CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARETAF — Association loi 1901 — Organisme de formation professionnelle certifié Qualiopi

Version V2026 — En vigueur à compter du : 03/06/2026

Organisme	ARETAF — Association loi 1901
Siège social	31 rue Ponsardin — 51100 Reims
Contact	03.26.88.41.55 — info@aretaf.com
Identification	Déclaration d'activité n° 21510040251 auprès du Préfet de Région Grand Est — Siret : 34416713500039
Certification	Qualiopi — N° 2021/97129.1 — Formation professionnelle continue

Article 1 — Désignation d'ARETAF

ARETAF est une association loi 1901, organisme de formation professionnelle, dont le siège social est fixé au 31 rue Ponsardin — 51100 Reims. ARETAF est certifiée Qualiopi (n° 2021/97129.1) pour la catégorie d'actions « Actions de formation ».

ARETAF conçoit, élabore et dispense des formations interentreprises et intra-entreprises, des actions d'analyse des pratiques professionnelles, de supervision, d'accompagnement institutionnel, d'appui aux équipes, de conseil, de régulation et d'intervention, à Reims et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

ARETAF intervient notamment auprès d'établissements, services, associations, collectivités, organismes gestionnaires, professionnels, équipes pluridisciplinaires et particuliers inscrits à une action de formation.

Article 2 — Définitions

Dans les présentes CGV, il est convenu de désigner par :

- **Client :** toute personne physique ou morale qui s'inscrit, passe commande, signe un devis, une convention ou un contrat avec ARETAF.
- **Client professionnel :** toute entreprise, association, établissement, service, collectivité, administration ou organisme agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou institutionnelle.
- **Client particulier :** toute personne physique contractant avec ARETAF à des fins principalement personnelles, notamment lorsqu'elle finance directement tout ou partie de sa formation.
- **Stagiaire / participant / bénéficiaire :** toute personne physique participant à une action de formation, d'analyse des pratiques, de supervision ou d'accompagnement.
- **Formation interentreprises :** formation inscrite au catalogue d'ARETAF regroupant des participants issus de structures différentes.
- **Formation intra-entreprise :** formation ou intervention conçue pour un client déterminé, le cas échéant sur mesure.
- **Prestation :** toute action de formation, accompagnement, supervision, analyse des pratiques, conseil, régulation, intervention institutionnelle ou action connexe réalisée par ARETAF.
- **OPCO :** Opérateur de Compétences susceptible d'assurer une prise en charge financière selon les règles applicables.
- **CGV :** Conditions Générales de Vente.

Article 3 — Objet et champ d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ARETAF réalise ses prestations pour le compte d'un client.

Le fait de s'inscrire, de signer un devis, une convention, un contrat, un bon de commande ou de participer à une prestation implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

Les présentes CGV prévalent sur tout document contraire du client, notamment ses conditions générales d'achat, sauf dérogation expresse, écrite et signée par ARETAF.

Les conditions particulières figurant dans le devis, la convention de formation, le contrat de formation professionnelle, la proposition pédagogique ou tout document contractuel spécifique complètent les présentes CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent pour la prestation concernée.

Article 4 — Documents contractuels et contractualisation

Selon la nature de la prestation et la qualité du client, ARETAF établit un ou plusieurs documents contractuels : devis, proposition pédagogique, convention de formation, contrat de formation professionnelle, programme, calendrier, feuille d'émargement, attestation ou facture.

Pour les clients professionnels, la commande est réputée ferme après retour du devis, de la convention ou du bon de commande dûment renseigné, daté, signé et revêtu de la mention d'accord du client, sauf modalités différentes convenues par écrit.

Pour les clients particuliers finançant eux-mêmes leur formation, un contrat de formation professionnelle est établi conformément aux articles L.6353-3 et suivants du Code du travail.

L'émission d'un devis ne vaut pas inscription définitive. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée, sous réserve de la validation administrative, financière et pédagogique par ARETAF.

Article 5 — Programmes, objectifs et prérequis

Conformément aux exigences du référentiel Qualiopi, chaque action de formation précise les objectifs, le public concerné, les prérequis, la durée, les modalités et délais d'accès, les moyens pédagogiques, les modalités d'évaluation et les conditions tarifaires.

Le client s'engage à transmettre aux participants les informations utiles relatives à la formation et à s'assurer que les prérequis sont respectés.

ARETAF peut refuser ou différer l'inscription d'un participant lorsque les prérequis ne sont pas remplis ou lorsque la participation semble incompatible avec les objectifs de l'action.

Article 6 — Dispositions spécifiques aux clients particuliers

Lorsqu'une personne physique contracte directement avec ARETAF et finance elle-même tout ou partie de sa formation, la relation contractuelle est formalisée par un contrat de formation professionnelle (art. L.6353-3 et suivants du Code du travail).

Le contrat individuel précise notamment la nature, la durée, le programme, l'objet de la formation, les effectifs, le niveau de connaissances préalable requis, les conditions financières, les modalités de paiement et les conditions prévues en cas de cessation anticipée ou d'abandon.

Conformément à l'article L.6353-5 du Code du travail, le stagiaire dispose d'un délai de rétractation de dix jours à compter de la signature du contrat. Durant ce délai, aucune somme ne peut être exigée.

À l'expiration de ce délai, conformément à l'article L.6353-6 du Code du travail, il ne peut être demandé une somme supérieure à 30 % du prix convenu ; le solde donne lieu à un échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action.

Article 7 — Conditions financières

Tous les prix sont indiqués en euros. Sauf mention contraire, les prix s'entendent toutes taxes comprises. ARETAF relève de la TVA non applicable en vertu de l'article 293 B du Code général des impôts, sauf évolution de sa situation fiscale ou mention contraire dans les documents contractuels.

Les prix comprennent les frais pédagogiques. Les frais de déplacement, d'hébergement, de restauration, de location de salle, de reprographie spécifique ou tout frais annexe ne sont inclus que s'ils sont expressément mentionnés dans le devis ou la convention.

Pour les parcours longs ou les interventions récurrentes, des facturations intermédiaires peuvent être prévues. Dans des situations exceptionnelles, un paiement échelonné peut être accepté par ARETAF. Ces modalités doivent être formalisées par écrit avant le démarrage de la prestation.

Article 8 — Règlement et retard de paiement

Sauf disposition particulière, le règlement du prix est effectué à réception de facture, au comptant, sans escompte, à l'ordre d'ARETAF.

En cas de retard de paiement d'un client professionnel, ARETAF pourra appliquer les pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, conformément aux articles L.441-10 et

suivants du Code de commerce, ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, sans préjudice de toute demande complémentaire justifiée.

En cas de non-paiement, ARETAF se réserve le droit de suspendre toute nouvelle inscription, prestation ou remise de document, dans le respect des dispositions légales applicables.

Article 9 — Financement par un OPCO ou un tiers financeur

Lorsque la prestation fait l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO, une administration, un employeur ou tout autre tiers financeur, il appartient au client d'effectuer les démarches nécessaires avant le début de la prestation.

L'accord de financement doit être communiqué à ARETAF dans les meilleurs délais et, lorsque cela est exigé, avant l'entrée en formation du participant.

En cas de prise en charge partielle, de refus, de retard, d'absence d'accord ou de défaillance du financeur, le client demeure seul redevable du prix total ou du solde de la prestation.

Les sommes facturées à titre de dédommagement, d'indemnité, de frais d'annulation ou de mobilisation ne sont pas imputables sur les fonds de la formation professionnelle et ne peuvent pas faire l'objet d'une demande de prise en charge OPCO, sauf règle contraire expresse du financeur.

Article 10 — Dédit, remplacement d'un participant et report d'inscription

En cas d'empêchement d'un participant, le client peut demander son remplacement par une autre personne ayant un profil compatible avec les objectifs et prérequis de l'action. Ce remplacement est soumis à l'accord préalable d'ARETAF et, le cas échéant, à l'accord du financeur.

ARETAF peut proposer le report d'une inscription vers une session ultérieure lorsque le calendrier et les conditions pédagogiques le permettent.

Toute demande de remplacement, report ou dédit doit être notifiée par écrit à ARETAF.

Article 11 — Annulation, absence ou interruption du fait du client

Toute annulation, demande de report, absence ou interruption doit être notifiée par écrit à ARETAF.

Lorsque la prestation est annulée totalement ou partiellement par le client, la partie déjà réalisée est facturée au prorata des heures ou journées effectuées.

Concernant la partie non réalisée, sauf disposition particulière prévue au devis ou à la convention, les conditions suivantes s'appliquent :

- Annulation ou report intervenant plus de 15 jours calendaires avant la date prévue : facturation de 25 % du coût de la partie non réalisée à titre de dédommagement ;
- Annulation ou report intervenant entre 15 et 7 jours calendaires avant la date prévue : facturation de 50 % du coût de la partie non réalisée ;
- Annulation ou report intervenant moins de 7 jours calendaires avant la date prévue : facturation de 100 % du coût de la partie non réalisée ;
- Absence non justifiée d'un participant, abandon ou interruption non imputable à ARETAF : facturation des sommes prévues contractuellement.

Article 12 — Mobilisation des intervenants

Indépendamment des délais d'annulation ci-dessus, toute séance ou prestation ayant donné lieu à une mobilisation effective des intervenants peut être facturée en tout ou partie.

Sont notamment considérées comme mobilisation effective : préparation pédagogique, conception d'outils, analyse de la demande, réunion de cadrage, déplacement, réservation de temps d'intervention, présence sur site ou en distanciel, coordination, temps de régulation ou d'échange avec les équipes.

Cette disposition est particulièrement applicable aux interventions sur mesure, analyses des pratiques professionnelles, supervisions, accompagnements institutionnels et actions de conseil, lorsque du temps de préparation ou de réservation a été engagé.

Article 13 — Annulation, report ou interruption du fait d'ARETAF

ARETAF peut annuler ou reporter une prestation en cas d'effectif insuffisant, d'indisponibilité d'un intervenant, de force majeure, de difficulté organisationnelle sérieuse ou de toute circonstance rendant impossible ou inopportune la réalisation de l'action dans de bonnes conditions.

Dans ce cas, ARETAF informe le client dans les meilleurs délais et propose, lorsque cela est possible, une nouvelle date ou une modalité alternative de réalisation.

Lorsque l'annulation est imputable à ARETAF et qu'aucun report n'est accepté par le client, seules les sommes correspondant aux prestations effectivement réalisées sont dues. Aucune indemnité complémentaire ne pourra être réclamée à ARETAF, sauf faute prouvée.

Article 14 — Force majeure et circonstances exceptionnelles

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement ou retard résultant d'un événement de force majeure ou d'une circonstance échappant raisonnablement à son contrôle.

Sont notamment susceptibles de constituer de telles circonstances : crise sanitaire, confinement, catastrophe naturelle, incendie, grève externe, interruption des transports, panne grave de réseau, indisponibilité subite d'un intervenant pour maladie, accident, décès d'un proche ou toute autre circonstance indépendante de la volonté des parties.

En cas de force majeure, ARETAF recherchera prioritairement avec le client des modalités alternatives de réalisation, notamment report, adaptation du calendrier, visioconférence ou transformation partielle de la modalité pédagogique.

Si l'action ne peut être ni réalisée ni reportée, les parties conviennent de rechercher une solution amiable tenant compte de la partie réalisée, des frais engagés et de la mobilisation effective d'ARETAF.

Article 15 — Effectif et ajournement

Pour favoriser de bonnes conditions pédagogiques, l'effectif de chaque action est limité. Cet effectif est déterminé en fonction des objectifs, des méthodes pédagogiques, du public visé, des modalités d'animation et des contraintes organisationnelles.

Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée, sous réserve de validation par ARETAF. Une fois l'effectif atteint, ARETAF peut proposer une nouvelle session ou inscrire le participant sur liste d'attente.

Lorsque le nombre de participants est insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation interentreprises, ARETAF peut ajourner ou reporter la formation.

Article 16 — Modalités de réalisation : présentiel, distanciel et format hybride

Les prestations peuvent être réalisées en présentiel, à distance ou en format hybride, selon les modalités précisées dans les documents contractuels.

Pour les actions à distance, le participant doit disposer d'un équipement compatible, d'une connexion internet suffisante, d'un environnement permettant la participation effective et, lorsque nécessaire, d'un accès audio et vidéo.

ARETAF ne peut être tenue responsable des difficultés techniques imputables au participant, à son équipement, à son réseau, à son fournisseur d'accès, à son employeur ou aux restrictions informatiques internes du client.

En cas d'incident technique général affectant l'outil choisi par ARETAF, celle-ci proposera, dans la mesure du possible, une solution de reprise, un report ou une modalité alternative.

Article 17 — Accessibilité et situations de handicap

ARETAF porte une attention particulière à l'accueil des personnes en situation de handicap et à l'adaptation de ses prestations lorsque cela est possible, conformément aux exigences du référentiel Qualiopi.

Toute personne concernée est invitée à signaler ses besoins en amont de l'inscription afin qu'ARETAF et plus particulièrement le référent handicap, puissent étudier les adaptations pédagogiques, techniques, matérielles, temporelles ou organisationnelles envisageables.

Lorsque l'adaptation demandée dépasse les moyens ou compétences d'ARETAF, celle-ci peut orienter la personne ou le client vers des interlocuteurs ou partenaires spécialisés.

Article 18 — Obligations du client

Le client s'engage à fournir à ARETAF les informations nécessaires à la préparation et à la réalisation de la prestation : contexte, objectifs, public concerné, contraintes, calendrier, adresse du lieu d'intervention, contacts utiles, conditions d'accès, informations de sécurité et, le cas échéant, besoins particuliers des participants.

Lorsque la prestation se déroule dans les locaux du client, celui-ci s'assure que les conditions matérielles, techniques, de sécurité et de confidentialité permettent une intervention conforme aux objectifs convenus.

Le client s'engage à informer les participants des modalités pratiques, du règlement intérieur applicable, des consignes de présence, de ponctualité, de confidentialité et de respect mutuel.

Article 19 — Obligations des participants

Les participants s'engagent à adopter une attitude compatible avec le bon déroulement de la prestation, à respecter les horaires, les consignes pédagogiques, les règles de confidentialité et, le cas échéant, le règlement intérieur applicable.

ARETAF se réserve le droit d'exclure temporairement ou définitivement un participant dont le comportement compromettrait le bon déroulement de l'action, la sécurité, la dignité ou la confidentialité des personnes, après information du client lorsque celui-ci est distinct du participant.

Dans ce cas, les conditions financières d'annulation ou d'interruption restent applicables, sauf décision contraire d'ARETAF.

Article 20 — Attestations, émargement et justificatifs

ARETAF met en place les modalités de suivi de l'assiduité adaptées à la prestation : feuilles d'émargement, relevés de connexion, attestations de présence, attestations de formation, certificats de réalisation ou tout autre justificatif requis par la réglementation ou les financeurs.

À l'issue de la formation, ARETAF remet au stagiaire ou au client les documents prévus par la réglementation et par les financeurs, sous réserve de la participation effective du stagiaire et du respect des conditions administratives applicables.

Une attestation de présence par participant peut être transmise au client à sa demande.

Article 21 — Évaluation et démarche qualité

Conformément aux exigences Qualiopi, ARETAF met en œuvre des évaluations des acquis, questionnaires de satisfaction, bilans, temps de régulation, entretiens ou outils de suivi afin d'apprécier la qualité de la prestation et son adéquation aux objectifs annoncés.

Le client et les participants s'engagent à contribuer loyalement à ces démarches, dans le respect de la confidentialité des informations partagées.

Les retours recueillis peuvent être utilisés par ARETAF pour améliorer ses actions, ses supports, son organisation et ses pratiques, sans divulgation d'informations confidentielles ou nominatives non autorisées.

Article 22 — Documentation pédagogique et propriété intellectuelle

La documentation pédagogique, les supports, outils, exercices, grilles d'analyse, méthodes, schémas, contenus, séquences et tout document remis ou présenté par ARETAF sont protégés au titre du droit d'auteur (Code de la propriété intellectuelle) et demeurent la propriété exclusive d'ARETAF ou de ses partenaires.

Ils sont remis pour un usage strictement personnel et professionnel interne au participant ou au client, dans le cadre de la prestation concernée.

Sont notamment interdits, sans autorisation écrite préalable d'ARETAF : reproduction, diffusion, modification, adaptation, revente, mise en ligne, transmission à des tiers, utilisation pour animer une formation ou intégration dans des supports propres au client.

Article 23 — Confidentialité

ARETAF, le client et les participants s'engagent à garder confidentiels les informations, documents, situations, données, échanges, analyses, pratiques professionnelles et éléments institutionnels auxquels ils pourraient avoir accès dans le cadre de la prestation.

Cette obligation s'applique avant, pendant et après la réalisation de la prestation. Elle est particulièrement importante pour les analyses des pratiques, supervisions, accompagnements institutionnels et interventions impliquant des situations professionnelles, familiales, sociales, médico-sociales ou cliniques.

ARETAF s'engage à ne pas communiquer à des tiers les informations transmises par le client, sauf obligation légale, demande d'une autorité compétente, accord du client ou nécessité liée à la réalisation de la prestation avec un partenaire identifié.

Article 24 — Communication et références

Le client accepte qu'ARETAF puisse le mentionner comme référence professionnelle et décrire objectivement la nature générale des prestations réalisées, notamment dans ses propositions, rapports d'activité, supports de présentation ou listes de références.

Le client peut s'opposer à cette mention par écrit, préalablement ou à tout moment. En cas d'opposition, ARETAF s'abstiendra de citer le client dans ses communications futures, sauf obligation légale, réglementaire ou comptable.

Article 25 — Protection des données personnelles

ARETAF collecte et traite des données personnelles dans le cadre de la gestion administrative, pédagogique, comptable, commerciale, qualité et réglementaire de ses prestations, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (loi Informatique et Libertés).

Les données concernées peuvent notamment porter sur l'identité, les coordonnées, la fonction, la structure d'appartenance, l'assiduité, les évaluations, les besoins d'adaptation, les documents contractuels, les factures et les informations nécessaires au suivi de la formation.

Les traitements ont pour finalités principales : gestion des inscriptions, exécution des prestations, suivi pédagogique, facturation, réponse aux obligations légales et réglementaires, relations avec les financeurs, amélioration continue et traitement des réclamations.

Les bases légales peuvent être l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales, l'intérêt légitime d'ARETAF ou le consentement lorsque celui-ci est requis.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités poursuivies, aux obligations légales, comptables, fiscales, qualité et aux exigences de traçabilité applicables aux organismes de formation.

Article 26 — Droits des personnes sur leurs données

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, les personnes concernées disposent, dans les conditions prévues par les textes, des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de leurs données.

Ces droits peuvent être exercés auprès d'ARETAF par courriel à info@aretaf.com ou par courrier postal à l'adresse du siège social.

En cas de difficulté non résolue, les personnes concernées peuvent introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés — www.cnil.fr).

Lorsque des images, enregistrements audio ou vidéo sont réalisés dans le cadre d'exercices, travaux pratiques ou simulations, leurs conditions d'utilisation sont précisées aux participants. Sauf accord spécifique, ces supports ne sont pas diffusés et sont supprimés lorsqu'ils ne sont plus nécessaires à la finalité poursuivie.

Article 27 — Responsabilité

ARETAF est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Elle s'engage à mettre en œuvre les moyens pédagogiques, organisationnels et humains nécessaires à la réalisation de la prestation convenue.

La responsabilité d'ARETAF ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et pour les dommages directs résultant de cette faute.

ARETAF ne saurait être responsable des décisions, usages, interprétations, transformations, conséquences organisationnelles ou professionnelles résultant de l'utilisation par le client ou les participants des apports, méthodes ou contenus transmis pendant la prestation.

ARETAF ne peut être tenue responsable des dommages indirects tels que perte d'exploitation, perte d'image, perte de chance, préjudice commercial, interruption d'activité ou conséquences internes propres au client.

Article 28 — Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par écrit à ARETAF, par courriel (info@aretaf.com) ou courrier postal, en précisant l'objet de la réclamation, la prestation concernée, la date, les personnes impliquées et les éléments permettant son instruction.

ARETAF accuse réception de la réclamation et la traite dans le cadre de sa procédure qualité interne, conformément aux exigences Qualiopi.

Le traitement d'une réclamation n'interrompt pas automatiquement les obligations de paiement, sauf accord écrit contraire ou disposition légale applicable.

Article 29 — Médiation amiable entre parties professionnelles

Tout différend entre ARETAF et un client professionnel relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation de la relation contractuelle pourra être soumis, avant toute procédure judiciaire, à une tentative de résolution amiable.

Les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable par échange direct, réunion de régulation ou recours à une personne qualifiée, indépendante, neutre et impartiale choisie d'un commun accord.

Les parties s'engagent, lorsque cela est possible, à participer à au moins une réunion de tentative de résolution amiable en y déléguant une personne disposant d'un pouvoir de décision suffisant.

Article 30 — Médiation de la consommation pour les clients particuliers

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout client particulier a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à ARETAF, après réclamation préalable écrite adressée à ARETAF et demeurée infructueuse.

Le médiateur de la consommation désigné par ARETAF est SAS MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT. En cas de litige, tout consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

https://www.medconsodev.eu

ou par voie postale en écrivant à :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT

C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS - Immeuble l'Horizon - Esplanade de France - 3 rue J. Constant Milleret - 42000 SAINT-ETIENNE

Article 31 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre ARETAF et le client sont soumises au droit français.

À défaut de résolution amiable, tout litige relève des juridictions compétentes selon les règles légales applicables.

Pour les clients professionnels, et sous réserve des règles impératives contraires, compétence est attribuée aux juridictions du ressort de Reims. Pour les clients particuliers, les règles légales de compétence territoriale demeurent applicables.

Article 32 — Dispositions finales

Le fait qu'ARETAF ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une des clauses des présentes CGV était déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses conserveraient leur plein effet.

ARETAF se réserve le droit de modifier les présentes CGV afin de tenir compte des évolutions légales, réglementaires, organisationnelles ou pédagogiques. La version applicable est celle communiquée au client au moment de la contractualisation, sauf accord contraire.

Article 33 — Version documentaire

Version : CGV ARETAF V2026 — Version consolidée et optimisée.

Date d'entrée en vigueur : 05/06/2026

Annexe 1 — Synthèse des principales évolutions

Point traité	Modification réalisée
OPCO	Définition actualisée : Opérateur de Compétences (terminologie loi Avenir professionnel 2018).
Clients particuliers	Ajout du contrat de formation professionnelle (L.6353-3), délai de rétractation de 10 jours (L.6353-5) et règles de paiement spécifiques (L.6353-6).
Annulation	Grille clarifiée et harmonisée (25 % / 50 % / 100 %) sans contradiction interne.
Distanciel / hybride	Article dédié sur les obligations techniques et les limites de responsabilité.
Accessibilité handicap	Clause spécifique conforme aux exigences Qualiopi.
RGPD	Finalités, bases légales, droits des personnes, CNIL et durées de conservation précisées.
Médiation	Distinction entre médiation amiable B2B (art. 29) et médiation consommation B2C (art. 30, L.612-1 Conso).
Références clients	Ajout du droit d'opposition écrite du client.
Responsabilité	Clarification : obligation de moyens, dommages directs uniquement, exclusion des préjudices indirects.
Réclamations	Procédure formalisée en lien avec la démarche qualité Qualiopi.
Juridiction	Compétence Reims pour les professionnels ; règles légales maintenues pour les particuliers.
Qualiopi	Référence explicite dans les articles 5, 17, 21 et 28 pour cohérence avec le référentiel.

Annexe 2 — Sources réglementaires de référence

Les références ci-dessous sont indiquées pour faciliter la relecture interne et juridique. Elles ne se substituent pas à un conseil juridique professionnel.

- Code du travail, art. L.6353-3 et s. : contrat de formation conclu avec une personne physique.
- Code du travail, art. L.6353-5 : délai de rétractation de dix jours pour le stagiaire signataire d'un contrat de formation professionnelle.
- Code du travail, art. L.6353-6 : aucune somme exigible avant expiration du délai de rétractation ; acompte limité à 30 % après ce délai ; solde échelonné.
- Code de commerce, art. L.441-10 et s. : pénalités de retard et indemnité forfaitaire de recouvrement.
- Code de la consommation, art. L.612-1 et s., L.616-1, R.616-1 : médiation de la consommation et information du consommateur.
- Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée : protection des données personnelles.
- Code de la propriété intellectuelle : protection des supports et documents pédagogiques.
- Ministère du Travail — Référentiel national qualité Qualiopi et guide de lecture (arrêté du 6 juin 2019 modifié).
- Code général des impôts, art. 293 B : TVA non applicable aux organismes de formation agréés.