par une déclaration dénuée d'ambiguïté, notamment par courriel ou courrier aux coordonnées ci-dessus. Il peut utiliser le modèle ci-dessous et conserver une preuve de son envoi. Les règles légales de computation et de prolongation du délai restent applicables.

**La première connexion à la plateforme ne supprime pas le droit de rétractation.** Un démarrage anticipé nécessite la demande expresse du consommateur. En cas de rétractation après un démarrage demandé expressément, seule la part du service effectivement fourni peut être due dans les conditions de l'article L221-25. La perte du droit pour une prestation de services payante pleinement exécutée suppose aussi les conditions de l'article L221-28, notamment l'accord préalable exprès et la reconnaissance de cette perte après exécution complète. La présence de vidéos dans une formation ne suffit pas à exclure globalement ce droit.

Les sommes à restituer sont remboursées dans le délai légal, au plus tard quatorze jours après information de la rétractation, par le moyen de paiement initial sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais. Les règles particulières de la plateforme CPF sont consultables avant validation de la commande.

### Modèle de notification

À ISTAS GROUPE TEMPUS-FORMATIONS, 30 rue de Lattre de Tassigny, 67300 Schiltigheim, contact@istas.fr : « Je vous notifie ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante : ... ; conclu le : ... ; nom et prénom : ... ; adresse : ... ; date : ... ; signature uniquement pour un envoi papier. »

## 5. Annulation, interruption et force majeure

Les règles d'ouverture, le minimum de trois participants, l'information en cas d'annulation et les possibilités de remboursement ou de report accepté sont exposés sur la page [Conditions d'ouverture et d'annulation](#). Un report ne s'impose pas au client. Ces règles ne privent pas des recours légaux.

Hors rétractation, les conséquences d'un abandon ou d'une interruption dépendent du contrat et du financement, communiqués avant inscription. Aucun principe général de non-remboursement ne peut écarter les droits légaux. En cas de force majeure dûment reconnue relevant de l'article L6353-7, le stagiaire peut rompre son contrat individuel ; seules les prestations effectivement dispensées sont dues à proportion de leur valeur contractuelle.

L'annulation d'une session ne rompt pas à elle seule le contrat de travail de l'apprenti. Le CFA, l'employeur et les interlocuteurs concernés doivent organiser la continuité du parcours dans le respect des règles de l'apprentissage.

## 6. Formation à distance et certification

Les accès sont personnels. Le programme précise les prérequis techniques, l'assistance, les activités à réaliser, les modalités de suivi et la période d'accès. Toute difficulté doit être signalée rapidement à ISTAS afin de rechercher une solution adaptée. Les supports restent protégés par le droit de la propriété intellectuelle ; leur accès n'autorise pas leur redistribution.

Une formation à distance n'implique pas un examen à distance. Les dates, lieu, centre organisateur, conditions d'inscription, pièces attendues et frais éventuels doivent être précisés avant l'engagement. La réussite relève des évaluations et du jury ; aucune obtention de titre, d'emploi ou de financement n'est garantie. Une option pédagogique ne crée pas une certification supplémentaire.

## 7. Données personnelles et droit à l'image

Les informations relatives aux données et à l'exercice des droits figurent dans les [mentions légales](#) et la [politique de cookies](#). Accepter les CGV ou demander un renseignement ne vaut pas consentement automatique à une newsletter, à des cookies non nécessaires ou à la diffusion de son image. Une autorisation d'image, lorsqu'elle est requise, doit être distincte et préciser son usage. Les enregistrements pédagogiques doivent faire l'objet d'une information adaptée avant leur réalisation.

## 8. Réclamations, médiation et litiges

Adressez une réclamation écrite à [contact@istas.fr](mailto:contact@istas.fr) ou au siège, en précisant la prestation, les faits et la solution demandée. Conservez les échanges. Un consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation compétent après une démarche écrite préalable, selon les conditions légales.

**Information à compléter :** les coordonnées du médiateur de la consommation conventionné avec ISTAS ne sont pas publiées à ce jour. Elles doivent être communiquées au consommateur et ajoutées ici. Le médiateur France Travail et le médiateur de l'apprentissage n'ont pas cette fonction pour les litiges de consommation avec ISTAS.

Le droit français s'applique. Aucune disposition de ces CGV n'exclut une responsabilité légale d'ISTAS, les garanties impératives ou le droit de saisir la juridiction compétente. Aucune compétence exclusive des tribunaux de Strasbourg n'est imposée au consommateur.

## Références utiles

- [Rétractation du contrat individuel - L6353-5 ; paiement - L6353-6.](#)
- [Droit de rétractation à distance - ministère de l'Économie.](#)
- [Médiation de la consommation - DGCCRF.](#)