



DIGITAL LEARNING S.A.S.U

10 avenue Simon Laplace
13470 Carnoux-en-Provence

SIRET : 827 702 101 00052 | NDA : 93 13 17 27 613

E-mail : hello@d-learning.fr

MODALITÉS D'ANNULATION & DROIT DE RÉTRACTATION

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉOLUTION DES CONTRATS & CADRE REGLEMENTAIRE CPF (EDOF)

1. LE DROIT DE RÉTRACTATION LÉGAL

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation et aux Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme MonCompteFormation (Caisse des Dépôts et Consignations), vous disposez d'un droit de rétractation après la validation de votre dossier de formation.

- **Délai légal** : Vous disposez de **14 jours calendaires** révolus à compter du jour de la validation de votre inscription sur MonCompteFormation pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité.
- **Modalité d'exercice** : L'annulation s'effectue directement et en toute autonomie via votre espace personnel sur le site ou l'application mobile moncompteformation.gouv.fr.
- **Délai incompressible de carence CPF** : Un délai obligatoire de 11 jours ouvrés est appliqué entre la validation de votre inscription et le début effectif de votre formation afin de garantir votre temps de réflexion.
- **Conséquence financière** : L'exercice du droit de rétractation dans les délais entraîne le recréditeur immédiat et intégral (100 %) de vos droits CPF engagés.

2. ANNULATION APRÈS LE DÉLAI DE RÉTRACTATION ET AVANT LE DÉBUT

Si vous souhaitez annuler votre inscription après l'expiration du délai légal de 14 jours, mais avant la date d'entrée effective en formation :

- **Cas de Force Majeure** : Si l'annulation est justifiée par un cas de force majeure dûment reconnu (maladie grave, accident, décès d'un proche au 1er degré, reprise d'emploi imprévue), aucun frais ne sera retenu. Vos droits CPF seront réintégrés sur présentation d'un justificatif officiel dans un délai de 48 heures.
- **Annulation hors Force Majeure** : Toute annulation tardive effectuée hors délai et sans justificatif probant pourra entraîner l'application de pénalités de dédit conformément au barème des CGU de la Caisse des Dépôts et Consignations.

3. ABANDON EN COURS DE FORMATION & ASSIDUITÉ

Dès lors que vous avez activé votre premier module e-learning ou réalisé votre première activité sur la plateforme, vous êtes comptabilisé comme « Entré en formation ». L'assiduité est une condition stricte de prise en charge par les financeurs publics (CPF/EDOF).

 **Conséquences en cas d'interruption du parcours :**

- **Signalement immédiat** : Vous devez informer le service administratif de Digital Learning par écrit à l'adresse hello@d-learning.fr dans les plus brefs délais en précisant le motif de l'arrêt.
- **Facturation au prorata** : Seules les heures effectivement réalisées et justifiées par les logs d'activité horodatés seront facturées à la Caisse des Dépôts.
- **Abandon injustifié** : En cas d'abandon hors cas de force majeure, la Caisse des Dépôts applique des sanctions administratives, et l'organisme de formation se réserve le droit de réclamer le versement d'une indemnité de dédit au prorata du préjudice subi.

4. CAS PARTICULIER : NON-PASSAGE DE LA CERTIFICATION TOEIC® 4-SKILLS

La présentation à la certification officielle TOEIC® 4-Skills constitue l'aboutissement obligatoire de tout parcours financé par le CPF.

Sanction réglementaire : Si vous réalisez vos 10 heures de formation mais que vous ne vous présentez pas à l'examen certifiant à distance sans motif médical valable transmis sous 48h, Digital Learning a l'obligation légale de déclarer un « Service non fait » partiel auprès d'EDOF. Cette déclaration peut entraîner un reste à charge financier directement réclamer par la Caisse des Dépôts au stagiaire défaillant.

5. SYNTHÈSE DES IMPACTS CPF & PROCÉDURE DE TRANSMISSION DES JUSTIFICATIFS

Annulation du fait de Digital Learning : Dans le cas exceptionnel où l'organisme serait contraint d'annuler une session, vous en serez informé immédiatement par écrit. L'intégralité de vos droits CPF sera recreditée sans frais et une solution de report vous sera proposée.

Procédure d'envoi d'un justificatif de Force Majeure :

1. Adressez un courriel à hello@d-learning.fr avec pour objet : **URGENT - JUSTIFICATIF ANNULATION** - [Votre Nom] - [N° Dossier CPF].
2. Joignez la copie lisible du document officiel (arrêt de travail, attestation d'employeur, certificat d'hospitalisation).
3. Transmettez impérativement le document dans les **48 heures** suivant l'évènement. Nos services le téléverseront sur EDOF pour validation par la Caisse des Dépôts.

Situation du Stagiaire	Délai de la Demande	Justificatif Requis ?	Impact sur le Compte CPF & Frais
Exercice du droit de rétractation	< 14 jours calendaires	Non	Aucun impact (100 % recredité — 0 € à charge)
Annulation avant début (Force Majeure)	Avant la date d'entrée	Oui (Obligatoire sous 48h)	Droits préservés sous réserve de validation CDC (0 €)
Annulation avant début (Sans motif)	Entre 14j et la veille	Non	Perte ou blocage des droits selon barème CGU CDC
Interruption en cours (Force Majeure)	Pendant le parcours	Oui (Obligatoire)	Facturation au prorata des heures réalisées (Logs)
Absence non justifiée à l'examen TOEIC®	Fin de parcours	Oui (Certificat médical)	Déclaration « Service non fait » — Pénalités possibles

6. SERVICE RÉCLAMATIONS & MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour toute contestation ou demande d'examen gracieux relatif à une annulation, adressez votre demande par écrit à notre service administratif : hello@d-learning.fr.

En cas de litige non résolu, vous pouvez recourir gratuitement au médiateur de la consommation agréé : **CM2C** (Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice) via le site <https://cm2c.net>.

ORGANISME CERTIFIÉ QUALIOP

DIGITAL LEARNING S.A.S.U — 10 avenue Simon Laplace, 13470 Carnoux-en-Provence
SIRET : 827 702 101 00052 | NDA : 93 13 17 27 613 (Préfecture PACA)
Contact : hello@d-learning.fr — Site web : <https://d-learning.fr>