



## Conditions générales de vente

### 1. Objet et champ d'application

1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société ARTEK Formations (RCS Nantes 798 085 569, numéro de déclaration d'existence 52 44 085574 44) consent au « Client » (toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation) qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de l'organisme de formation. Le Client et ARTEK Formations sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ». Les présentes CGV sont complétées par le règlement intérieur accessible sur le site Internet [www.artek-formations.fr](http://www.artek-formations.fr)

Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site Internet [www.artek-formations.fr](http://www.artek-formations.fr) porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client.

1 2. Ces CGV concernent les formations présentiels, celles-ci peuvent être réalisées dans les locaux d'ARTEK Formations, dans des locaux loués par ARTEK Formations ou dans les locaux du Client.

Les formations concernées s'entendent des formations proposées par ARTEK Formations (« Formations inter ») ainsi que des formations organisées à la demande du Client pour son compte (« Formations intra »).

### 2. Modalités d'inscription

Une analyse des besoins est effectuée par l'équipe d'ARTEK Formations ou par un formateur référent dans le cas d'une demande spécifique. Afin d'atteindre les objectifs mentionnés dans le programme, les conditions matérielles doivent être validées et les prérequis respectés.

#### 2.1. Délais d'accès à la formation

Les délais et modalités d'accès sont propres à chaque dispositif de financement (personnel, OPCO, Pôle Emploi, ou autres dispositifs de financement, employeur). Nous consulter pour plus de précisions.

## 2.2. Conditions d'accessibilité à la formation :

L'équipe d'ARTEK Formations a suivi une formation de sensibilisation sur les questions d'accueil des personnes en situation de handicap. Une référente handicap est nommée au sein de notre organisme de formation : Agathe CORMIER est votre contact privilégié afin d'échanger sur votre besoin. Notre démarche est disponible sur la page "accessibilité" sur notre site internet : [www.artek-formations.fr/accessibilite/](http://www.artek-formations.fr/accessibilite/)

## 2.3. Formations inter

La demande d'inscription à une formation inter doit être faite par le Client par l'un des moyens suivants :

- l'envoi d'un bulletin complété et signé par le Client par courrier ou par mail ;
- une demande d'inscription sur notre site internet ;
- l'envoi d'un e-mail indiquant la demande d'inscription et contenant les coordonnées du Client (nom, prénom, fonction, adresse, raison sociale le cas échéant), ainsi que les dates, l'intitulé de la formation et le nombre de participants que le Client souhaite inscrire.

Suite à la demande d'inscription et après l'analyse des besoins, ARTEK Formations transmet un devis (par mail ou si demande expresse par courrier) pour chaque action de formation, accompagné de la fiche programme, ainsi que les éléments nécessaires à la constitution d'une demande de financement.

L'inscription est validée lorsque que les conditions de règlement décrites dans l'article 4 des CGV sont respectées.

ARTEK Formations envoie (par mail ou si demande expresse par courrier) une convention de formation. Cet envoi ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation. Le Client devra retourner un exemplaire de la convention de formation signée à ARTEK Formations. Dans le cadre d'une inscription validée par une personne morale, celle-ci doit être revêtue du cachet de l'entreprise.

Pour chaque formation, l'effectif est déterminé en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les formations certifiantes sont organisées conformément aux référentiels de formation.

Dans le cas où le nombre de participants serait pédagogiquement insuffisant pour le bon déroulement de la formation, ARTEK Formations se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter ladite formation. Par ailleurs, ARTEK Formations se réserve le droit de modifier le contenu du programme si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

À confirmation de la tenue de la session au plus tard 10 jours ouvrés avant la formation, le Client recevra une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, l'organisme de formation peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Dans les 10 jours ouvrés qui suivent la formation, l'organisme de formation adresse aux personnes indiquées par le Client lors de la commande, la facture de la formation ainsi que l'attestation d'assiduité et de réussite.

## 2.4. Formations intra

Toute demande intra fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de l'organisme de formation. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à l'organisme de formation au moins 21 jours ouvrés avant la date de début de la formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la formation.

Dans les 10 jours ouvrés qui suivent la formation, l'organisme de formation adresse au Client une facture et une attestation d'assiduité et de réussite. Une copie de la liste d'émargement est transmise sur demande.

## 3. Modalités de Formation

L'organisme de formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Les durées des formations sont précisées sur le site [www.artek-formations.fr](http://www.artek-formations.fr) et sur les documents de communication de l'organisme de formation. Dans le cadre d'une demande adaptée en fonction du matériel et du nombre de participant, la durée est mentionnée sur le devis et le programme.

Les formations intra peuvent être assurées dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques nécessaires, définis dans la fiche technique.

Les participants des formations réalisées dans le centre de formation ARTEK Formations sont tenus de respecter le règlement intérieur d'ARTEK Formations accessible sur le site internet : [www.artek-formations.fr](http://www.artek-formations.fr)

Si la formation se déroule hors du centre de formation ARTEK Formations, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

L'organisme de formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

L'organisme de formation ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation remise au participant, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la formation et n'engagent en aucun cas l'organisme de formation sur leur exhaustivité. Il est précisé en tant que de besoin que l'organisme de formation n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la documentation postérieurement à la formation.

## **4. Prix de vente et conditions de règlement**

### **4.1 Prix de vente**

Les prix sont indiqués en euros, nets de taxes. ARTEK Formations n'est pas assujettie à la TVA en application de l'Article 261-4-4° a. du CGI.

#### **4.1.1. Financement de la formation par une personne morale**

Les prix des formations sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au Client. Le coût inclut les frais liés à la rémunération, les frais de déplacement et d'hébergement de l'intervenant, les outils et matériels pédagogiques. Dans le cadre d'un intra, le matériel mis à disposition par le Client est défini en amont.

#### **4.1.2. Particulier finançant la formation à ses propres frais**

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais, un contrat est conclu entre elle et le dispensateur de formation.

Ce contrat est conclu avant l'inscription définitive du stagiaire et tout règlement de frais.

Le contrat, conclu entre la personne physique qui entreprend une formation et le dispensateur de formation, précise sous peine de nullité :

1° La nature, la durée, le programme et l'objet des actions de formation qu'il prévoit ainsi que les effectifs qu'elles concernent ;

2° Le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation et obtenir les qualifications auxquelles elle prépare ;

3° Les conditions dans lesquelles la formation est donnée aux stagiaires, les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre ainsi que les modalités de contrôle des connaissances et la nature de la sanction éventuelle de la formation ;

4° Les diplômes, titres ou références des personnes chargées de la formation prévue par le contrat ;

5° Les modalités de paiement ainsi que les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage ;

6° Les frais de déplacements supplémentaires engendrés par des visites applicatives restent à la charge du Client. Celles-ci sont précisées dans le programme de formation.

## 4.2. Conditions de règlement et de prise en charge

### 4.2.1. Pour une personne morale

Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, par chèque ou virement.

En cas de retard de paiement, les sommes suivantes deviennent exigibles :

- D'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt légal en vigueur augmenté de TROIS (3) points sera exigible de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire.
- Une indemnité forfaitaire de recouvrement, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code de commerce, le Client devra donc le remboursement des frais de recouvrement exposés par le Prestataire sans que ce montant ne puisse être inférieur au montant forfaitaire fixé par l'article D.441-5 du Code de commerce soit QUARANTE (40) euros. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, une indemnisation complémentaire sur justification peut être demandée. C'est notamment le cas pour le recours à un cabinet chargé des relances et mises en demeure.
- Une indemnité forfaitaire pour non-respect du contrat fixée à 10 % du montant en principal TTC de la créance et ce, à titre de dommages et intérêts conventionnels et forfaitaires.

En outre, en cas de non-paiement total ou partiel d'une prestation à l'échéance, les sommes dues au titre de cette prestation ou d'autres prestations déjà réalisées ou en cours de réalisation seront immédiatement exigibles après mise en demeure régulièrement effectuée par le Prestataire par lettre recommandée AR.

En cas d'absence ou de retard de règlement, l'organisme de formation se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. L'organisme de formation pourra refuser de délivrer la formation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au Client :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- de transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1<sup>er</sup> jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le prix de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'organisme collecteur des frais de formation, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

#### **4.2.1. Pour un particulier**

Dans le délai de 10 jours à compter de la signature du contrat, le stagiaire peut se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception.

Aucune somme ne peut être exigée du stagiaire avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L. 6353-5.

Il ne peut être payé à l'expiration de ce délai une somme supérieure à 30 % du prix convenu. Le solde est payé dès réception de la facture, sauf si le Client et ARTEK Formations ont convenu d'un échéancier.

## **5. Annulation, modification ou report des Formations par l'organisme de formation**

L'organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 10 jours ouvrés avant la date de la formation. L'organisme de formation n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

L'organisme de formation se réserve le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la formation dans les meilleurs délais.

Lorsque le report de la formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, l'organisme de formation procède au remboursement de la totalité du prix, éventuellement remis, de la formation à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible ni session ultérieure, à moins de 10 jours de la formation, l'organisme de formation s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du Client qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur.

L'organisme de formation peut être contraint d'annuler une formation pour cas de force majeure, tels que définis par le Code civil art. 1218 et notamment en cas de guerre, émeute, pandémie, épidémie, inondation, grève nationale ou locale, mesures de restrictions de déplacement ou de réunion décidées par une autorité locale ou nationale ; en cas d'état d'urgence notamment sanitaire, il s'engage à organiser une nouvelle session de formation dans les meilleurs délais.

## **6. Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le Client**

### **6.1. Formation inter**

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une formation inter, sans frais, si la demande formulée par écrit (mail ou courrier en recommandé) parvient à l'organisme de formation au moins 15 jours calendaires avant la date de la formation (adresse postale : ARTEK Formations 11 boulevard des Martyrs Nantais de la Résistance 44200 Nantes – mail : [contact@artek-formations.fr](mailto:contact@artek-formations.fr))

L'annulation ou le report est effectif après confirmation par l'organisme de formation auprès du Client.

En cas d'annulation de sa participation par le Client entre les 14<sup>ème</sup> et 7<sup>ème</sup> jours calendaires avant la date de début de la formation, l'organisme de formation lui facturera 50% du prix, non remisé, de la formation.

Si l'annulation intervient dans les 6 jours calendaires qui précèdent la date de la formation, l'organisme de formation lui facturera 100% du prix non remisé.

En cas d'absence à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation.

En cas d'absence pour raisons de santé justifiées par un certificat médical, le participant défaillant pourra reporter son inscription sur une prochaine session programmée dans un délai d'un an. À défaut, il sera redevable de l'intégralité du prix de la formation.

Le Client peut demander le remplacement du participant, sans frais, jusqu'à la veille de la formation. La demande de remplacement doit parvenir 4 jours calendaires par écrit (mail ou courrier recommandé), à l'organisme de formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. L'acceptation du remplacement du participant ne sera effective qu'après la validation des besoins et des prérequis validés par ARTEK Formations.

### **6.2. Formations intra**

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une formation intra.

Si cette demande parvient à l'organisme de formation, par écrit (mail ou courrier recommandé), au moins 21 jours calendaires avant la date de la formation, seuls les frais engagés au titre de la préparation (notamment préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement) seront facturés au Client.

Si cette demande parvient à l'organisme de formation entre 20 et 10 jours calendaires avant la date de la formation, le Client sera facturé de 50% du prix de la formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation (notamment préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement).

Si cette demande parvient à l'organisme de formation moins de 10 jours calendaires avant la formation, le Client sera facturé de 100% du prix de la formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation.

Ces frais sont non imputables par l'entreprise à la contribution financière obligatoire de formation.

## 7. Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Le Client n'est pas autorisé à utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L 335-2 et suivant 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 sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. La responsabilité du Client serait engagée si un usage non autorisé était fait des logiciels ou support de stage.

## 8. Renseignements et réclamations

En cas de problème, un premier contact avec la direction est privilégié. En cas de poursuite de réclamation, le Client transmet le formulaire de réclamation téléchargeable sur le site internet [www.artek-formations.fr](http://www.artek-formations.fr). Après réception du formulaire, ARTEK Formations dispose d'un délai de 10 jours ouvrés pour répondre à la demande. Le traitement de la réclamation se déroule en plusieurs étapes :

- Mail avec accusé de réception de votre demande ;
- Évaluation de la demande par un cadre compétent d'ARTEK Formations ;
- Ouverture d'une procédure de traitement à l'amiable.

Le paragraphe ci-dessous n'est applicable qu'au profit de Clients particuliers à l'exclusion des professionnels personnes morales ou physiques.

Notez que toutes les informations fournies seront traitées de façon confidentielle et ne seront pas divulguées à des tiers. En cas d'échec de la procédure, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, ARTEK Formations a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue :

### **SAS CNPM – MÉDIATION – CONSOMMATION.**

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à :

CNPM – MÉDIATION – CONSOMMATION

27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

## 9. Données Personnelles

ARTEK Formations prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour



assurer la protection des données à caractère personnel et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés ».

Les données font l'objet d'un traitement informatique par la société ARTEK Formations agissant en qualité de responsable de traitement dont la finalité de traitement est prévue dans la Politique de Confidentialité et de traitement des données personnelles, disponible sur notre site Internet (ci-après la « Politique de Confidentialité »).

Ainsi, la société ARTEK Formations collecte les données nécessaires à la mise en œuvre de ses Formations.

### **1. Identification des données collectées**

Ces données sont collectées lorsque le Client sollicite un devis ou effectue une commande auprès de la société ARTEK Formations et pendant toute la durée de la relation contractuelle lors des échanges entre les parties.

Dans ce cadre, la société ARTEK Formations collecte les données suivantes :

- Civilité, nom, prénom, adresse, numéros de téléphone, adresse de courrier électronique, numéro de TVA le cas échéant ;
- Code interne de traitement permettant l'identification du Client ;
- Données relatives aux moyens de paiement ;
- Prestations commandées, quantité, montant, adresse de réalisation, historique de relation contractuelle, correspondances avec le Client.

### **2. Finalités et exploitation des données traitées**

Les finalités des traitements de données sont les suivantes :

- la gestion des commandes et de la réalisation des formations commandées ;
- la facturation des commandes ;
- le suivi de la relation Client ;
- la prospection commerciale.

### **3. Données bancaires**

Le Prestataire ne collecte pas de données bancaires.

#### **4. Destination des données collectées**

Les données collectées ne sont pas transmises à des tiers, sauf aux Prestataires et sous-traitants intervenant dans le cadre de la réalisation de la formation commandée.

#### **5. Durée de conservation des données**

Les données sont conservées et utilisées pour une durée conforme à la législation en vigueur, et notamment au référentiel de la CNIL. Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées au sein de la Politique de Confidentialité.

Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés conformément aux modalités prévues dans la Politique de Confidentialité.

En cas d'exercice du droit d'opposition, toute communication auprès du Client ou prospect (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

Pour une information complète sur le traitement des données, il convient de se reporter à notre Politique de Confidentialité.

En cas de sous-traitance, l'organisme de formation s'engage à signer un contrat écrit avec le sous-traitant imposant à ce dernier le respect des dispositions applicables et de l'ensemble des obligations visées au présent article, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des données personnelles, l'organisme de formation demeurera pleinement responsable à l'égard du Client.

Les données sont conservées uniquement le temps nécessaire pour la finalité poursuivie. L'organisme de formation s'engage, au choix du Client, à détruire ou renvoyer les données au terme de la formation, et justifier par écrit auprès du Client qu'il n'en conservera aucune copie.

## **10. Juridiction compétente**

Les présentes conditions générales contrat sont soumises au droit français. En cas de litige relatif à celles-ci, y compris et sans que cette énumération soit limitative, à leur validité, leur interprétation, leur exécution et/ou leur résiliation ainsi que leurs conséquences, les parties se rencontreront afin de tenter de résoudre leur différend à l'amiable et, à défaut, conviennent que les tribunaux du siège de la société ARTEK Formations seront seuls compétents.