Conditions générales de vente

Formations inter-établissements, intra-établissement et programmes sur mesure

Article 1 — Identification du prestataire

Les présentes conditions régissent les prestations de formation proposées sous la marque **DOCENS Academy**, exploitée par **ELEONORE GROUP SARL à associé unique**, au capital social de 100 000 DH, dont le siège est situé **22, rue Jbel Moussa, appartement 12, Agdal, Rabat, Maroc** (ci-après « DOCENS » ou le « Prestataire »).

RC Rabat **157175** ; ICE **002934899000034** ; identifiant fiscal **50655647**. Ces renseignements figurent également dans les mentions légales du site **https://docens-academy.com**. L'adresse de correspondance contractuelle est **contact@eleonore-group.com**.

DOCENS Academy est une marque commerciale, et non une société juridiquement distincte d'ELEONORE GROUP.

Article 2 — Champ d’application et documents contractuels

Les présentes CGV s’appliquent aux prestations proposées sur le site et aux commandes transmises par écrit. Elles sont communiquées avant tout engagement et acceptées expressément par le Client.

On entend par « Client » la personne physique ou morale qui commande et finance la prestation ; par « Participant », la personne qui suit la formation. Le Client peut être un établissement d’enseignement supérieur, un employeur ou un particulier. Les dispositions impératives applicables aux consommateurs prévalent en toute hypothèse.

Pour les prestations intra et sur mesure, les documents contractuels sont, par ordre de priorité : (i) les conditions particulières expressément acceptées dans le devis ou la convention de formation ; (ii) le programme annexé et son calendrier confirmé ; (iii) les présentes CGV. Toute dérogation doit être écrite et acceptée par DOCENS.

Article 3 — Nature et portée des formations

DOCENS propose des actions de développement des compétences destinées aux professionnels de l’enseignement supérieur, notamment aux équipes de direction, pédagogiques, administratives et de soutien aux étudiants.

Les objectifs, prérequis, contenus, durée, modalités, effectifs, livrables et conditions d’évaluation de chaque formation sont décrits dans sa fiche et, le cas échéant, dans le programme confirmé. Les descriptions du site ne constituent pas une garantie de résultat professionnel, d’évolution de carrière, de recrutement, d’accréditation ni d’accès à un financement public.

Sauf mention contraire expressément justifiée, une attestation de formation ou un certificat DOCENS ne constitue pas un diplôme d’État ni une reconnaissance ou accréditation officielle.

Article 4 — Information précontractuelle, devis et formation du contrat

Un formulaire de contact, une demande de devis, une simulation tarifaire ou une préinscription ne vaut ni réservation ferme, ni commande, ni acceptation des CGV. Aucun paiement n’est exigible sur cette seule base.

En **inter**, le contrat est conclu après communication au Client, sur support durable, du programme, de la durée, du lieu, des dates, du prix **TTC**, des modalités de paiement, des règles de report et des présentes CGV, puis réception du bulletin d’inscription ou d’une acceptation écrite expresse et confirmation écrite par DOCENS. Cette confirmation indique si la session est ferme.

En **intra ou sur mesure**, le contrat est conclu par acceptation écrite du devis ou de la convention précisant au minimum le périmètre, l’effectif, les livrables, le lieu, le calendrier, les frais et les échéances. Les résultats d’un simulateur en ligne ne constituent jamais un devis.

Lorsqu’un consommateur conclut un contrat à distance, il peut vérifier et corriger les informations de sa commande avant de donner son accord définitif, et reçoit les informations contractuelles sur support durable conformément aux dispositions impératives applicables.

Article 5 — Prix, TVA et prestations comprises

Les prix sont exprimés en dirhams marocains (MAD). Le **prix total TTC** est communiqué aux particuliers avant tout engagement. Les propositions destinées aux établissements distinguent les montants HT, la TVA au taux applicable et le total TTC. Les prestations DOCENS de formation continue relèvent **en principe du taux normal de TVA de 20 %**, sous réserve des règles fiscales effectivement applicables à l'exploitant et à la prestation facturée.

Sauf indication contraire explicite sur l'offre confirmée, les sessions inter **en présentiel à la journée** comprennent l'animation, les supports pédagogiques remis, l'évaluation prévue, les pauses, le déjeuner et l'attestation lorsque ses conditions sont satisfaites. Les transports et hébergements personnels sont exclus. Les sessions à distance ou de durée réduite détaillent leurs prestations incluses au bulletin.

Le prix **intra** s'entend par groupe, selon l'effectif, le programme, les modalités, le lieu et le calendrier expressément convenus au devis. Les déplacements, nuitées, locations et équipements particuliers ne sont facturables que si leur traitement a été convenu avant engagement. Aucune charge additionnelle n'est imposée sans accord écrit.

Les prix indicatifs, simulations ou estimations publiés sur le site ne constituent pas des devis fermes ; toute réduction éventuelle figure dans le document contractuel accepté.

Article 6 — Paiement, acompte et facturation

Formations inter et certificats souscrits individuellement. Le prix total TTC est payable avant le démarrage de la formation, selon l'échéance mentionnée dans le bulletin confirmé. Aucun paiement automatique en trois fois n'est proposé au public. Une modalité particulière de règlement ne peut être convenue que par écrit, après vérification de sa conformité à la réglementation applicable, sans être présumée acquise du seul fait de la demande.

Formations intra. Sauf conditions particulières expressément approuvées, l'établissement verse **30 % du prix TTC à la commande** et règle **70 % après la réalisation**, à **quinze jours calendaires** de la réception de la facture correspondante. Les programmes multicampus ou longs peuvent faire l'objet d'un échéancier par jalons défini dans une convention.

La facturation est émise par **ELEONORE GROUP SARL AU**, sous la marque DOCENS Academy. Les acomptes encaissés, le solde et la TVA sont traités selon le régime fiscal effectivement applicable, sans double taxation d'un même encaissement. Le paiement est effectué par les moyens indiqués sur la facture. Toute suspension pour impayé exige une information préalable et s'exerce dans les limites du droit applicable.

Article 7 — Ouverture, confirmation et organisation des sessions inter

Les dates signalées comme « prévisionnelles », « projetées » ou « sur demande » ne valent pas confirmation de session. DOCENS adresse, sauf calendrier plus court expressément annoncé, une confirmation définitive ou une proposition de report au plus tard **10 jours calendaires** avant la date de début. La convocation précise le lieu, les horaires et les modalités pratiques.

En cas d’effectif insuffisant, de difficulté sérieuse d’organisation ou d’indisponibilité exceptionnelle non résolue, DOCENS peut proposer un report ou une prestation équivalente. Si la modification est substantielle et refusée, les sommes correspondant à la prestation non réalisée sont remboursées intégralement dans un délai raisonnable, sans préjudice des droits légaux.

Le Participant est invité à ne pas engager de frais de transport ou d’hébergement non remboursables avant la confirmation ferme. Cette recommandation ne supprime aucune responsabilité légalement applicable à DOCENS.

Article 8 — Droit de rétractation en cas de contrat à distance

Lorsqu'un particulier a la qualité de consommateur et conclut un contrat à distance soumis à la **loi marocaine n° 31-08**, il dispose, sauf exception légale, d'un délai de **sept jours** pour exercer sa rétractation sans justification ni pénalité, à compter de l'acceptation de l'offre de services. Ce délai peut être porté à **trente jours** dans les conditions de l'article 36 lorsque les informations requises n'ont pas été confirmées par écrit.

La rétractation peut être notifiée par toute déclaration écrite non équivoque à l'adresse contractuelle indiquée dans le bulletin. DOCENS rembourse la totalité des sommes concernées sans délai, et au plus tard **quinze jours** après l'exercice valable de ce droit, conformément à l'article 37.

Lorsque le consommateur souhaite que la prestation commence pendant le délai de rétractation, DOCENS recueille un accord distinct et explicite et l'informe des conséquences légales ; les exceptions de l'article 38 ne sont applicables que si leurs conditions sont réunies. Une simple acceptation globale des CGV ne vaut pas consentement spécifique au commencement anticipé.

Les conditions commerciales d'annulation ci-dessous ne diminuent jamais les droits impératifs du consommateur.

Article 9 — Annulation, report et remplacement en inter

Hors rétractation légale et sans préjudice des règles impératives de protection des consommateurs, les demandes d'annulation adressées par écrit avant le début d'une session sont traitées comme suit :

- **Plus de 15 jours calendaires** : remboursement intégral des sommes versées.
- **De 15 à 8 jours calendaires inclus** : au choix du Client, report unique sans frais vers une session identique disponible dans les douze mois, ou remboursement de **75 %** du montant versé.
- **De 7 jours calendaires à 48 heures avant le début** : possibilité de report sur accord de DOCENS ; à défaut, retenue limitée à **50 % au maximum**, sous réserve de sa proportionnalité et des droits impératifs.
- **Moins de 48 heures** : DOCENS ne conserve que les dépenses non récupérables et préjudices raisonnablement justifiables imputables à l'annulation, dans la limite des sommes effectivement dues au titre de la prestation, et sous réserve des droits impératifs.

Le remplacement par un Participant remplissant les prérequis reste possible sans frais jusqu'à **48 heures** avant la session, sous réserve de l'envoi des informations nécessaires. Un remplacement ultérieur peut être accepté selon les contraintes d'organisation.

Lorsque DOCENS annule une session ou impose une modification substantielle non acceptée, le Client choisit un report convenu ou le remboursement de la partie non réalisée. Aucun barème de désistement du Client ne s'applique dans ce cas.

Article 10 — Annulation ou report des formations intra et sur mesure

Les formations intra et sur mesure mobilisent des ressources réservées et peuvent faire l’objet d’une conception spécifique. En cas d’annulation par le Client, DOCENS peut demander uniquement la rémunération des prestations préparatoires **effectivement réalisées et justifiables** ainsi que les frais externes nécessaires, préalablement autorisés et non récupérables, sous réserve des dispositions du devis et du droit applicable.

Les parties peuvent convenir dans la convention d’un barème de dédit adapté à l’ampleur et au calendrier de la prestation ; ce barème doit être raisonnable, explicite, proportionné et accepté avant la commande. Toute somme déjà perçue au titre de l’acompte s’impute sur les montants réellement dus ; l’excédent est restitué. Il ne peut y avoir de double facturation.

Tout report, changement de site, effectif ou objectif est formalisé par écrit. DOCENS recherche en priorité une solution réalisable, sans garantie d’une disponibilité identique aux dates initialement choisies.

Article 11 — Obligations des participants et de l’établissement accueillant

Les Participants s’engagent à respecter les consignes pédagogiques, les règles de sécurité, la confidentialité des échanges et les droits des autres participants. Ils ne doivent pas communiquer, pendant les exercices, des données personnelles de tiers ou des documents confidentiels sans droit ou autorisation appropriés.

Pour les formations intra, l’établissement met à disposition les locaux et moyens techniques convenus, assure les conditions normales d’accès et de sécurité de ses installations et désigne un interlocuteur opérationnel. Tout besoin particulier d’accessibilité ou d’aménagement pédagogique peut être signalé le plus tôt possible afin de rechercher une solution adaptée.

DOCENS peut refuser l’accès ou interrompre la participation en cas de comportement gravement perturbateur ou dangereux, après appréciation proportionnée de la situation et sans préjudice des règles légales applicables.

Article 12 — Intervenants, contenus et modalités pédagogiques

DOCENS assure la coordination pédagogique et sélectionne les intervenants au regard des compétences requises pour le programme. La proposition intra précise le profil et, lorsqu’il est confirmé, l’identité de l’intervenant. Pour une session inter, le profil est communiqué avant la confirmation ferme de la session.

Un remplacement justifié reste possible par une personne de compétence comparable, sous réserve du maintien des objectifs et de la durée. Lorsque l’identité d’un intervenant a été déclarée déterminante dans le contrat, tout remplacement nécessite l’accord du Client. Une modification substantielle du programme donne lieu à une information et, si elle n’est pas acceptée, aux conséquences contractuelles prévues pour un report ou une annulation.

Article 13 — Évaluations, attestations et certificats

Chaque programme précise les modalités d'évaluation adaptées à ses objectifs. L'attestation nominative atteste la participation et les éléments effectivement vérifiables.

Les programmes certifiants, lorsqu'ils sont effectivement ouverts et évalués, peuvent conduire à un **certificat d'établissement privé DOCENS Academy**, distinct d'un diplôme national, d'une accréditation officielle ou d'une reconnaissance d'État. Les critères annoncés sont une **assiduité d'au moins 85 %** et une **note finale d'au moins 60/100**, comprenant un travail appliqué et une évaluation. Les conditions détaillées (jury, grille, absences, décision et éventuel rattrapage) figurent dans le règlement pédagogique remis au Client avant son engagement.

Le règlement doit être communiqué avant la contractualisation du programme certifiant. Aucun certificat n'est délivré du seul fait de l'inscription ou du paiement ; si la réussite n'est pas acquise, une attestation de participation peut être établie dans la mesure des présences justifiées.

Article 14 — Confidentialité et références commerciales

Les parties s’engagent à conserver confidentielles les informations non publiques échangées dans le cadre d’une formation, notamment les données RH, financières, commerciales et institutionnelles ainsi que les cas réels communiqués par un établissement.

Sauf autorisation écrite préalable, DOCENS ne publie ni le nom, ni le logo, ni une étude de cas identifiable d’un Client comme référence commerciale. Cette obligation ne fait pas obstacle aux communications requises par la loi ou nécessaires à l’exécution de la prestation auprès de prestataires tenus à la confidentialité.

Article 15 — Propriété intellectuelle et utilisation des supports

Les méthodes, supports pédagogiques, modèles, outils et contenus remis restent protégés par les droits de propriété intellectuelle de leurs titulaires. Sous réserve du paiement, le Client et ses Participants reçoivent une licence personnelle, non exclusive et non transférable d’utilisation à des fins d’apprentissage et, pour les établissements, d’application interne dans le périmètre convenu.

Sauf autorisation écrite, la reproduction massive, la diffusion publique, la revente, l’enregistrement intégral, la mise en ligne ou la réutilisation des supports pour former des tiers sont interdites. Les livrables spécifiquement créés pour un Client sont soumis aux droits d’usage définis dans le devis ; aucun transfert général des droits n’est présumé.

Article 16 — Données personnelles

Les données des Clients et Participants sont utilisées pour traiter les demandes, gérer les inscriptions, organiser les formations, établir les pièces administratives et assurer les obligations légales pertinentes. Le responsable du traitement, les finalités, destinataires, durées de conservation, droits des personnes, coordonnées d’exercice et formalités requises figurent dans une **politique de confidentialité distincte**, conforme à la loi marocaine n° 09-08.

Les collectes, hébergements ou transferts éventuels de données hors du Maroc sont effectués sous réserve des formalités et garanties applicables. La publication des présentes CGV n’emporte pas déclaration ou autorisation automatique auprès de la CNDP.

Article 17 — Prestations de financement, CSF et tiers payeurs

DOCENS peut, dans le périmètre du devis, remettre les programmes, justificatifs de réalisation, feuilles de présence et éléments pédagogiques utiles à une demande de financement. Cet accompagnement documentaire n’emporte aucune garantie d’éligibilité, d’accord, de taux ou de délai de prise en charge par l’OFPPT ou un autre financeur.

Le Client demeure responsable de ses formalités et de la conformité de son dossier. Sauf convention de tiers-payant expressément acceptée par DOCENS, la dette contractuelle du Client n’est pas subordonnée au versement d’une subvention ou d’un remboursement.

Article 18 — Responsabilité et force majeure

Chaque partie répond des obligations qui lui incombent selon le droit applicable. DOCENS ne garantit pas que la participation à une formation entraîne un résultat professionnel, commercial ou institutionnel déterminé. Aucune stipulation ne limite une responsabilité dont l’exclusion ou la limitation est interdite par la loi, notamment à l’égard des consommateurs.

Pour les seuls Clients professionnels, les parties peuvent convenir dans les conditions particulières d’une limitation proportionnée de responsabilité pour les préjudices directs prouvés, sous réserve des cas de faute lourde ou dolosive et des règles impératives applicables.

Lorsqu’un événement de force majeure, au sens du droit applicable, empêche l’exécution d’une prestation, la partie concernée informe l’autre dès que raisonnablement possible. Les parties recherchent prioritairement un report. À défaut de solution raisonnable, les prestations non exécutées sont régularisées conformément à la loi et aux sommes correspondant aux prestations effectivement réalisées.

Article 19 — Réclamations, droit applicable et litiges

Les réclamations sont adressées par écrit aux coordonnées contractuelles communiquées au Client, en précisant le programme, les dates et les faits concernés. DOCENS en accuse réception et recherche un règlement amiable raisonnable.

Les présentes CGV sont régies par le **droit marocain**, sous réserve des règles impératives applicables. Aucune clause n’écarte les règles protectrices de compétence dont bénéficie un consommateur, notamment celles de la loi n° 31-08.

Entre professionnels exclusivement, les juridictions matériellement compétentes de Rabat sont retenues, sous réserve des règles légales impératives.

Article 20 — Entrée en vigueur, modification et preuve de l'acceptation

Les présentes CGV, établies le **11 novembre 2026**, constituent la première édition destinée à être appliquée lors de la mise sur le marché de DOCENS Academy. Elles s'appliquent exclusivement aux contrats pour lesquels elles ont été communiquées et acceptées expressément par le Client.

DOCENS peut faire évoluer ses CGV pour les contrats futurs, sans modifier un engagement déjà conclu hors accord ou fondement légal. Les bulletins d'inscription, devis ou conventions signés, confirmations, justificatifs de paiement et copies du texte applicable sont conservés comme éléments de preuve dans les conditions prévues par la loi.

La simple demande transmise via le site reste non contractuelle. La commande est formée conformément à l'article 4.

Annexe pratique — Modèle indicatif de rétractation

À envoyer à contact@eleonore-group.com ou à toute autre adresse contractuelle validée et communiquée dans le bulletin d’inscription ou la convention. Exemple de formulation :

« Je vous notifie ma rétractation du contrat de formation [intitulé], conclu le [date], au nom de [nom]. Merci de m’en confirmer réception. »

Cette formule est facultative : toute déclaration écrite non équivoque suffit, dans les cas où le droit légal existe.