

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## SOMMAIRE

1. PRÉSENTATION DE L'ARIFTS PAYS DE LA LOIRE .....	2
2. OBJET .....	2
<b>Exception</b> : MOBILISATION DU CPF .....	3
3. FORMATIONS .....	4
3.1. FORMATIONS INITIALES PRÉPARATOIRES À UN DIPLÔME D'ÉTAT .....	4
3.1.1 Descriptif .....	4
3.1.2 Inscription .....	4
3.1.3 Conditions financières .....	5
3.1.4 Droit de rétractation .....	5
3.1.5 Annulation .....	5
3.2. FORMATIONS QUALIFIANTES, CERTIFIANTES OU PRÉPARATOIRES .....	6
3.2.1 Descriptif .....	6
3.2.2 Inscription .....	6
3.2.3 Conditions financières .....	6
3.2.4 Droit de rétractation .....	6
3.2.5 Annulation .....	7
3.3. FORMATIONS INTER ÉTABLISSEMENT .....	7
3.3.1 Descriptif .....	7
3.3.2 Inscription .....	7
3.3.3 Conditions financières .....	7
3.3.4 Droit de rétractation .....	8
3.3.5 Remplacement d'un participant.....	8
3.3.6 Annulation .....	8
3.4. FORMATIONS INTRA ÉTABLISSEMENT .....	9
3.4.1 Descriptif .....	9
3.4.2 Conditions financières .....	9
3.4.3 Droit de rétractation .....	9
3.4.4 Annulation ou modification.....	9
4. DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS DE L'ARIFTS PAYS DE LA LOIRE.....	10
4.1 DOCUMENTS CONTRACTUELS .....	10

4.2	RÈGLEMENT PAR UN OPCO ou TOUT AUTRE ORGANISME TIERS .....	10
4.3	ABSENTÉISME DURANT LA FORMATION .....	11
4.4	ARRÊT AVANT LE TERME DE LA FORMATION.....	11
4.5	MODALITES DE FORMATION : METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES .....	11
4.6	MODALITÉS DE PASSATION DES COMMANDES.....	11
4.7	FACTURATION – RÈGLEMENT .....	12
4.7.1	Prix.....	12
4.7.2	Paiement .....	12
4.8	INSUFFISANCE DU NOMBRE DE PARTICIPANTS À UNE FORMATION .....	13
4.9	RESPONSABILITÉ DE L'ARIFTS PAYS DE LA LOIRE .....	13
4.10	ATTESTATION DE FORMATION ET CERTIFICAT DE REALISATION .....	13
4.11	FORCE MAJEURE.....	13
4.12	PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE .....	14
4.13	CONFIDENTIALITÉ.....	14
4.14	COMMUNICATION.....	14
4.15	DONNÉES PERSONNELLES .....	14
4.16	TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES.....	15
4.17	DROIT APPLICABLE.....	15

## 1. PRÉSENTATION DE L'ARIFTS PAYS DE LA LOIRE

L'Association Régionale pour l'Institut de Formation en Travail Social (ARIFTS) est une association de loi 1901 dont le siège social est établi au 6 rue Georges Morel 49045 ANGERS Cedex 1 (ci-après désignée « ARIFTS Pays de la Loire ») qui propose et dispense des prestations de formation, en présentiel inter et intra entreprise, des formations ouvertes et à distance en mode E-learning ainsi que des formations associant à la fois le présentiel et le E-learning. L'ARIFTS Pays de Loire réalise également des prestations d'accompagnement, de conseil, d'évaluation et de certification, de coaching, d'ingénierie, d'études, de recherche, de validation des acquis de l'expérience, ainsi que des prestations relevant du droit de la propriété intellectuelle.

SIRET : 509 618 500 00011

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52490254749 auprès du préfet de région des Pays de la Loire. Cet enregistrement ne vaut pas agrément par l'État.

## 2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") s'appliquent à toutes les prestations de l'ARIFTS Pays de la Loire relatives à des commandes passées auprès de l'ARIFTS Pays de la Loire par tout client.

Le terme « Client » désigne toute personne physique ou morale qui contractualise les Prestations décrites ci-dessus auprès de l'ARIFTS Pays de Loire.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de l'ARIFTS Pays de la Loire, prévaloir sur les présentes CGV, et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que l'ARIFTS Pays de Loire ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Ces conditions générales de vente sont susceptibles d'évoluer. Le site Internet [www.arifts.fr](http://www.arifts.fr) porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. La version applicable à la relation contractuelle entre le Client et l'ARIFTS Pays de Loire est annexée à l'acte contractuel.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de l'ARIFTS Pays de Loire, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

L'ARIFTS Pays de Loire effectue la ou les Prestations soit avec ses moyens propres, soit avec le concours d'autres organismes avec lesquels elle aura passé des contrats de co-traitance ou de sous-traitance. Les éventuels sous-traitants n'auront pas à être agréés expressément par le cocontractant mais devront se soumettre aux mêmes engagements que ceux formulés dans le présent document, et ce, sous l'entière et seule responsabilité de l'ARIFTS Pays de Loire.

### **Exception : MOBILISATION DU CPF**

Dans le cadre de formations permettant la mobilisation du Compte Personnel de Formation (CPF) par le biais de la plateforme <https://www.moncompteformation.gouv.fr>, les conditions applicables, lorsque les droits au CPF sont mobilisés, sont les suivantes :

- Conditions générales d'utilisation (de la plateforme)
- Conditions particulières titulaires (d'un CPF)
- Conditions particulières organismes de formation

Celles-ci sont accessibles au lien suivant : <https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/conditions-generales-dutilisation>

Conformément à la loi, elles se substituent aux présentes.

Les personnes mobilisant leur CPF sont seules responsables des démarches à effectuer sur la plateforme dédiée afin de valider leur inscription. En l'absence de validation dans les délais requis ou en cas de non-conformité des démarches, les frais afférents à la formation resteront intégralement à leur charge. L'ARIFTS ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à une mauvaise utilisation de la plateforme ou à une absence de validation par la Caisse des Dépôts.

## 3. FORMATIONS

### 3.1. FORMATIONS INITIALES PRÉPARATOIRES À UN DIPLÔME D'ÉTAT

#### 3.1.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent les formations suivantes disponibles au catalogue des formations de l'ARIFTS Pays de la Loire, non prises en charge par le Conseil Régional des Pays de la Loire, réalisées dans les locaux de l'ARIFTS Pays de la Loire site angevin, site nantais ou site lavallois ou des locaux mis à disposition :

- Diplôme d'État d'Assistant de service social
- Diplôme d'État d'Éducateur de jeunes enfants
- Diplôme d'État d'Éducateur spécialisé
- Diplôme d'État de Moniteur éducateur
- Certificat d'aptitude professionnelle Accompagnant éducatif petite enfance
- Diplôme d'État d'Auxiliaire de puériculture
- Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale
- Certificat d'Aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale

#### 3.1.2 Inscription

L'accès aux Formations diplômantes peut faire l'objet d'un processus de sélection spécifique ; ou peut nécessiter de disposer de divers prérequis.

Les personnes désirant participer à l'une de ces formations doivent consulter sur le site de l'ARIFTS - [www.arifts.fr](http://www.arifts.fr) - le règlement d'admission propre à chaque formation.

L'inscription doit se faire sur le site de l'ARIFTS à l'adresse suivante : <https://www.arifts.fr/inscriptions/inscriptions-en-cours/> Si l'inscription est retenue (à l'issue du processus de sélection et dans la limite des places disponibles), la contractualisation est la suivante :

- Stagiaire salarié, pris en charge par un employeur ou un opérateur de compétences (OPCO) ou tout organisme tiers, une convention de formation professionnelle est signée entre l'ARIFTS Pays de la Loire, l'employeur ou l'OPCO/organisme tiers et le stagiaire avant le début de la formation.
- Stagiaire finançant personnellement sa formation, un contrat de formation professionnelle est établi entre l'ARIFTS Pays de la Loire et le stagiaire avant le début de la formation.
- Stagiaire finançant intégralement la formation via le compte personnel de formation, le financement vaut convention de formation, il n'y a pas de document contractuel avec l'ARIFTS.
- Stagiaire bénéficiant de financements multiples (employeur, OPCO, CPF, autofinancement, etc.), une convention ou un contrat de formation spécifique est établi, précisant les modalités de prise en charge et les obligations de chaque partie. Ce document est signé entre l'ARIFTS Pays de la Loire, les financeurs identifiés (hors CPF) et le stagiaire, avant le début de la formation.

### **3.1.3 Conditions financières**

Le règlement du prix de la formation est à effectuer selon les modalités précisées dans la convention ou le contrat signé, au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de la facture à l'ARIFTS Pays de la Loire. Passé ce délai, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel ne soit nécessaire. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire à hauteur des dépenses justifiées est demandée par l'ARIFTS Pays de la Loire.

En cas de retard de paiement, l'ARIFTS Pays de la Loire se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à l'ARIFTS Pays de la Loire court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

### **3.1.4 Droit de rétractation**

Pour les contrats de formation professionnelle, un délai de rétractation spécifique de 10 jours calendaires est applicable, conformément à l'article L.6353-5 du Code du travail, quel que soit le mode de conclusion du contrat.

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, un délai de rétractation de 14 jours calendaires s'applique uniquement aux contrats conclus à distance.

### **3.1.5 Annulation**

Toute annulation à l'initiative du Client devra être signifiée par tout moyen écrit (lettre, courriel, télécopie) au Pôle Formations Initiales le plus tôt possible avant le début de la formation.

Pour toute annulation communiquée par le client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, dans un délai de moins de quinze (15) jours ouvrables avant la date de démarrage de l'action de formation, le Client devra verser à l'ARIFTS Pays de la Loire, la somme de 100€, à titre de dédommagement.

En cas d'annulation tardive par le Client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, moins de cinq (5) jours francs avant le début de l'action de formation ou de non-présentation du participant aux jours et heure fixés par l'ARIFTS Pays de la Loire, une indemnité est due par le Client à l'ARIFTS Pays de la Loire, à titre de dédommagement des frais engagés, à hauteur de 80% du prix des prestations annulées.

Les pièces justificatives, en particulier les attestations, certificats et diplôme, ne deviennent la propriété du Client qu'à compter du paiement intégral de l'ensemble des Prestations. De ce fait, l'ARIFTS Pays de la Loire se réserve le droit de conditionner leur remise au complet paiement du prix.

Pour le cas où les Prestations sont annulées par l'ARIFTS Pays de la Loire, le Client est informé par écrit et a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef. L'ARIFTS Pays de la Loire se réserve la faculté de reporter ses prestations. Le Client est dans ce cas informé par écrit dans les meilleurs délais. Il ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef.

## **3.2 FORMATIONS QUALIFIANTES, CERTIFIANTES OU PRÉPARATOIRES**

### **3.2.1 Descriptif**

Les dispositions du présent article concernent les formations qualifiantes, certifiantes ou préparatoires disponibles au catalogue des formations de l'ARIFTS Pays de la Loire, réalisées dans les locaux de l'ARIFTS Pays de la Loire site angevin, site nantais ou site lavallois ou des locaux mis à disposition.

### **3.2.2 Inscription**

L'accès aux Formations qualifiantes, certifiantes ou préparatoires peut faire l'objet d'un processus de sélection spécifique ou peut nécessiter de disposer de divers prérequis. Les personnes désirant participer à l'une de ces formations doivent consulter sur le site de l'ARIFTS - [www.arifts.fr](http://www.arifts.fr)- le règlement d'admission propre à chaque formation.

Les personnes désirant participer à l'une de ces formations sont invitées à télécharger la fiche d'inscription sur le site de l'ARIFTS Pays de la Loire à l'adresse suivante : [www.arifts.fr](http://www.arifts.fr) et à la retourner à l'adresse indiquée. Si l'inscription est retenue (à l'issue du processus de sélection et dans la limite des places disponibles), la contractualisation est la suivante :

- Stagiaire salarié, pris en charge par un employeur, un OPCO ou un autre organisme tiers, une convention de formation professionnelle est signée entre l'ARIFTS Pays de la Loire, l'employeur ou l'OPCO/organisme tiers et le stagiaire avant le début de la formation.
- Stagiaire finançant personnellement sa formation, un contrat de formation professionnelle est établi entre l'ARIFTS Pays de la Loire et le stagiaire avant le début de la formation.

### **3.2.3 Conditions financières**

Le règlement du prix de la formation est à effectuer selon les modalités précisées dans la convention ou le contrat signé, au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de la facture à l'ARIFTS Pays de la Loire. Passé ce délai, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros<sup>1</sup> seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel ne soit nécessaire. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire à hauteur des dépenses justifiées est demandée par l'ARIFTS Pays de la Loire.

En cas de retard de paiement, l'ARIFTS Pays de la Loire se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à l'ARIFTS Pays de la Loire court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

### **3.2.4 Droit de rétractation**

Pour les contrats de formation professionnelle, un délai de rétractation spécifique de 10 jours calendaires est applicable, conformément à l'article L.6353-5 du Code du travail, quel que soit le mode de conclusion du contrat.

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, un délai de rétractation de 14 jours calendaires s'applique uniquement aux contrats conclus à distance.

---

<sup>1</sup> Décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012 fixant le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévue à l'article L. 441-6 du code de commerce

### **3.2.5 Annulation**

Toute annulation à l'initiative du Client devra être signifiée par tout moyen écrit (lettre, courriel, télécopie) au Pôle Formation Tout au Long de la Vie le plus tôt possible avant le début de la formation.

Pour toute annulation communiquée par le client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, dans un délai de moins de quinze (15) jours ouvrables avant la date de démarrage de l'action de formation, le Client devra verser à l'ARIFTS Pays de la Loire, la somme représentant 30% du prix de la formation concernée, à titre de dédommagement.

Par ailleurs, dans le cas de formation intra-entreprise avec location d'une salle par l'ARIFTS Pays de la Loire, en cas de report ou d'annulation effectuée moins de quinze (15) jours avant le démarrage de la Prestation, une indemnité est due par le Client à l'ARIFTS Pays de la Loire à hauteur de l'intégralité du coût de location de la salle.

En cas d'annulation tardive par le Client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, moins de cinq (5) jours francs avant le début de l'action de formation ou de non-présentation du participant aux jours et heure fixés par l'ARIFTS Pays de la Loire, une indemnité est due par le Client à l'ARIFTS Pays de la Loire, à titre de dédommagement des frais engagés, à hauteur de 80% du prix des Prestations annulées.

Pour le cas où les prestations sont annulées par l'ARIFTS Pays de la Loire, le Client est informé par écrit et a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la Prestation à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef. L'ARIFTS Pays de la Loire se réserve la faculté de reporter ses Prestations. Le Client est dans ce cas informé par écrit dans les meilleurs délais. Il ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef.

## **3.3 FORMATIONS INTER ÉTABLISSEMENT**

### **3.3.1 Descriptif**

Les dispositions du présent article concernent les formations inter établissement disponibles au catalogue des formations de l'ARIFTS Pays de la Loire, réalisées dans les locaux de l'ARIFTS Pays de la Loire site angevin, site nantais, site lavallois ou des locaux mis à disposition.

### **3.3.2 Inscription**

Les personnes désirant participer à un ou plusieurs stages sont invitées à compléter un bulletin d'inscription par personne et par stage et à l'envoyer à l'adresse indiquée sur le bulletin d'inscription. Si l'inscription est retenue (dans la limite des places disponibles), l'employeur reçoit un mois avant le début du stage :

- une convention bilatérale en double exemplaire ;
- une confirmation d'inscription à remettre au stagiaire mentionnant les conditions de déroulement particulières du stage (lieu, horaires, transports, hébergement éventuel). Pour des raisons pédagogiques et matérielles, une inscription ne peut concerner que la totalité des dates du stage.

### **3.3.3 Conditions financières**

Le règlement du prix de la formation est à effectuer selon les modalités précisées dans la convention ou le contrat signé, au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de la facture à l'ARIFTS Pays de la Loire. Passé ce délai, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à

la date de la commande, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

En cas de retard de paiement, l'ARIFTS Pays de la Loire se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à l'ARIFTS Pays de la Loire court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

### **3.3.4 Droit de rétractation**

Pour les contrats de formation professionnelle, un délai de rétractation spécifique de 10 jours calendaires est applicable, conformément à l'article L.6353-5 du Code du travail, quel que soit le mode de conclusion du contrat.

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, un délai de rétractation de 14 jours calendaires s'applique uniquement aux contrats conclus à distance.

### **3.3.5 Remplacement d'un participant**

L'ARIFTS Pays de la Loire offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

### **3.3.6 Annulation**

Toute annulation à l'initiative du Client devra être signifiée par tout moyen écrit (lettre, courriel, télécopie) au Pôle Formation Tout au Long de la Vie le plus tôt possible avant le début de la formation.

Pour toute annulation communiquée par le client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, dans un délai de moins de quinze (15) jours ouvrables avant la date de démarrage de l'action de formation, le Client devra verser à l'ARIFTS Pays de la Loire, la somme représentant 30% du prix de la formation concernée, à titre de dédommagement.

Par ailleurs, dans le cas de formation intra-entreprise avec location d'une salle par l'ARIFTS Pays de la Loire, en cas de report ou d'annulation effectuée moins de quinze (15) jours avant le démarrage de la Prestation, une indemnité est due par le Client à l'ARIFTS Pays de la Loire à hauteur de l'intégralité du coût de location de la salle.

En cas d'annulation tardive par le Client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, moins de cinq (5) jours francs avant le début de l'action de formation ou de non-présentation du participant aux jours et heure fixés par l'ARIFTS Pays de la Loire, une indemnité est due par le Client à l'ARIFTS Pays de la Loire, à titre de dédommagement des frais engagés, à hauteur de 80% du prix des Prestations annulées.

Pour le cas où les Prestations sont annulées par l'ARIFTS Pays de la Loire, le Client est informé par écrit et a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef. L'ARIFTS Pays de la Loire se réserve la faculté de reporter ses prestations. Le Client est dans ce cas informé par écrit dans les meilleurs délais. Il ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef.

## **3.4 FORMATIONS INTRA ÉTABLISSEMENT**

### **3.4.1 Descriptif**

Les dispositions du présent article concernent des formations intra établissement développées sur mesure et exécutées dans les locaux de l'ARIFTS Pays de la Loire, du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

### **3.4.2 Conditions financières**

Le règlement du prix de la formation est à effectuer selon les modalités précisées dans la convention signée, au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de la facture à l'ARIFTS Pays de la Loire. Passé ce délai, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

En cas de retard de paiement, l'ARIFTS Pays de la Loire se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à l'ARIFTS Pays de la Loire court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

En cas de retard de paiement, l'ARIFTS Pays de la Loire se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à l'ARIFTS Pays de la Loire court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

Les pièces justificatives, en particulier les attestations, certificats et diplôme, ne deviennent la propriété du Client qu'à compter du paiement intégral de l'ensemble des Prestations. De ce fait, l'ARIFTS Pays de la Loire se réserve le droit de conditionner leur remise au complet paiement du prix.

### **3.4.3 Droit de rétractation**

Pour les contrats de formation professionnelle, un délai de rétractation spécifique de 10 jours calendaires est applicable, conformément à l'article L.6353-5 du Code du travail, quel que soit le mode de conclusion du contrat.

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, un délai de rétractation de 14 jours calendaires s'applique uniquement aux contrats conclus à distance.

### **3.4.4 Annulation ou modification**

Le volume horaire global n'est plus modifiable après signature de la convention. En cas d'impossibilité pour l'ARIFTS Pays de la Loire d'assurer une intervention, l'ARIFTS Pays de la Loire, rembourse au Client les sommes indûment perçues.

En cas d'annulation d'une intervention par le Client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres :

- annulation communiquée plus de quinze (15) jours ouvrables avant la date prévue : celle-ci doit être reportée impérativement avant la fin de l'année civile ;
- moins de cinq (5) jours francs avant le début de l'action de formation ou de non-présentation du participant aux jour et heure fixés par l'ARIFTS Pays de la Loire, une indemnité est due

par le Client à l'ARIFTS Pays de la Loire, à titre de dédommagement des frais engagés, à hauteur de 80% du prix des prestations annulées.

## **4 DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS DE L'ARIFTS PAYS DE LA LOIRE**

### **4.1 DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Pour chaque action de formation, une convention ou un contrat établi selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail est adressé en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'établissement ou service. L'attestation de formation est adressée après la formation. Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

Le Client accepte sans réserve les présentes CGV, dont il déclare avoir pris préalablement connaissance. Les CGV forment un tout unique et indivisible avec les documents ci-dessous dont l'ordre de priorité croissant est le suivant :

- Les CGV
- Le devis
- Le contrat ou convention de formation professionnelle

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs stipulations entre ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Le Client s'engage à communiquer les informations suivantes : nom, prénom ou raison sociale, n° SIRET, domiciliation, nom de son représentant dûment habilité, ainsi que tout renseignement d'ordre pratique (téléphone, mél., télécopie). Si, au moment de la passation de commande, le ou les noms des participants ne sont pas connus par le Client, celui-ci peut les communiquer à l'ARIFTS Pays de la Loire au plus tard 5 jours ouvrés avant le démarrage des actions.

L'acte contractuel est définitivement formé dès sa signature par les parties concernées ou à l'expiration du délai de rétraction si le Client est une personne physique conformément aux dispositions de l'article L.6353-5 du Code du travail et L.221-21 du code de la consommation. La signature peut prendre la forme d'une signature manuscrite ou électronique. Chacune des parties reçoit un exemplaire du document original. Au cours de l'exécution des prestations, les modifications négociées entre les parties donnent lieu à la signature d'un avenant au document contractuel.

### **4.2 RÈGLEMENT PAR UN OPCO ou TOUT AUTRE ORGANISME TIERS**

En cas de règlement par l'OPCO/organisme tiers dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCO/organisme tiers. L'accord de financement doit être communiqué avant le début de la formation et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signé à l'ARIFTS Pays de la Loire. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO/organisme tiers, la différence sera directement facturée par l'ARIFTS Pays de la Loire au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO/organisme tiers ne parvient pas à l'ARIFTS Pays de la Loire avant le premier jour de la formation, l'ARIFTS Pays de la Loire se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

Dans le cas où l'OPCO/organisme tiers ne confirment pas la prise en charge financière de la Formation et/ou que l'Organisme de Formation n'a pas reçu la prise en charge desdits organismes au premier jour de la formation, le coût de la formation sera supporté par le Client, lequel sera redevable de l'intégralité du prix de la formation.

### **4.3 ABSENTÉISME DURANT LA FORMATION**

En cas d'absence du Client à une formation non liée à un cas de force majeure dûment reconnue, telle que décrit à l'article 4.10 des présentes, celui-ci s'engage à verser à l'ARIFTS Pays de la Loire une somme égale au montant des heures de formation non effectuées par le Client. Le Client reconnaît donc qu'en dépit de son absence à une session de formation, le prix de celle-ci demeure payable en totalité à l'ARIFTS Pays de la Loire.

### **4.4 ARRÊT AVANT LE TERME DE LA FORMATION**

En cas de cessation anticipée de la formation du fait de l'abandon de la formation par le Client pour un motif autre que la force majeure dûment reconnue, telle que décrit à l'article 4.10 des présentes, l'ARIFTS Pays de la Loire ne sera plus tenue à ses obligations en vertu des présentes, et les modalités financières suivantes :

- Paiement des heures réellement suivies selon la règle du prorata temporis.
- Indemnisation, au titre du dédommagement, pour les heures non suivies du fait du stagiaire, égale au montant du gain dont l'organisme de formation a été privé.

Si le Client est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle est résilié. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat.

L'ARIFTS Pays de la Loire se réserve le droit d'annuler ou de reporter les sessions de formation avant la date programmée sans que le Client puisse prétendre à un quelconque dédommagement. Le Client sera avisé de l'annulation ou du report par courrier ou par courriel, et toute somme éventuellement déjà perçue par l'ARIFTS Pays de la Loire sera aussitôt remboursée au Client.

### **4.5 MODALITES DE FORMATION : METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

L'ARIFTS Pays de la Loire est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont déterminés par l'ARIFTS Pays de la Loire. Sauf exception liées à une situation particulière, ces méthodes et outils sont identifiés sur les fiches de formations.

Pour les Formations Intra-Entreprises et Inter-Entreprises, l'ARIFTS Pays de la Loire ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur et/ou oubli constaté dans la documentation rédigée par les intervenants et remise au Client lors de la Formation.

Le Client reconnaît et accepte que cette documentation n'engage en aucun cas l'ARIFTS Pays de la Loire sur son exhaustivité, et qu'il n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de ladite documentation a posteriori de la Formation.

### **4.6 MODALITÉS DE PASSATION DES COMMANDES**

La proposition et les prix indiqués par l'ARIFTS Pays de la Loire sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du devis. L'offre de formation est réputée acceptée dès la réception par l'ARIFTS Pays de la Loire d'un devis signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un mois à compter de l'émission dudit devis. La signature du devis et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par l'ARIFTS Pays de la Loire à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client. Le Client ne sera toutefois soumis qu'aux CGV applicables à la date de leur acceptation sans réserve.

## 4.7 FACTURATION – RÈGLEMENT

### 4.7.1 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et TTC. L'ARIFTS Pays de la Loire n'est pas assujettie à la T.V.A. selon l'article 202 C annexe II au C.G.I. Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s), ainsi que les frais de location de salle sont facturés en sus. Les repas ainsi l'hébergement ne sont pas compris dans le prix de la formation.

Les prix en vigueur des formations figurent dans les supports papier de l'ARIFTS Pays de la Loire et/ou dans le catalogue en ligne. En cas de contradiction, les prix indiqués dans le catalogue en ligne l'emportent.

Le prix des formations en ligne n'inclut pas le coût de la connexion à Internet qui demeure à la charge du Client.

Le Client reconnaît et accepte que pour toute formation en ligne, dès lors que les codes d'accès lui ont été communiqués, il ne peut se rétracter, et le prix de la formation est entièrement dû à l'ARIFTS Pays de la Loire.

Sauf accord-cadre spécifique expressément convenu entre l'ARIFTS Pays de la Loire et le Client, pour toute inscription à une formation Inter-Entreprises, l'accès à l'espace pédagogique en ligne, les modules qui y sont proposés et la documentation remise font partie intégrante de la Formation.

Au-delà du montant net de la formation, les coûts des formations diplômantes, qualifiantes, préparatoires et certifiantes peuvent se voir complétés par :

- des frais d'inscription aux épreuves de sélection ;
- des frais administratifs ou frais de scolarité.

### 4.7.2 Paiement

Pour les contrats de formation professionnelle, un délai de rétractation spécifique de 10 jours calendaires est applicable, conformément à l'article L.6353-5 du Code du travail, quel que soit le mode de conclusion du contrat. Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai de rétractation de 10 jours.

Pour les contrats conclus à distance, aucune somme ne peut être exigée avant un délai de rétractation de 14 jours calendaires, conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués par le Client, au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de la facture, par chèque bancaire ou postal ou par virement à l'ordre de l'ARIFTS Pays de la Loire. RIB : Crédit Mutuel Angers Ouest 10278 39403 00020726201 87 IBAN : FR76 1027 8394 0300 0207 2620 187 BIC : CMCIFR2A

Passé le délai de 8 jours, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

En cas de retard de paiement, l'ARIFTS Pays de la Loire se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à l'ARIFTS Pays de la Loire court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

#### **4.8 INSUFFISANCE DU NOMBRE DE PARTICIPANTS À UNE FORMATION**

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, l'ARIFTS Pays de la Loire se réserve la possibilité d'ajourner la formation et s'engage à rembourser au Client la totalité des sommes déjà versées.

#### **4.9 RESPONSABILITÉ DE L'ARIFTS PAYS DE LA LOIRE**

L'obligation souscrite par l'ARIFTS Pays de la Loire dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat.

La responsabilité l'ARIFTS Pays de la Loire ne peut être engagée :

- en cas de défaillance technique du matériel ;
- en cas d'interruption ou d'inaccessibilité aux formations à distance ;
- au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation ;
- pour tous dommages résultant d'un mauvais usage des modules de formation à distance.

Le Client est informé que la connexion aux formations à distance s'effectue via le réseau Internet. Il lui appartient de prendre toutes dispositions pour maintenir cet accès. Il est averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. L'ARIFTS Pays de la Loire ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements et difficultés dans l'accès et/ou l'utilisation des modules de connexion dus à des perturbations du réseau Internet.

En toutes hypothèses, la responsabilité l'ARIFTS Pays de la Loire, au titre ou à l'occasion de ses prestations, est limitée au prix total des prestations.

#### **4.10 ATTESTATION DE FORMATION ET CERTIFICAT DE REALISATION**

À l'issue de chaque action de formation, l'ARIFTS remet au bénéficiaire une attestation de fin de formation ainsi qu'un certificat de réalisation, conforme aux exigences du décret n° 2018-1341 du 28 décembre 2018 relatif à la qualité des actions de formation, et aux obligations des financeurs publics ou mutualisés (OPCO, Pôle emploi, etc.).

Ce certificat atteste de la réalisation de l'action de formation, sur la base des données d'assiduité (feuilles d'émargement, connexions aux plateformes numériques, travaux rendus, etc.). Il est remis :

- au participant individuel lorsque la formation est suivie à titre personnel,
- à l'employeur ou au commanditaire en cas de prise en charge dans le cadre d'un plan de développement des compétences ou d'un financement tiers.

En cas de participation partielle, le certificat mentionnera la durée effective de présence.

En cas d'abandon en cours de formation, aucun certificat de réalisation ne sera délivré, sauf si la durée suivie peut être formellement justifiée et validée.

#### **4.11 FORCE MAJEURE**

L'ARIFTS Pays de la Loire ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à l'ARIFTS Pays

de la Loire, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type.

#### **4.12 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

L'ARIFTS Pays de la Loire est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'il propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par l'ARIFTS Pays de la Loire pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de l'ARIFTS Pays de la Loire. À ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de l'ARIFTS Pays de la Loire. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations en ce compris, les module(s) E-Learning, ainsi que des bases de données figurant le cas échéant sur la plateforme MOODLE de l'ARIFTS Pays de la Loire sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules E-Learning font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à une année à compter de l'ouverture des clés d'accès. En tout état de cause, l'ARIFTS Pays de la Loire demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

#### **4.13 CONFIDENTIALITÉ**

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par l'ARIFTS Pays de la Loire au Client.

L'ARIFTS Pays de la Loire s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client.

#### **4.14 COMMUNICATION**

Le Client accepte d'être cité par l'ARIFTS Pays de la Loire comme client de ses offres de formation. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 4.12, l'ARIFTS Pays de la Loire peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site Internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

#### **4.15 DONNÉES PERSONNELLES**

Le Client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à l'ARIFTS Pays de la Loire en application et dans l'exécution des commandes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de l'ARIFTS Pays de la Loire pour les seuls besoins desdites commandes. Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier l'aptitude du candidat à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations présentent un lien direct et nécessaire avec l'action de formation. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et

Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail à l'adresse suivante [rgpd@arifts.fr](mailto:rgpd@arifts.fr) ou par courrier envoyé à L'ARIFTS Pays de la Loire à l'adresse suivante 6 rue Georges Morel - 49045 ANGERS CEDEX 1. En particulier, l'ARIFTS Pays de la Loire conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du bénéficiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation, à l'analyse du bilan de la formation ou une durée supérieure pour se conformer aux obligations légales, aux contrôles, résoudre d'éventuels litiges et faire respecter les engagements contractuels auxquels l'ARIFTS Pays de la Loire peut être soumis.

En cas de sous-traitance, l'ARIFTS Pays de la Loire se porte fort du respect par ses sous-traitants de tous ses engagements en matière de sécurité et de protection des données personnelles.

#### **4.16 TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES**

Toute réclamation relative à nos services doit être adressée par écrit à [qualite@arifts.fr](mailto:qualite@arifts.fr) ou via le site de l'ARIFTS [Réclamations | ARIFTS](#), et sera traitée dans un délai de traitement raisonnable et rapide.

En cas de litige entre l'ARIFTS Pays de la Loire et le Client, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'ARIFTS, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

A défaut, compétence exclusive sera attribuée aux tribunaux d'Angers.

#### **4.17 DROIT APPLICABLE**

Les présentes conditions générales et toutes relations de l'ARIFTS Pays de la Loire avec ses clients sont régies par le droit français.