

<p style="text-align: center;">CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (PRESTATIONS DE SERVICE AUX PROFESSIONNELS, CONSOMMATEURS ET NON PROFESSIONNELS)</p>

ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation constituent, conformément à l'article L 441-1 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société « ARROW CONSEIL & FORMATION » (« Le Prestataire ») fournit aux Clients professionnels, consommateurs et Clients non professionnels (« Les Clients ou le Client ») qui lui en font la demande, par contact direct auprès d'un interlocuteur du Prestataire, les services suivants :

- Conseil,
- Accompagnement,
- Formation,

réalisés selon trois formats d'intervention :

- Présentiel,
- A distance (par exemple en visioconférence),
- Digitalisé (par exemple en e-learning),

ci-après désignés « les Services ».

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès des Clients de même catégorie, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont systématiquement communiquées à tout Client consommateur ou non professionnel préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services et à tout Client professionnel qui en fait la demande, pour leur permettre de passer commande auprès du Prestataire. Elles sont également communiquées à tout Client préalablement à la conclusion d'une convention unique visée aux articles L 441-3 et suivants du Code du Commerce, dans les délais légaux.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le catalogue du Prestataire. Le Client consommateur ou non professionnel est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. La validation de la commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes les modifications qui lui paraîtront utiles.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

6, place Don Bosco – 44300 NANTES

ARTICLE 2 - Commandes

2-1

Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis et acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par le Prestataire, matérialisée par la conclusion d'un contrat de Prestations de services (par exemple une convention de formation). Les devis établis par le Prestataire sont valables pendant une durée de trente (30) jours ouvrés.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

2-2

Les éventuelles modifications de la commande demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire, que si elles sont notifiées par écrit, dix (10) jours ouvrés au moins avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, après signature par le Client d'un bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

Dans l'hypothèse où ces modifications ne pourraient être acceptées par le Prestataire, les sommes versées par le Client lui seront restituées dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la notification de l'impossibilité d'accepter les modifications effectuées par le Prestataire auprès du Client (à moins que celui-ci ne préfère bénéficier d'un avoir).

2-3

En cas de versement d'un acompte

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire moins de quinze (15) jours ouvrés avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article " Conditions de règlement-Délais de règlement " des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Cet acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes.

A défaut de versement d'un acompte

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire moins de quinze (15) jours ouvrés avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 30 % du prix total HT des Services sera acquise au Prestataire et facturée au Client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

2.4 DROIT DE RÉTRACTATION

Cette faculté est réservée aux Clients agissants en tant que consommateurs.

Quand les conditions de reconnaissance du droit de rétractation sont réunies, le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de sa commande pour se rétracter, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, en adressant un courrier recommandé au Prestataire, dénué d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Si le consommateur souhaite voir la prestation commencer avant l'expiration du délai de rétractation, il en fait la demande expresse auprès du Prestataire qui en conserve une trace sur un support durable, sans que cela ne vaille renonciation au droit de rétractation. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le consommateur qui a demandé expressément à voir la prestation commencer avant l'expiration du délai de rétractation reste redevable du coût des prestations réalisées jusqu'à la réception de sa rétractation par le Prestataire. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les conventions de formation pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

ARTICLE 3 - Tarifs

Les prestations de services sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué à l'article " Commandes " ci-dessus.

Les tarifs s'entendent nets et HT.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque fourniture de Services.

Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client conformément aux dispositions de l'article L 441-1, III du Code de commerce.

Le Client pourra bénéficier de réductions de prix, remises et ristournes, en fonction du nombre en une seule fois et un seul lieu et de la fréquence, des Services commandées, ou de la régularité de ses commandes de Services, dans les conditions et selon les modalités décrites aux tarifs du Prestataire.

ARTICLE 4 - Conditions de règlement

4-1. Délais de règlement

Le prix est payable en totalité et en un seul versement dans un délai de 60 jours date de facture, dans les conditions définies à l'article « Modalités de fourniture des Services » ci-après, et comme indiqué sur la facture remise au Client.

Un acompte correspondant à 30 % du prix total des Services commandés est exigé pour tout règlement par le Client, hors intervention d'un financeur, lors de la passation de la commande.

Le solde du prix est payable en un seul versement dans un délai de 60 jours date de facture, dans les conditions définies à l'article « Modalités de fourniture des Services » ci-après.

Les modes de paiement sécurisés suivants sont utilisés :

- Par virement bancaire,
- Par chèque bancaire.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco.

La mise en paiement du chèque est réalisée à réception.

Cet acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités indiquées aux présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, aucun escompte ne sera pratiqué par le Prestataire pour paiement avant la date figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

4-2. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux mensuel de 3 fois le taux d'intérêt légal du montant TTC du prix des Services figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par le Prestataire pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

4-3. Absence de compensation

Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes dues par le Client au Prestataire au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

ARTICLE 5 - Modalités de fourniture des Services

Les Services demandés par le Client seront fournis suivant le calendrier indiqué au client dans le contrat.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de report ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure.

Les Services seront fournis en présentiel, dans les bureaux du Prestataire ou du Client, à distance ou seront digitalisés.

L'identification du Prestataire est la suivante :

ARROW CONSEIL & FORMATION

Société par actions simplifiée au capital de 4 000 Euros,

Dont le siège est à NANTES (44300) – 6 place Don Bosco,

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés 848 670 857

La fourniture des Services pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le Client, sous réserve d'un préavis de QUINZE (15) jours, aux frais exclusifs de ce dernier.

De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptée par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

A défaut de réserve ou réclamation expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de DEUX (2) jours à compter de la fourniture des Services pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera le Client (dans la mesure du possible) dans un délai de TRENTE (30) jours calendaires et à ses frais, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

ARTICLE 6 - Responsabilité du Prestataire - Garantie

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de QUINZE (15) jours à compter de leur découverte.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, la garantie du Prestataire serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutifs à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, le Client étant seul responsable du choix des Services demandés.

ARTICLE 7 - Droit de propriété intellectuelle

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les supports (PPT), fiches récapitulatives, vidéos, fiches téléchargeables..., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits supports, fiches, schémas, modèles..., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 8 - Données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Prestataire. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire externe au « Privacy Shield », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale suivante : 6 place Don Bosco – 44300 NANTES. En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles du Prestataire de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

ARTICLE 9 - Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

Les risques liés à un changement de circonstances financières ou économiques entourant la conclusion d'une opération de Fourniture de Services du Prestataire soumise aux présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, et résultant, en particulier, de l'impossibilité matérielle de réaliser les Prestations au regard d'une situation d'état d'urgence du pays seront répartis, dans le cadre des

dispositions de l'article 1195 du Code civil relatives à l'imprévision, également entre le Prestataire et le Client.

Cependant, si le changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat était définitif ou perdurait au-delà de deux mois, les présentes seraient purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution pour Imprévision ».

ARTICLE 10 - Exécution forcée en nature

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

ARTICLE 11 - Réduction proportionnelle du prix en cas d'exécution imparfaite de l'obligation

En cas de manquement d'une Partie à l'une ou l'autre de ses obligations, le créancier pourra, en application de l'article 1223 du Code civil, trente (30) jours après la réception par le débiteur de l'obligation d'une mise en demeure signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, de s'exécuter restée sans effet, s'il n'a pas encore payé tout ou partie de la prestation, notifier dans les meilleurs délais au débiteur sa décision d'accepter une exécution imparfaite du contrat et d'en réduire de manière proportionnelle le prix.

L'acceptation par le débiteur de la décision de réduction de prix du créancier doit être rédigée par écrit.

A défaut d'accord entre les Parties sur le montant de cette réduction proportionnelle du prix, celui-ci sera déterminé à dire d'expert dans les conditions de l'article 1592 du Code civil.

Dans l'hypothèse où le créancier de l'obligation aurait déjà payé le prix, il pourra, à défaut d'accord entre les Parties demander au juge la réduction de prix.

ARTICLE 12 - Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance.

Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

ARTICLE 13 - Résolution du contrat

13-1 - Résolution pour imprévision

La résolution pour l'impossibilité de l'exécution d'une obligation devenue excessivement onéreuse ne pourra intervenir que trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

13-2 - Résolution pour inexécution d'une obligation suffisamment grave

La Partie victime de la défaillance pourra en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie Défaillante, la résolution fautive des présentes, trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

13-3 - Résolution pour force majeure

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra avoir lieu que trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

13-4 - Dispositions communes aux cas de résolution

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résiliation ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, elles ne donneront pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

ARTICLE 14 - Litiges

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le prestataire et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client consommateur et non professionnel est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. Art. L612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

ARTICLE 15 - Langue du contrat - Droit applicable

Les présentes Conditions générales de Vente et d'Utilisation et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 16 - Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont expressément agréées et acceptées par le Client professionnel, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de

ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

Le Client consommateur et non professionnel reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, de manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et de toutes informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et notamment des informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Service,
- le prix des Services et des frais annexes,
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés,
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et leurs modalités de mise en œuvre,
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour une personne physique ou morale, de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et obligation ou paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.