



ARCS - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de formation professionnelle et linguistique - Académie de Renforcement des Compétences et du Savoir (ARCS)

Version
1

Entrée en vigueur
01/01/2026

Dernière mise à jour
29/04/2026

Objet des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les conditions dans lesquelles ARCS commercialise et réalise ses prestations de formation, d'accompagnement pédagogique, de préparation aux certifications et, le cas échéant, d'inscription à des examens ou tests.

Version destinée à la publication sur le site internet

Prestations de formation professionnelle et linguistique



IDENTIFICATION DE L'ORGANISME

Organisme de formation	ACADÉMIE DE RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES ET DU SAVOIR (ARCS)
Forme juridique	SARL
SIREN	934 297 060
SIRET du siège	934 297 060 00014
Code APE/NAF	85.59A - Formation continue d'adultes
Siège social	28 rue de Londres, 75009 Paris
Contact	contact@arcs-france.fr - +33 (0)1 80 88 17 76
Site internet	https://arcs-france.fr/
Représentant légal	Fazia BOUZIDI, Gérante

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 757 121 675 auprès du préfet de la région Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

SOMMAIRE

01	Identification de l'organisme	13	Moyens pédagogiques, techniques et formation à distance
02	Objet et champ d'application	14	Certifications, examens et résultats
03	Documents contractuels et acceptation	15	Évaluations, attestations et fin de formation
04	Formations proposées et modalités pédagogiques	16	Propriété intellectuelle et confidentialité
05	Positionnement initial, prérequis et adaptation du parcours	17	Données personnelles et RGPD
06	Devis, inscription et conclusion du contrat	18	Accessibilité et situation de handicap
07	Prix, facturation et paiement	19	Réclamations et médiation de la consommation
08	Dispositions particulières aux formations financées via le CPF	20	Responsabilité, force majeure et limites
09	Rétractation, annulation, report et interruption	21	Modification des CGV et validité des clauses
10	Assiduité, absences et retards	22	Droit applicable, juridiction et dispositions finales
11	Engagements de l'apprenant et règles de comportement	+	Documents complémentaires disponibles
12	Obligations d'ARCS		

**Article 1****Article 1 - Identification de l'organisme**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont établies par ACADÉMIE DE RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES ET DU SAVOIR (ARCS), société à responsabilité limitée exerçant une activité de formation professionnelle continue. Les informations d'identification de l'organisme sont les suivantes :

- Dénomination : ACADÉMIE DE RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES ET DU SAVOIR (ARCS).
- Forme juridique : SARL.
- SIREN : 934 297 060 ; SIRET du siège : 934 297 060 00014.
- Code APE/NAF : 85.59A - Formation continue d'adultes.
- Siège social : 28 rue de Londres, 75009 Paris.
- Adresse électronique : contact@arcs-france.fr .
- Téléphone : +33 (0)1 80 88 17 76.
- Site internet : <https://arcs-france.fr/> .
- Représentant légal : Fazia BOUZIDI, Gérante.

Déclaration d'activité : ARCS indique être enregistrée sous le numéro 11 757 121 675 auprès du préfet de la région Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Certification qualité : ARCS indique être certifiée Qualiopi pour ses actions de formation. Les références exactes du certificat, l'organisme certificateur et la date du dernier audit doivent être tenus à jour sur les documents commerciaux et/ou communiqués sur demande.

Article 2**Article 2 - Objet et champ d'application**

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ARCS commercialise et réalise ses prestations de formation, d'accompagnement pédagogique, de préparation aux certifications et, le cas échéant, d'inscription à des examens ou tests. Elles s'appliquent à toute commande passée auprès d'ARCS, quel que soit le canal de souscription, notamment par devis signé, contrat de formation, convention de formation, bon de commande, inscription en ligne, échange électronique ou validation sur une plateforme de financement. Les CGV s'appliquent aux clients et bénéficiaires suivants :

- particuliers finançant tout ou partie de leur formation à titre personnel ;
- titulaires d'un Compte Personnel de Formation (CPF) lorsque la formation est commandée via Mon Compte Formation ;
- entreprises, associations, collectivités, administrations et autres personnes morales ;
- financeurs publics ou privés, sous réserve de leurs règles propres de prise en charge. Pour les formations financées via le CPF, les règles de la plateforme Mon Compte Formation et les conditions générales ou particulières de la Caisse des Dépôts s'appliquent en priorité lorsque celles-ci sont impératives ou plus spécifiques.

Article 3**Article 3 - Documents contractuels et acceptation**

Les documents contractuels applicables sont, par ordre de priorité décroissante, les conditions particulières acceptées par les parties, le devis ou bon de commande, le contrat ou la convention de formation, le programme de formation, le règlement intérieur applicable aux stagiaires, puis les présentes CGV. Toute inscription ou commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, sauf stipulation particulière écrite et acceptée par ARCS. Le client reconnaît avoir reçu ou pu consulter les CGV avant la conclusion du contrat. L'acceptation peut être matérialisée par une signature manuscrite ou électronique, une validation sur une plateforme, un paiement, l'envoi d'un bon de commande, ou tout autre procédé



exprimant clairement l'accord du client. En cas de contradiction entre les CGV et une condition particulière négociée et signée, la condition particulière prévaut pour la prestation concernée uniquement.

Article 4**Article 4 - Formations proposées et modalités pédagogiques****4.1 Domaines de formation**

ARCS propose notamment des formations linguistiques, des formations professionnelles en langues et des parcours de préparation à des tests ou certifications. Les formations ouvertes à l'inscription sont précisées dans le catalogue, sur le site internet, dans les devis ou dans les programmes communiqués au client. Les domaines actuellement visés comprennent notamment :

- Français Langue Étrangère (FLE) et français professionnel, selon les niveaux CECRL ;
- anglais général, anglais professionnel et anglais sectoriel, notamment anglais médical lorsque l'offre est disponible ;
- préparation à des tests ou certifications tels que TEF, TEF IRN, DFP, TOEIC, Leveltel, SLC Medical ou tests de positionnement, selon habilitations et calendrier en vigueur ;
- formations individualisées ou collectives adaptées au niveau initial, aux objectifs et au mode de financement.

4.2 Modalités d'exécution

Les formations peuvent être réalisées en présentiel, à distance, ou selon un format mixte. La modalité retenue est indiquée dans le devis, la convention, le contrat, la commande CPF ou le programme remis au bénéficiaire. Les formations peuvent être organisées en individuel ou en groupe. Sauf stipulation contraire, les groupes sont constitués dans la limite de 15 participants afin de préserver la qualité pédagogique et la participation active. La durée, les dates, les horaires, le rythme, les objectifs pédagogiques, les prérequis, les moyens pédagogiques et les modalités d'évaluation sont précisés dans les documents contractuels ou le programme de formation.

Article 5**Article 5 - Positionnement initial, prérequis et adaptation du parcours****5.1 Test ou entretien de positionnement**

Avant l'entrée en formation, ARCS peut réaliser un test de positionnement, un entretien pédagogique ou une analyse des besoins. Ce positionnement vise à évaluer le niveau initial, les objectifs, les contraintes éventuelles et les prérequis nécessaires au suivi de la formation. Pour les formations linguistiques, le positionnement peut s'appuyer sur la nomenclature du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL), lorsque cela est pertinent. Le positionnement permet notamment de déterminer :

- le niveau initial de l'apprenant ;
- les objectifs pédagogiques réalistes ;
- la durée recommandée du parcours ;
- les contenus, modules et supports adaptés ;
- la cohérence du projet avec la certification ou le test visé, le cas échéant.

5.2 Contestation ou révision du positionnement

L'apprenant peut demander la révision de son positionnement dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la communication du résultat, par écrit à contact@arcs-france.fr. La demande doit exposer les motifs du désaccord et tout élément utile à son examen. En cas de doute pédagogique sérieux, ARCS peut proposer une nouvelle évaluation ou un entretien complémentaire, sans frais supplémentaires, dans un délai



raisonnable.

Article 6

Article 6 - Devis, inscription et conclusion du contrat

6.1 Devis et informations précontractuelles

Avant toute inscription définitive, ARCS communique au client les informations nécessaires à la compréhension de la prestation : intitulé de la formation, objectifs, public visé, prérequis, durée, modalités pédagogiques, calendrier prévisionnel, prix, conditions de paiement, modalités d'évaluation, éventuelle certification, et conditions d'annulation ou de report.

Le devis est établi sur la base des informations fournies par le client et de l'analyse pédagogique réalisée. Sauf mention contraire, sa durée de validité est de 30 jours calendaires à compter de son émission.

6.2 Inscription hors CPF

Pour les clients particuliers finançant leur formation à titre individuel et à leurs frais, un contrat de formation professionnelle est conclu avant l'inscription définitive et avant tout règlement. Pour les entreprises, associations, collectivités ou financeurs, une convention de formation, un devis signé, un bon de commande ou tout document équivalent peut matérialiser la commande. L'inscription devient définitive après acceptation écrite des documents contractuels, sous réserve du respect du délai de rétractation applicable et, le cas échéant, de la réception des pièces nécessaires à la prise en charge financière.

6.3 Modification de la commande

Toute modification demandée après acceptation du devis ou de la convention (durée, calendrier, modalité, certification, groupe, financeur) doit faire l'objet d'un accord écrit. Lorsque la modification a une incidence sur le prix ou l'organisation pédagogique, un avenant ou un nouveau devis peut être établi.

Article 7

Article 7 - Prix, facturation et paiement

7.1 Prix

Les prix sont indiqués dans le devis, la convention, le contrat ou la commande validée. Ils peuvent être exprimés hors taxes et toutes taxes comprises selon le régime fiscal applicable à la prestation. Les prix comprennent les prestations expressément mentionnées dans les documents contractuels. Les frais non prévus au devis (frais de certification, déplacement, matériel spécifique, réédition de documents, frais bancaires internationaux, etc.) ne sont dus que s'ils ont été annoncés et acceptés.

7.2 Paiement hors CPF

Pour les personnes physiques qui entreprennent une formation à titre individuel et à leurs frais, aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai de rétractation prévu par le Code du travail. À l'issue de ce délai, le premier versement ne peut excéder 30 % du prix convenu et le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la formation. Pour les clients professionnels ou financeurs, les conditions de paiement sont précisées au devis, au bon de commande ou à la convention. Sauf accord écrit contraire, les factures sont payables à réception ou selon l'échéancier contractuel.

7.3 Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés peuvent inclure le virement bancaire, le chèque, la carte bancaire via une solution sécurisée, ou tout autre moyen accepté par écrit par ARCS. Les frais bancaires, frais de change ou frais de virement international restent à la charge du client lorsqu'ils existent.

7.4 Retard de paiement



En cas de retard de paiement, ARCS peut adresser une relance par courrier électronique ou postal. À défaut de régularisation dans le délai indiqué dans la relance, ARCS peut suspendre l'accès à la formation, aux supports ou aux services associés, sans que cette suspension vaille annulation de la dette. Les pénalités de retard, indemnités ou frais applicables aux clients professionnels sont ceux prévus par la réglementation et les documents contractuels. La suspension n'affecte pas les heures déjà réalisées ni les obligations de paiement nées avant la suspension.

Article 8

Article 8 - Dispositions particulières aux formations financées via le CPF

Lorsque la formation est financée via le Compte Personnel de Formation, l'inscription, la validation de la commande, la facturation, les annulations, les absences et les interruptions sont régies par les règles de la plateforme Mon Compte Formation et par les conditions générales ou particulières applicables. En particulier, ARCS respecte les délais et procédures imposés par Mon Compte Formation, notamment :

- réponse à une demande d'inscription dans les délais prévus par la plateforme ;
- instruction des prérequis, lorsque la formation en comporte, dans le délai prévu par la plateforme ;
- respect du délai obligatoire entre l'envoi de la proposition de commande et la date de début de formation ;
- validation de la commande par le titulaire du compte dans son espace personnel ;
- déclaration du service fait, de l'assiduité, de l'entrée et de la sortie de formation selon les modalités de la Caisse des Dépôts. Toute demande d'annulation, de rétractation ou de déclaration de force majeure liée à un dossier CPF doit être effectuée par le titulaire du compte depuis son espace personnel Mon Compte Formation, selon les procédures de la plateforme. ARCS ne peut pas se substituer au titulaire pour l'exercice de ses droits personnels. Les sommes éventuellement recréditées ou remboursées dans le cadre d'un dossier CPF dépendent exclusivement des règles de la plateforme et de la décision de la Caisse des Dépôts, notamment en cas d'annulation tardive, de non-présentation, d'abandon ou de force majeure.

Article 9

Article 9 - Rétractation, annulation, report et interruption

9.1 Rétractation hors CPF

Pour le contrat conclu avec une personne physique qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, le stagiaire peut se rétracter dans le délai prévu par le Code du travail, par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen écrit accepté lorsque la loi le permet. Lorsque des règles de consommation plus protectrices sont applicables à la situation du client (par exemple contrat conclu à distance ou hors établissement), elles s'appliquent dans les conditions prévues par les textes. Le client est invité à exercer sa rétractation avant le début de la formation, sauf accord exprès contraire et sous réserve des règles impératives applicables.

9.2 Rétractation et annulation CPF

Pour les dossiers CPF, le titulaire dispose du droit de rétractation et des règles d'annulation prévus par Mon Compte Formation. À titre indicatif, la plateforme prévoit un délai de rétractation après confirmation de la commande, des règles d'annulation selon que l'annulation intervient plus ou moins de 7 jours ouvrés avant le début de formation, ainsi que des règles spécifiques en cas de force majeure. Le titulaire doit effectuer les démarches directement dans son espace personnel Mon Compte Formation. ARCS reçoit les notifications de la plateforme et applique les décisions correspondantes.

9.3 Annulation ou report à l'initiative du client hors CPF

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée par écrit à contact@arcs-france.fr. ARCS étudie la demande en tenant compte de la date de début, du calendrier, de l'organisation pédagogique, de la



disponibilité des formateurs et des éventuels frais déjà engagés. Lorsque la demande intervient avant le début de la formation et hors délai de rétractation, les conditions financières applicables sont celles prévues au devis, au contrat ou à la convention. À défaut de précision, ARCS privilégie, lorsque cela est possible, un report sur une session ultérieure plutôt qu'une annulation sèche.

9.4 Interruption ou abandon en cours de formation

En cas d'interruption ou d'abandon en cours de formation hors CPF, les prestations effectivement réalisées restent dues. Les prestations non réalisées peuvent donner lieu à report, avoir ou remboursement partiel selon les circonstances, les justificatifs produits, les frais engagés et les règles impératives applicables. En cas de force majeure dûment reconnue empêchant définitivement le stagiaire de suivre la formation, seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion de leur valeur contractuelle, sous réserve des règles spécifiques applicables au financement concerné.

9.5 Annulation ou report à l'initiative d'ARCS

ARCS peut reporter ou annuler une formation en cas d'effectif insuffisant, d'indisponibilité imprévisible du formateur, d'incident technique majeur, de force majeure, ou de toute circonstance rendant impossible la bonne exécution pédagogique de la prestation. Dans ce cas, ARCS informe le client dans les meilleurs délais et propose, selon les cas, une nouvelle date, une session de remplacement, un format alternatif ou un remboursement des prestations non réalisées. Pour les dossiers CPF, les conséquences financières sont traitées selon les règles de Mon Compte Formation.

Article 10

Article 10 - Assiduité, absences et retards

10.1 Principe d'assiduité

L'apprenant s'engage à suivre la formation avec assiduité, ponctualité et implication. L'assiduité constitue une condition essentielle de la progression pédagogique, de la délivrance des attestations et, le cas échéant, de la conformité du dossier auprès du financeur.

10.2 Notification et justification des absences

Toute absence doit être signalée dès que possible, idéalement au moins 48 heures avant la séance lorsqu'elle est prévisible, ou dans les 48 heures suivant l'absence lorsqu'elle est imprévisible. Un justificatif peut être demandé. Peuvent notamment être acceptés, selon les circonstances : certificat médical, convocation administrative ou judiciaire, justificatif employeur, justificatif de transport, événement familial grave, ou tout document probant permettant d'établir l'impossibilité de participer.

10.3 Rattrapage

Les absences justifiées peuvent donner lieu à un rattrapage, sous réserve des disponibilités pédagogiques, du calendrier de la formation, du mode de financement et des règles de la plateforme ou du financeur concerné. Le rattrapage doit être sollicité par écrit et ne peut être garanti que s'il est compatible avec l'organisation du parcours.

10.4 Absences injustifiées

Une absence non justifiée peut être considérée comme une séance réalisée ou consommée lorsque le formateur était mobilisé et que la séance ne peut être réaffectée. Les absences répétées non justifiées peuvent entraîner une alerte, une suspension, une déclaration d'abandon auprès du financeur, ou une exclusion dans les conditions prévues par le règlement intérieur.

Article 11

Article 11 - Engagements de l'apprenant et règles de comportement



L'apprenant s'engage à adopter un comportement respectueux et compatible avec le bon déroulement de la formation, en présentiel comme à distance. À ce titre, il s'engage notamment à :

- respecter les horaires, les consignes pédagogiques, le règlement intérieur et les règles de sécurité ;
- participer activement aux exercices, travaux, évaluations et mises en situation ;
- respecter les formateurs, les autres apprenants, le personnel d'ARCS et les intervenants extérieurs ;
- ne pas tenir de propos discriminatoires, injurieux, menaçants, harcelants ou contraires à la dignité ;
- ne pas perturber la formation ou empêcher les autres participants de suivre la séance ;
- respecter les locaux, matériels, outils numériques et supports mis à disposition ;
- ne pas enregistrer, filmer, diffuser ou reproduire les séances ou supports sans autorisation écrite préalable ;
- ne pas commettre de fraude, plagiat ou tentative d'usurpation lors des évaluations ou examens. Tout manquement grave ou répété peut donner lieu à un avertissement, une suspension temporaire, une exclusion de la formation, ou toute mesure prévue par le règlement intérieur, sans préjudice d'éventuelles poursuites en cas de dommage.

Article 12**Article 12 - Obligations d'ARCS**

ARCS s'engage à mettre en œuvre les moyens pédagogiques, humains, matériels et administratifs nécessaires à la réalisation des formations commandées, dans le respect des documents contractuels et des exigences qualité applicables. ARCS s'engage notamment à :

- proposer un contenu conforme au programme et aux objectifs annoncés ;
- mobiliser des formateurs compétents au regard du domaine enseigné ;
- assurer le suivi administratif et pédagogique de la formation ;
- mettre à disposition des supports et outils adaptés au parcours ;
- organiser les évaluations prévues ;
- informer l'apprenant des modalités d'accès à une certification lorsque celle-ci est incluse ;
- respecter les règles applicables aux dossiers CPF ou aux financements tiers, lorsque ceux-ci sont utilisés ;
- répondre aux demandes administratives ou pédagogiques dans un délai raisonnable. ARCS est tenue à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat. La réussite à un examen, l'obtention d'un score, l'atteinte d'un niveau ou la progression finale dépendent notamment de l'assiduité, du travail personnel, du niveau initial et des conditions d'examen.

Article 13**Article 13 - Moyens pédagogiques, techniques et formation à distance****13.1 Moyens pédagogiques**

Les formations peuvent combiner exposés, exercices pratiques, mises en situation, jeux de rôle, travaux individuels ou collectifs, supports numériques, documents authentiques, entraînements à l'oral, productions écrites, évaluations formatives et retours individualisés. Les supports peuvent être fournis sous format papier, numérique, audio, vidéo ou via un espace de partage. Leur mise à disposition est strictement limitée aux besoins de la formation et à l'usage personnel de l'apprenant.

13.2 Formation à distance ou hybride

Pour les formations à distance ou hybrides, l'apprenant doit disposer d'un équipement compatible : ordinateur ou tablette adaptée, connexion internet stable, caméra et microphone fonctionnels, navigateur ou application à jour, ainsi qu'un environnement permettant de participer dans de bonnes conditions. L'apprenant est responsable de la disponibilité et du bon fonctionnement de son propre équipement. Il est recommandé de tester la connexion et le matériel avant chaque séance.



13.3 Incident technique

En cas d'incident technique imputable à ARCS empêchant la tenue normale de la séance, la séance est reportée sans décompte pour l'apprenant. En cas d'incident technique imputable à l'apprenant ou à son fournisseur d'accès, ARCS recherche une solution raisonnable, sans pouvoir garantir un rattrapage systématique.

Article 14

Article 14 - Certifications, examens et résultats

Lorsque la formation inclut une certification, un test ou un examen, les conditions d'inscription, les prérequis, les frais, le calendrier, le lieu, les modalités de passage et les délais de résultats sont ceux du certificateur ou de l'organisme examinateur concerné. ARCS peut accompagner l'apprenant dans la préparation et, lorsque cela est prévu au devis ou à la commande, dans les démarches d'inscription à l'examen. Toutefois, les décisions du certificateur, les convocations, les protocoles d'examen, les délais de traitement et les résultats relèvent de l'organisme certificateur. ARCS ne garantit pas la réussite à une certification ni l'obtention d'un score déterminé. L'apprenant demeure responsable de sa participation à l'examen, du respect des consignes du certificateur, de la présentation des pièces d'identité requises et de son comportement le jour de l'épreuve. En cas d'impossibilité d'accès à l'examen imputable à ARCS alors que l'examen était inclus et payé, ARCS propose, selon les cas, une réinscription sans frais à une session ultérieure ou le remboursement de la part correspondant aux frais d'examen non consommés.

Article 15

Article 15 - Évaluations, attestations et fin de formation

15.1 Évaluations

Des évaluations peuvent être réalisées au début, pendant et à la fin de la formation afin de mesurer la progression, d'adapter le parcours, d'identifier les points à renforcer et d'établir un bilan pédagogique. Les modalités d'évaluation peuvent prendre la forme de tests, exercices, mises en situation, productions écrites ou orales, questionnaires, entretiens, auto-évaluations ou évaluations formatives.

15.2 Attestation

À l'issue de la formation, ARCS remet une attestation de suivi ou de réalisation mentionnant notamment l'identité du bénéficiaire, l'intitulé de la formation, la durée suivie, les dates, les objectifs et, le cas échéant, les résultats de l'évaluation des acquis. La délivrance de l'attestation peut être subordonnée à la réalisation effective de la formation, au respect des règles d'assiduité et à la régularisation des sommes dues, sous réserve des règles applicables aux financeurs.

Article 16

Article 16 - Propriété intellectuelle et confidentialité

16.1 Supports et contenus

Les supports, documents, exercices, vidéos, enregistrements, méthodes, présentations, ressources numériques et contenus pédagogiques fournis par ARCS restent la propriété d'ARCS ou de leurs titulaires respectifs. L'apprenant bénéficie d'un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible, strictement limité au suivi de la formation. Toute reproduction, diffusion, publication, revente, adaptation, extraction, partage sur un réseau social ou utilisation commerciale est interdite sans autorisation écrite préalable.

16.2 Confidentialité



Les informations, échanges, documents, situations professionnelles ou données communiqués dans le cadre de la formation peuvent être confidentiels. Chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues, sauf obligation légale ou accord écrit de la partie concernée.

16.3 Enregistrements et droit à l'image

L'enregistrement d'une séance, la capture d'écran, la captation audio ou vidéo, ou la diffusion de l'image ou de la voix d'un formateur ou d'un participant ne sont autorisés qu'avec l'accord préalable des personnes concernées et dans le respect des règles de protection des données. Lorsque ARCS réalise un enregistrement à des fins pédagogiques, les apprenants en sont informés préalablement. L'accès à l'enregistrement est limité aux personnes autorisées et sa conservation est limitée à la durée nécessaire à la finalité pédagogique annoncée.

Article 17

Article 17 - Données personnelles et RGPD

17.1 Données collectées et finalités

Dans le cadre de ses prestations, ARCS peut collecter et traiter des données personnelles relatives au client et aux apprenants : identité, coordonnées, informations administratives, niveau initial, objectifs de formation, assiduité, évaluations, facturation, pièces justificatives et données nécessaires au suivi de la prestation. Ces données sont utilisées pour gérer les inscriptions, exécuter la formation, assurer le suivi pédagogique, produire les documents administratifs, gérer les paiements, répondre aux obligations légales et, le cas échéant, échanger avec les financeurs ou certificateurs.

17.2 Destinataires

Les données peuvent être communiquées, dans la limite nécessaire, aux équipes d'ARCS, formateurs, prestataires techniques, organismes financeurs, plateformes de financement, certificateurs, autorités publiques ou organismes de contrôle lorsque cela est requis. Les prestataires intervenant pour le compte d'ARCS sont tenus à des obligations de confidentialité et de sécurité adaptées à leur mission.

17.3 Droits des personnes

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, chaque personne concernée dispose, selon les conditions prévues par les textes, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données.

Les demandes s'exercent par écrit à contact@arcs-france.fr ou par courrier au siège social. ARCS répond dans le délai légal applicable à compter de la réception d'une demande complète. La personne concernée peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

17.4 Conservation

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités poursuivies, puis archivées ou supprimées selon les obligations légales, comptables, administratives, probatoires ou de contrôle applicables aux organismes de formation.

Article 18

Article 18 - Accessibilité et situation de handicap

ARCS s'engage à étudier les besoins d'adaptation exprimés par les personnes en situation de handicap ou rencontrant une difficulté particulière susceptible d'affecter le suivi de la formation. L'apprenant ou le client est invité à signaler ses besoins le plus tôt possible, idéalement avant l'inscription, afin de permettre l'analyse des aménagements raisonnables envisageables : adaptation des supports, rythme, modalités de participation, orientation vers un partenaire spécialisé ou toute autre mesure pertinente. Les demandes peuvent être adressées à contact@arcs-france.fr. ARCS évalue la faisabilité de l'aménagement au regard de la formation, des contraintes pédagogiques, techniques et organisationnelles, et des exigences des éventuels



certificateurs.

Article 19

Article 19 - Réclamations et médiation de la consommation

19.1 Réclamation préalable

Toute réclamation relative à une formation, une facture, une inscription, une annulation, un support, une certification ou un comportement doit être adressée par écrit à ARCS :

- par email : contact@arcs-france.fr ;
- ou par courrier : ARCS, 28 rue de Londres, 75009 Paris. La réclamation doit préciser l'identité du demandeur, la formation concernée, les dates, les faits contestés, les pièces utiles et la solution recherchée. ARCS accuse réception et s'efforce de répondre dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la réception d'un dossier suffisamment complet.

19.2 Médiation de la consommation

Lorsque le client est un consommateur et qu'un litige n'a pas pu être résolu directement avec ARCS après une réclamation écrite préalable, il peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, dans les conditions prévues par le Code de la consommation. Médiateur indiqué par ARCS : Société de la Médiation Professionnelle (SMP) - Médiation de la consommation, 24 rue Albert de Mun, 33000 Bordeaux - site : www.mediateur-consommation-smp.fr. Le consommateur doit saisir le médiateur dans le délai légal à compter de sa réclamation écrite préalable, et fournir les pièces permettant l'examen du litige. La médiation est une démarche amiable qui n'empêche pas le recours à une juridiction compétente.

Article 20

Article 20 - Responsabilité, force majeure et limites

20.1 Obligation de moyens

ARCS est responsable de la bonne mise en œuvre des moyens pédagogiques, administratifs et techniques prévus au contrat. Elle ne peut être tenue responsable de l'absence de progression, de l'échec à un examen ou de l'insuffisance d'un score lorsque les moyens prévus ont été mis en œuvre et que le résultat dépend de l'apprenant ou d'un tiers certificateur.

20.2 Limitation de responsabilité

Sauf faute lourde, faute dolosive, dommage corporel, manquement à une obligation légale impérative ou responsabilité ne pouvant être limitée par la loi, la responsabilité d'ARCS est limitée aux dommages directs, certains et prouvés résultant d'un manquement contractuel imputable à ARCS. ARCS ne peut être tenue responsable des dommages indirects tels que perte de chance, perte de revenus, perte d'opportunité professionnelle, préjudice commercial, ou conséquences résultant d'une décision d'un financeur, d'un certificateur ou d'une plateforme tierce.

20.3 Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens du droit français. La partie empêchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et justifie, lorsque cela est possible, la nature et la durée prévisible de l'empêchement. Lorsque la force majeure rend impossible la poursuite de la formation, les conséquences financières sont traitées selon les règles applicables au contrat, au financeur et aux textes en vigueur. Pour les dossiers CPF, les règles Mon Compte Formation s'appliquent.



Article 21

Article 21 - Modification des CGV et validité des clauses

21.1 Modification des CGV

ARCS peut modifier les présentes CGV afin de tenir compte de l'évolution de son offre, de ses outils, de la réglementation, des exigences des financeurs ou de ses procédures internes. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date d'acceptation de la commande, sauf disposition impérative contraire. Les modifications ne s'appliquent pas rétroactivement aux contrats déjà conclus, sauf accord écrit des parties ou exigence légale.

21.2 Nullité partielle

Si une clause des CGV est déclarée nulle, illégale ou inopposable, les autres clauses demeurent applicables. La clause concernée est remplacée, dans la mesure du possible, par une clause valable produisant un effet économique et juridique équivalent.

Article 22

Article 22 - Droit applicable, juridiction et dispositions finales

22.1 Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Elles s'interprètent notamment au regard du Code du travail, du Code de la consommation, du Code civil, du Code de commerce lorsque applicable, et des règles propres aux dispositifs de financement concernés.

22.2 Règlement amiable et juridiction

Les parties s'efforcent de résoudre amiablement tout différend relatif à la formation. En cas d'échec, le litige peut être soumis au médiateur compétent lorsque le client est un consommateur, ou à la juridiction compétente selon les règles de droit commun. Pour les clients professionnels, et sauf règle impérative contraire, les litiges relèvent de la juridiction compétente du ressort de Paris. Pour les consommateurs, les règles légales de compétence territoriale s'appliquent.

22.3 Entrée en vigueur et version

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date indiquée en page de garde. Elles remplacent les versions antérieures pour toute commande conclue après cette date.

Annexes

Documents complémentaires disponibles

Les documents suivants peuvent être joints au dossier ou tenus disponibles selon la prestation concernée.

- Règlement intérieur applicable aux stagiaires.
- Programme détaillé de la formation et objectifs pédagogiques.
- Devis, contrat ou convention de formation signé(e).
- Conditions particulières de financement, le cas échéant.
- Politique de confidentialité ou notice d'information RGPD.
- Références de la certification Qualiopi et justificatifs d'habilitation/certification, le cas échéant.
- Calendrier des sessions, convocations, feuilles d'émargement et attestations de réalisation.