

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARBC CONSEIL

Version en vigueur au 5 septembre 2026

Article 1 - Identification du prestataire

Les presentes Conditions Generales de Vente sont proposees par :

Anne RUBIN - Entrepreneur individuel (EI)

Nom commercial : **ARBC Conseil**

SIREN : **981 507 452**

SIRET : **981 507 452 00010**

Adresse : **67 avenue de Marseille - 13127 Vitrolles**

Telephone : **06 72 58 52 13**

E-mail : **contact@arbc-conseil.fr**

Site internet : **arbc-conseil.fr**

Declaration d'activite enregistree sous le numero **93 13 21980 13** aupres du prefet de region competent.

Cet enregistrement ne vaut pas agrement de l'Etat.

ARBC Conseil est ci-apres designee « ARBC Conseil » ou « le Prestataire ».

Article 2 - Objet et champ d'application

Les presentes Conditions Generales de Vente ont pour objet de definir les conditions applicables aux prestations commercialisees directement par ARBC Conseil, notamment :

- orientation scolaire et professionnelle ;
- accompagnement a l'evolution et a la transition professionnelle ;
- conseil et accompagnement en ressources humaines ;
- accompagnement professionnel ;
- prestations de conseil ;
- et, plus generalement, toute prestation decrite dans un devis, contrat ou proposition commerciale emis par ARBC Conseil.

Elles s'appliquent aux clients particuliers et professionnels qui contractent directement avec ARBC Conseil.

Les caracteristiques precises, objectifs, duree, modalites et prix de chaque prestation sont ceux indiques dans le devis, contrat, programme ou proposition commerciale correspondant.

En cas de contradiction entre les presentes CGV et des conditions particulieres expressement acceptees par les parties, les conditions particulieres previennent.

Article 3 - Bilans de competences et sous-traitance

ARBC Conseil peut intervenir dans la realisation de bilans de competences dans le cadre de contrats de partenariat ou de sous-traitance conclus avec des organismes de formation.

Lorsque le beneficiaire contracte directement avec un organisme partenaire, notamment pour une prestation faisant l'objet d'un financement par un tiers ou d'une mobilisation du Compte personnel de formation (CPF), **l'organisme concerne demeure le cocontractant du beneficiaire.**

ARBC Conseil intervient alors en qualite de prestataire sous-traitant pour l'execution de tout ou partie de l'accompagnement qui lui est confie.

Les conditions contractuelles, financieres, d'annulation, de financement et de realisation communiquees par l'organisme avec lequel le beneficiaire a contracte s'appliquent a la prestation concerne.

Les presentes CGV ARBC Conseil ne se substituent pas aux conditions contractuelles liant le beneficiaire a cet organisme.

Lorsqu'ARBC Conseil intervient dans la realisation d'un bilan de competences, les dispositions legales et reglementaires applicables au bilan de competences sont respectees, notamment en matiere de consentement, de confidentialite et de communication des resultats.

Article 4 - Commande et formation du contrat

La commande d'une prestation commercialisee directement par ARBC Conseil devient definitive apres acceptation du devis, du contrat ou de la proposition commerciale correspondant a la prestation et, lorsque cela est prevu, apres paiement de tout ou partie du prix.

Le client reconnait avoir pris connaissance des presentes CGV avant la conclusion du contrat et les accepter.

Lorsque la prestation est financee ou contractualisee par l'intermediaire d'un organisme tiers, les modalites de contractualisation prevues par cet organisme s'appliquent.

Article 5 - Tarifs

Les prix applicables sont ceux communiquees au client au moment de la commande et figurant sur le devis, contrat ou proposition commerciale.

Les prix sont exprimes en euros.

Lorsque le regime fiscal applicable a ARBC Conseil le permet, la facturation porte la mention : « **TVA non applicable - article 293 B du Code general des impots** ».

Les tarifs peuvent evoluer. Une modification tarifaire posterieure a la conclusion du contrat n'affecte pas le prix d'une prestation deja contractualisee.

Les eventuelles possibilites de financement sont soumises aux regles et a l'acceptation de l'organisme financeur concerne. ARBC Conseil ne garantit pas l'obtention d'un financement.

Article 6 - Modalites de paiement

Les prestations commercialisees directement par ARBC Conseil peuvent etre reglees par **virement bancaire** ou **carte bancaire**.

Les conditions et echeances de paiement sont precisees sur le devis, contrat ou facture. Le client s'engage a respecter l'echeancier convenu.

En cas de prise en charge partielle par un tiers, la partie du prix restant a la charge du client demeure due selon les modalites contractuellement prevues.

Article 7 - Retard de paiement des clients professionnels

En cas de retard de paiement d'un client professionnel, des penalites de retard sont exigibles dans les conditions prevues par le Code de commerce et selon le taux indique sur la facture ou les documents contractuels.

Elles sont exigibles sans qu'un rappel prealable soit necessaire.

Tout professionnel en situation de retard de paiement est egalement redevable de l'**indemnite forfaitaire legale de 40 euros pour frais de recouvrement**, sans prejudice d'une indemnisation complementaire lorsque les frais effectivement exposes sont superieurs, dans les conditions prevues par la reglementation.

Article 8 - Modalites de realisation des prestations

Les prestations peuvent etre realisees a distance par visioconference, en presentiel lorsque cette modalite est proposee, ou selon une organisation mixte convenue entre les parties.

Les dates et horaires des rendez-vous sont fixes d'un commun accord.

Pour les prestations realisees a distance, le client doit disposer d'une connexion internet suffisante et d'un equipement permettant le bon deroulement des echanges.

ARBC Conseil ne peut etre tenue responsable d'une impossibilite de realiser correctement une seance resultant du materiel, de la connexion internet ou de l'environnement informatique du client.

En cas d'incident technique imputable a ARBC Conseil empechant la realisation normale de la seance, celle-ci est reportee sans frais.

Article 9 - Obligations du client

Le client ou beneficiaire s'engage a participer de bonne foi a l'accompagnement et a fournir les informations necessaires a sa realisation. Il s'engage notamment a :

- respecter les dates et horaires convenus ;
- prevenir ARBC Conseil en cas d'empechement ;
- fournir des informations sinceres et pertinentes ;
- realiser, lorsqu'ils sont prevus, les travaux ou demarches convenus entre les seances ;
- adopter un comportement permettant le bon deroulement de l'accompagnement.

Le beneficiaire reste libre de ses choix et des decisions prises a l'issue de l'accompagnement.

Article 10 - Annulation, absence et report des rendez-vous

Le client ou beneficiaire qui ne peut assister a un rendez-vous doit en informer ARBC Conseil dans les meilleurs delais.

Est consideree comme une **annulation tardive** toute annulation intervenant moins de **48 heures avant l'heure prevue du rendez-vous**, ainsi que toute absence non signalee.

Hors cas de force majeure ou circonstance exceptionnelle dument justifiee, les dispositions suivantes sont appliquees aux prestations directement contractualisees avec ARBC Conseil :

Premiere occurrence : la seance est reportee sans frais. Un rappel des conditions d'annulation est effectuee.

Deuxieme occurrence : une indemnite correspondant a **50 % du prix de la seance concerne**e pourra etre facturee.

A compter de la troisieme occurrence : une indemnite correspondant a **100 % du prix de la seance concerne**e pourra etre facturee.

Ces dispositions ont pour objet de compenser l'immobilisation repete

e d'un creneau de rendez-vous qui n'a pu etre propose a un autre client.

Aucune indemnite n'est appliquee en cas de force majeure ou de circonstance exceptionnelle dument justifiee.

Lorsque l'annulation est a l'initiative d'ARBC Conseil, le rendez-vous est reporte sans frais a une date convenue avec le client.

Lorsque la prestation est realisee pour le compte d'un organisme partenaire, organisme de formation ou financeur, notamment dans le cadre d'une sous-traitance, **les regles prevues par le contrat ou l'organisme concerne prevalent sur le present article**.

Article 11 - Droit de retractation des consommateurs

Lorsque le contrat est conclu a distance ou hors etablissement avec un client ayant la qualite de consommateur et que le droit de retractation est legalement applicable, celui-ci dispose d'un delai de **14 jours a compter de la conclusion du contrat** pour exercer son droit de retractation sans avoir a justifier sa decision.

Lorsque le consommateur souhaite que la prestation commence avant l'expiration de ce delai, il doit en faire la demande expresse dans les conditions prevues par le Code de la consommation.

Si le consommateur exerce son droit de retractation apres avoir demande le commencement de l'execution de la prestation avant l'expiration du delai, il pourra etre tenu de regler le montant correspondant aux prestations effectivement realisees jusqu'a la communication de sa decision de se retracter, conformement aux dispositions legales applicables.

Lorsque la prestation a ete pleinement executee avant la fin du delai de retractation, apres accord prealable expres du consommateur et reconnaissance de la perte de son droit de retractation une fois la prestation pleinement executee, le droit de retractation ne peut plus etre exerce.

La demande de retractation peut etre adreesee a :

ARBC Conseil - Anne Rubin

67 avenue de Marseille

13127 Vitrolles

contact@arbc-conseil.fr

par une declaration denuee d'ambiguite exprimant la volonte du consommateur de se retracter ou au moyen du formulaire de retractation mis a sa disposition.

Article 12 - Engagement et responsabilite d'ARBC Conseil

ARBC Conseil s'engage a mettre en oeuvre les moyens, competences et methodes necessaires a la realisation de la prestation convenue.

Les prestations proposees constituent une **obligation de moyens et non une obligation de resultat**.

ARBC Conseil ne peut notamment garantir l'obtention d'un emploi, une admission dans un etablissement ou une formation, l'obtention d'un financement, une evolution professionnelle, une promotion, la reussite d'une creation d'entreprise ou la reussite d'un projet professionnel ou scolaire.

Les choix et decisions pris a l'issue de l'accompagnement restent sous la responsabilite du beneficiaire ou, lorsqu'il s'agit d'un mineur, de ses representants legaux dans les conditions applicables.

Article 13 - Tests, questionnaires et outils d'evaluation

Certaines prestations peuvent comprendre l'utilisation de questionnaires, tests ou outils d'aide a la reflexion et a la decision.

Ces outils sont utilises comme supports a l'analyse et a l'accompagnement. Ils ne constituent pas, a eux seuls, un diagnostic medical, psychologique ou psychiatrique.

Leur interpretation est replacee dans le contexte global de l'accompagnement et des echanges avec le beneficiaire.

Lorsque des outils appartenant a des editeurs tiers sont utilises, leurs propres conditions d'utilisation et droits de propriete intellectuelle demeurent applicables.

Article 14 - Confidentialite

ARBC Conseil s'engage a respecter la confidentialite des informations personnelles et professionnelles communiquees dans le cadre de l'accompagnement, sous reserve des obligations legales qui pourraient imposer leur communication.

Dans le cadre d'un bilan de competences, les resultats details et le document de synthese sont destines au beneficiaire et ne peuvent etre communiquees a un tiers que dans les conditions prevues par la reglementation et avec l'accord du beneficiaire lorsque celui-ci est requis.

Article 15 - Donnees personnelles

ARBC Conseil collecte et traite les donnees personnelles necessaires a la gestion des demandes et rendez-vous, a l'execution des prestations, a la gestion administrative et comptable, au respect de ses obligations legales et, lorsque cela est necessaire, au suivi des beneficiaires.

Les modalites detaillees de traitement des donnees, les durees de conservation et les droits des personnes concernees sont precises dans la **Politique de confidentialite d'ARBC Conseil**, accessible sur le site internet.

Conformement a la reglementation applicable, les personnes concernees disposent notamment, selon la situation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition concernant leurs donnees personnelles.

Toute demande relative aux donnees personnelles peut etre adreesee a : **contact@arbc-conseil.fr**.

Article 16 - Propriete intellectuelle

Les contenus, documents, supports, presentations, methodes et ressources crees par ARBC Conseil et remis au client dans le cadre d'une prestation sont destines a son usage personnel ou interne.

Sauf autorisation ecrite prealable d'ARBC Conseil, ils ne peuvent etre reproduits, diffuses, commercialises ou mis a disposition de tiers en violation des droits de propriete intellectuelle applicables.

Les contenus et outils appartenant a des editeurs, organismes ou partenaires tiers restent la propriete de leurs titulaires respectifs.

Article 17 - Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement répondant aux conditions légales de la force majeure.

La partie empêchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais.

Lorsque l'empêchement est temporaire, les parties recherchent prioritairement une nouvelle date ou une solution permettant la poursuite de la prestation.

Article 18 - Reclamations

Toute difficulté ou réclamation concernant une prestation doit être adressée en priorité à ARBC Conseil afin de rechercher une solution amiable :

ARBC Conseil - Anne Rubin

67 avenue de Marseille

13127 Vitrolles

Téléphone : **06 72 58 52 13**

E-mail : **contact@arbc-conseil.fr**

ARBC Conseil s'engage à examiner la demande et à rechercher, lorsque cela est possible, une résolution amiable.

Article 19 - Mediation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, lorsqu'un litige relatif à une prestation conclue avec un client ayant la qualité de consommateur n'a pas pu être résolu directement avec ARBC Conseil après une réclamation préalable, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève ARBC Conseil.

Société Mediation Professionnelle - Mediation de la consommation

Alteritae - 5 rue Salvaing - 12000 Rodez

E-mail : **saisine@mediateur-consommation-smp.fr**

Site internet : **www.mediateur-consommation-smp.fr**

La médiation est gratuite pour le consommateur, sous réserve des éventuels frais qu'il déciderait personnellement d'engager dans les conditions prévues par la réglementation.

La médiation de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels.

Le recours à la médiation n'interdit pas au consommateur de saisir les juridictions compétentes dans les conditions prévues par la loi.

Les coordonnées et modalités ci-dessus seront, le cas échéant, mises à jour conformément à la convention définitive conclue entre ARBC Conseil et le médiateur.

Article 20 - Droit applicable et reglement des litiges

Les presentes Conditions Generales de Vente sont soumises au **droit francais**.

En cas de differend, ARBC Conseil et le client sont invites a rechercher en priorite une solution amiable.

Pour les clients ayant la qualite de consommateurs, les regles legales relatives a la competence juridictionnelle s'appliquent.

Aucune disposition des presentes CGV ne prive le consommateur des droits imperatifs dont il beneficie en application de la legislation applicable.

Article 21 - Modification des Conditions Generales de Vente

ARBC Conseil peut modifier les presentes CGV afin notamment de tenir compte de l'evolution de son activite ou de la reglementation.

La version applicable a une prestation est celle acceptee par le client lors de la conclusion du contrat.

Derniere mise a jour : 5 septembre 2026.