

Conditions générales de ventes – Professionnels

Mises à jour le 20 octobre 2021

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre :

La **SAS Arfos**, SAS au capital de 170 000€, immatriculée au RCS de Caen sous le n° 400 360 988 00028, sis au 16 avenue de Garbsen – 14200 Hérouville-Saint-Clair, cabinet conseil et organisme de formation professionnelle, enregistré sous le n° de déclaration d'activité 25.14.0107.14 auprès du Préfet de la Région Normandie,

Ci-après dénommée « **le cabinet Arfos** »,

Et,

Toute personne morale contractant pour qu'une prestation soit délivrée à des tiers (**les stagiaires**)
Ci-après dénommée « **le client et/ou le bénéficiaire** »

Conjointement dénommées les parties.

Le cabinet Arfos est d'une part un organisme de formation, de bilans professionnels et d'autre part, un cabinet conseil dans les domaines médico-social, juridique, réglementaire, organisationnel, de développement local et de gestion des ressources humaines. **Le cabinet Arfos** est également agréé pour dispenser des formations auprès des élus.

Le cabinet Arfos garantit respecter l'ensemble de ses obligations légales, et en particulier celles du Code du Travail relatives à la formation professionnelle.

En tant que centre de formation Qualiopi, **le cabinet Arfos** respecte les engagements fixés afin d'assurer des prestations de qualité.

Article 1 : Nos services

Le cabinet Arfos propose le services et prestations suivantes :

- Formation : formation professionnelle avec programme général ou formation sur-mesure, au sens de l'article L6313-1 du Code de Travail (disponible sur demande **au cabinet Arfos** par téléphone, par mail, physiquement sur site ou par information sur le site Internet selon formation)
- Bilan : bilan professionnel au sens de l'article L6313-1 du code du Travail (disponible sur demande **au cabinet Arfos** par téléphone, par courriel ou physiquement sur site)
- Conseil : prestation de conseil et d'audit dans les domaines organisationnel, de développement local et de gestion des ressources humaines (disponible sur demande **au cabinet Arfos** par téléphone, par courriel ou physiquement sur site)
- Recrutement : prestation de recrutement (disponible sur demande **au cabinet Arfos** par téléphone, par courriel ou physiquement sur site)
- Coaching : prestation de coaching professionnel individuel ou collectif (disponible sur demande **au cabinet Arfos** par téléphone, par courriel ou physiquement sur site)
- Évaluation de la qualité des ESSMS disponible sur demande **au cabinet Arfos** par téléphone, par courriel ou physiquement sur site)

Article 2 : Accès à nos services

Les prestations dispensées par **le cabinet Arfos** sont ouvertes à tous, sans condition discriminatoire.

Article 3 : Modalités de commande

Formation « Intra », bilan professionnel, actions de conseil, audits :

Pour chaque formation, les demandes se font directement auprès **du cabinet Arfos**, par courrier postal, par téléphone (02 31 43 87 26), par courriel (conseil@arfos.fr)

Formation « Inter » (se déroulant à Paris) :

Les demandes se font à l'aide d'un bulletin d'inscription qu'il est possible de demander soit par mail (inter@arfos.fr), soit par téléphone (02 31 43 41 37 ou 02 31 43 41 32), soit en le téléchargeant via notre site Internet, rubrique Inter

Formation via le DIF Élu :

L'inscription se fera directement en ligne par l'élu, via la plateforme « Mon compte Élu ».

Prestation de conseil, d'audit ou d'évaluation de la qualité :

Pour chaque mission, les demandes se font directement auprès **du cabinet Arfos**, par courrier postal, par téléphone (02 31 43 87 26), par courriel (conseil@arfos.fr)

Toute commande vaut acceptation, sans réserve par le client, des CGV et de l'intégralité de la proposition de formation ou de conseil/ audit.

La commande n'est définitive qu'à réception par courrier ou par mail de la convention émise par **le cabinet Arfos**, dûment datée, signée, et avec le cachet du client.

Aucune commande orale, ou par simple retour de courriel ne pourra être prise en compte ni engager **le cabinet Arfos**.

Article 4 : Organisation de nos formations

1- Conditions d'exécution – formation « Intra »

Afin de s'assurer que la prestation choisie correspond aux attentes du **client et/ou du bénéficiaire**, **le cabinet Arfos** peut organiser, avec le référent formation de la structure bénéficiaire un entretien de positionnement au cours duquel les besoins et objectifs des stagiaires seront déterminés.

Les prestations sont organisées en général au sein des locaux **du client et/ou du bénéficiaire** ou dans tout autre lieu adapté choisi par **le cabinet Arfos** qui prend en charge la location.

Le cabinet Arfos garantit la présence d'intervenants qualifiés pour chaque prestation.

Le cabinet Arfos est le seul décisionnaire concernant l'intervenant choisi pour animer la prestation et peut être amené à le remplacer au cours de la prestation.

Le responsable de formation **du client et/ou du bénéficiaire** devra lui-même envoyer une convocation à chacun des stagiaires en indiquant les date(s), horaires et lieu(x) de la formation.

A l'issue de la formation, une attestation pour chacun des stagiaires sera adressée au service responsable de la commande passée.

Par souci d'efficacité pédagogique, nos groupes sont limités, selon les formations, de 5 à 20 personnes, favorisant ainsi l'échange et la réponse aux attentes de chacun.

2- Conditions d'exécution – formation « Inter »

Les inscriptions se font à l'aide du bulletin d'inscription qui est joint au programme détaillé de la formation. Ce bulletin doit être complété et signé par le responsable formation de la structure dont dépend le bénéficiaire.

Après réception du bulletin d'inscription, une convention est envoyée par e-mail à ce même responsable formation et une convocation est envoyée directement au stagiaire par mail (avec copie au responsable de l'inscription), dans laquelle sont indiqués les date(s), horaires et lieu(x) de la formation.

Une attestation de formation est remise individuellement en main propre au stagiaire à l'issue de la formation si celle-ci a été suivie intégralement, avec un double envoyé avec la facture.

En cas de participation partielle du stagiaire, une attestation de formation rectifiée lui sera adressée par mail sous huitaine, avec également un double envoyé avec la facture.

Par souci d'efficacité pédagogique, nos groupes sont limités, selon les formations, de 5 à 20 personnes, favorisant ainsi l'échange et la réponse aux attentes de chacun.

3- Conditions d'exécution – formation « DIF élus »

L'inscription se fera directement en ligne par l'élu, via la plateforme « Mon compte Élu ». La période de formation doit intervenir pendant le mandat de l'élu.

A la réception d'une demande d'inscription, **le cabinet Arfos** s'engage, comme le stipule la Caisse des Dépôts, à valider sous 2 jours ouvrés au maximum cette demande d'inscription.

Par souci d'efficacité pédagogique, nos groupes sont limités, selon les formations, de 5 à 15 personnes, favorisant ainsi l'échange et la réponse aux attentes de chacun.

Pour toute formation « intra » ou « inter », **le cabinet Arfos** insiste sur la nécessité du respect des pré-requis qui permettent de profiter pleinement des formations et d'atteindre les objectifs fixés. L'équipe est à la disposition des stagiaires pendant leur formation pour les aider sur quelque sujet que ce soit.

Les intervenants du **cabinet Arfos** prennent en compte les situations individuelles particulières, comme le handicap, et aménagent, en fonction des besoins, les conditions, modalités ou supports de formation. Les personnes ayant des besoins d'aménagements pour compenser une situation de handicap sont alors invitées à prendre contact dès leur inscription avec Cathy Bailleul, référente Handicap au cabinet Arfos au 02 31 43 87 26.

Annulation, abandon ou report des formations, bilans professionnels et missions de conseil, recrutement et coaching :

Du fait du cabinet Arfos :

D'une manière générale, en cas de survenance d'un événement indépendant de la sa volonté, **le cabinet Arfos** pourra procéder au report de la formation et/ou de la mission de conseil sans aucun dédommagement. Il proposera **au client et/ou au bénéficiaire** de nouvelles dates et/ou nouveau lieu, ce qui donnera lieu à une nouvelle contractualisation.

Ainsi, **le cabinet Arfos** définit dans ses fiches formation et programmes le nombre requis de participants. **Le cabinet Arfos** peut par ailleurs maintenir une formation avec un nombre réduit sauf si ce nombre est jugé pédagogiquement insuffisant. **Le cabinet Arfos** se réserve alors le droit d'ajourner la formation. Dans ce cadre, **le cabinet Arfos** s'engage à informer le client dans les 15 jours ouvrables et à proposer une nouvelle date. Un écrit de confirmation par mail est envoyé au client.

Le cabinet Arfos se réserve le droit exceptionnel d'annuler ou reporter une formation en cas de force majeure et s'engage à informer le client et à proposer une nouvelle date. Un écrit de confirmation est envoyé **au client et/ou au bénéficiaire**.

De façon non exhaustive, les événements pouvant contraindre **le cabinet Arfos** à procéder à un report sont les suivants : absence d'un formateur, d'un consultant ou d'un coach, nombre de stagiaires inscrits insuffisant, problème logistique ou technique.

Du fait du client et/ou bénéficiaire :

Le client et/ou bénéficiaire peut annuler ou reporter, sans frais une formation si cela intervient au plus tard 40 jours calendaires avant le début de la formation ou de la prestation de conseil.

Après ce délai, quel qu'en soit le motif, **le cabinet Arfos** se réserve le droit de facturer directement au client des frais d'annulation selon les conditions suivantes :

Entre 40 à 21 jours calendaires avant le début de l'action, facturation d'1/3 de l'action

Entre 20 et 9 jours calendaires avant le début de l'action, facturation de 2/3 de l'action

Moins de 9 jours calendaires avant le début de la formation, facturation de la totalité de l'action

Après le début de l'action en cas d'abandon ou d'absentéisme, **le cabinet Arfos** facturera directement au client la totalité du coût de l'action si celle-ci est une formation et au prorata des heures ou des jours effectués, si celle-ci est une prestation de conseil (audit, accompagnement, coaching...) ou un bilan professionnel.

Toute annulation ou changement doit parvenir **au cabinet Arfos** par e-mail. La date de réception de l'annulation fera foi.

Article 5 : Obligations du cabinet Arfos

Le cabinet Arfos s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon déroulement de la prestation choisie par son client.

A ce titre, **le cabinet Arfos** s'engage à faire tout son possible pour garantir un accueil dans des locaux sains, propres et adaptés aux conditions de l'action. Néanmoins, **le cabinet Arfos** ne saurait être tenu responsable en cas de défaillance de ses prestataires d'accueil.

De plus, **le cabinet Arfos** s'engage à respecter sa politique en matière de recrutement pour l'ensemble des prestations dispensées afin de garantir la qualité des interventions et l'habilitation des intervenant aux outils psychométriques utilisés.

Plus généralement, **le cabinet Arfos** étant soumis à une obligation de moyens, sa responsabilité ne saurait être engagée que pour des fautes commises consciemment et alors qu'il disposait de l'ensemble des éléments nécessaires.

Le cabinet Arfos s'engage également à tenir informé **le client et/ou bénéficiaire** de tout changement qui pourrait survenir au cours de la prestation.

Le cabinet Arfos s'engage à respecter l'ensemble des termes du contrat conclu avec **le client et/ou bénéficiaire**, en particulier relativement au programme et déroulement de la prestation ainsi qu'aux modalités de règlement.

Le cabinet Arfos s'engage à mettre tout en œuvre pour garantir la confidentialité des échanges entre les stagiaires et l'intervenant, en particulier lors des bilans professionnels et coaching. Plus généralement, **le cabinet Arfos** s'engage à ne pas divulguer, transmettre ou vendre aucune information récoltée au cours de la prestation.

Article 6 : Obligations du client et/ou bénéficiaire

Le client et/ou bénéficiaire s'engage à respecter l'ensemble des modalités de la prestation fixée dans le document contractuel qu'il a signé.

En particulier, il s'engage à ce que les stagiaires soient présents et ponctuels lors de la prestation à laquelle ils doivent participer, ainsi qu'à procéder au règlement de la facture dans les délais convenus.

Le client et/ou bénéficiaire s'engage également à ce que les stagiaires respectent le règlement intérieur des lieux où la prestation se déroulera ainsi que le règlement intérieur de la formation du **cabinet Arfos**. **Le cabinet Arfos** ne saurait être tenu responsable en cas de manquement des stagiaires au règlement intérieur, et plus généralement à toute règle imposée au sein de ce dernier.

Le client et/ou bénéficiaire s'engage à ce que les stagiaires adoptent un comportement respectueux envers les intervenants et autres bénéficiaires de la prestation.

En cas de manquement **du client et/ou bénéficiaire** à ces obligations, **le cabinet Arfos** pourra être amené à modifier les conditions initiales de la prestation, voire à mettre un terme à cette prestation, à condition de respecter les dispositions du code du Travail.

Article 7 : Propriété intellectuelle

Le cabinet Arfos s'engage sur la confidentialité de l'ensemble des informations transmises par **le client et/ou bénéficiaire** au cours des prestations, ainsi qu'à ne divulguer sous aucun prétexte les documents confiés.

Pour mémoire : l'utilisation des documents par **le cabinet Arfos** est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957 : « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite ».

L'article 41 de la même loi n'autorise que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et « les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur de la source ».

Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du code pénal.

Le client et/ou bénéficiaire s'engage en son nom et celui de ses collaborateurs ou de tout intervenant avec lequel il serait lié par contrat à respecter la propriété intellectuelle et à utiliser les supports et outils fournis en conformité avec les règles d'usage et en particulier à ne pas les diffuser à l'extérieur ou en faire un usage commercial.

En cas de manquement à cette clause, la responsabilité **du client et/ou bénéficiaire** pourra être engagée.

Article 8 : Détermination du prix

Le cabinet Arfos n'entrant pas dans le champ d'application de la TVA pour son activité de formation professionnelle et de bilans professionnels, ses tarifs sont entendus nets de TVA. En ce qui concerne son activité de conseil, **le cabinet Arfos** applique le taux de TVA en vigueur à la date de facturation.

Les prix communiqués comprennent les frais de la prestation et/ou d'animation, les éventuels documents pédagogiques distribués, et les frais de déplacement. Sauf mention expresse contraire dans les propositions et/ou conventions, les repas ne sont pas inclus dans ce prix pour les formations « Intra ».

Article 9 : Facturation et règlement

Nos factures sont émises à l'issue de la formation ou en fin de mission en cas de mission de conseil ou d'audit. Une facturation intermédiaire sera possible en accord avec le client si les actions de formation ou de conseil/audit s'étendent sur plusieurs mois. Les conditions de facturation seront mentionnées sur nos conventions.

Les modalités de règlement du prix diffèrent en fonction de la prise en charge ou non de la prestation par un intermédiaire. En conséquence, **le client et/ou bénéficiaire** et **le cabinet Arfos** s'engagent à respecter les modalités de paiement inscrites sur la convention signée.

Si **le client et/ou bénéficiaire** fait appel à un OPCO, il lui appartient de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Lorsque l'OPCO permet le paiement par subrogation, **le client et/ou bénéficiaire** devra obligatoirement sélectionner cette option.

L'accord de prise en charge doit être communiqué au moment de l'inscription, accompagné du dossier complété.

Cette démarche incombe uniquement **au client et/ou bénéficiaire**. **Le cabinet Arfos** pourra faire le choix de l'assister ou non dans ce procédé et de lui facturer si nécessaire les frais y afférant.

Si l'accord de prise en charge ne parvient pas **au cabinet Arfos** au 1^{er} jour de la formation, la totalité des frais de formation sera facturé **au client et/ou bénéficiaire**, suivant les modalités établies aux termes de la convention.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la partie non prise en charge sera directement facturée **au client et/ou bénéficiaire**.

Les paiements seront effectués auprès **du cabinet d'Arfos** par chèque ou virement, en tenant compte de l'adresse et des coordonnées bancaires figurant sur la facture, à savoir :

Arfos

IBAN : FR76 3000 3030 4600 0200 1701 258

BIC : SOGEFRPP

Toute somme due, non payée dans un délai de 45 jours après la facturation donnera lieu au paiement par le bénéficiaire de pénalités de retard fixées sur le taux de l'intérêt légal x 3. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le bénéficiaire qu'elles sont portées à son débit.

En cas de non-paiement d'une facture arrivée à échéance et relancée selon notre procédure interne, **le cabinet Arfos** se réserve le droit de suspendre les prestations en cours.

Les pénalités applicables sont celles indiquées sur la facture et suivent la réglementation en vigueur. Conformément aux articles 441-6 c.com. Et D. 441-5 c.com, tout retard de paiement entraîne de plein droit une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

En cas d'annulation d'une formation, l'acquittement du dédit ne donne pas lieu à une convention de formation. Le règlement de ce dédit fera l'objet d'une facturation simple.

Article 10 : Demande de remboursement

Au moment de son inscription et/ou du positionnement initial, **le client et/ou bénéficiaire** accepte, sans réserve le programme qui lui est communiqué. En conséquence, une fois la prestation effectuée, il ne peut être donné lieu à aucune demande de remboursement.

Article 11 : Protection des données personnelles

Conformément à la réglementation RGPD et à la loi relative à la protection des données personnelles, l'ensemble des données personnelles recueillies au cours de la prestation feront l'objet d'un traitement effectué sous le contrôle de la Direction **du cabinet Arfos**.

Ces données permettent d'assurer le bon déroulement des prestations **du cabinet Arfos** en tant que cabinet conseil et organisme de formation, qui en est le seul destinataire.

Le cabinet Arfos s'engage à ce qu'aucune donnée ne soit transmise à un tiers sans l'accord préalable du bénéficiaire. Par les présentes conditions générales, **le client et/ou bénéficiaire** accepte que ses données soient transmises à l'intervenant et à tout autre acteur de la prestation choisie.

Les données du **client et/ou bénéficiaire** seront conservées jusqu'à cinq ans après la fin de la prestation. Ce délai s'interrompt en même temps que le délai de prescription.

Le client et/ou bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation et de rectification des données le concernant. Ces droits peuvent être mis en œuvre par courrier à l'adresse suivante : Arfos – 16 avenue de Garbsen – 14200 Hérouville Saint Clair ou par courriel à conseil@arfos.fr.

Le client et/ou bénéficiaire est désormais informé qu'il peut se prévaloir des droits inscrits aux articles 48 et suivants de la loi du 6 janvier 1978. En particulier, il peut contacter **le cabinet Arfos** aux adresses susmentionnées afin d'obtenir la confirmation que ses données font ou non l'objet d'un traitement et d'obtenir des renseignements sur la finalité du traitement ainsi que son fonctionnement.

Le client et/ou bénéficiaire peut solliciter, à ses frais, l'obtention d'une copie de ses données.

Le client et/ou bénéficiaire peut se prévaloir de son droit à l'oubli sous réserve de répondre aux conditions légales et réglementaires existantes. Le cas échéant, **le cabinet Arfos** effacera les données concernées dans les meilleurs délais.

Le client et/ou bénéficiaire peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. Dans le cas d'un désaccord du bénéficiaire sur les procédures mises en œuvre par Arfos pour la protection des données, il lui est possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique des Libertés.

Article 12 : Réclamation

Toute réclamation doit être réalisée via un courriel à l'adresse suivante, dans un délai de 3 mois du fait générateur : conseil@arfos.fr.

Article 13 : Responsabilité

Le cabinet Arfos ne pourra en aucun cas être déclaré responsable d'un préjudice financier, commercial ou d'une autre nature, causé directement ou indirectement par les prestations fournies.

Article 14 : Loi applicable et règlement des litiges

Les relations entre **le cabinet Arfos** et **le client et/ou bénéficiaire** sont régies par le Code de Commerce. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute saisine des juridictions. En l'absence d'issue amiable favorable, il est expressément convenu que le Tribunal de Commerce de Caen sera le seul compétent.

Article 15 : Modification unilatérale des conditions générales

Le cabinet Arfos se réserve le droit de modifier ses Conditions Générales à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du devis et de la convention. Ces Conditions Générales prévaudront sur toutes autres Conditions Générales ou particulières non expressément agréées par **le cabinet Arfos** en tant que Cabinet conseil et organisme de formation.

Article 16 : Contact

Le client et/ou bénéficiaire peut contacter l'équipe Arfos directement par mail à conseil@arfos.fr ou par téléphone (02 31 43 87 26)