

PRESTATIONS DE SERVICES

Conditions générales de prestation

Secrétariat, gestion, ressources humaines, conseil IA, documents professionnels · version du 2 octobre 2026

Préambule

Les présentes conditions générales de prestation (ci-après « CGP ») s'appliquent à toutes les prestations de services d'Ariès ARF, qu'elles soient commandées en ligne (packs mensuels et heures à la carte, sur formation.ariesarf.com/prestations), sur devis ou dans le cadre d'un contrat de prestation. Les formations en ligne relèvent de leurs propres conditions générales de vente. Toute commande, tout devis accepté ou tout contrat de prestation vaut acceptation des présentes CGP ; lors d'une commande en ligne, cette acceptation est matérialisée par une case à cocher. En cas de contradiction, le contrat de prestation signé par les deux parties prévaut sur les CGP. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande, du devis ou du contrat.

Article 1. Identification de la prestataire

Prestataire	Cassandra Pannetier, entrepreneuse individuelle (micro-entreprise), nom commercial Ariès ARF
SIRET	907 931 034 00017
Adresse professionnelle	Bayonne (64), adresse complète communiquée sur simple demande à contact@ariesarf.com
Contact	contact@ariesarf.com
TVA	TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts

Article 2. Prestations concernées

Secrétariat et gestion administrative, gestion opérationnelle, appui-conseil en ressources humaines et recrutement, conseil et accompagnement en intelligence artificielle, organisation et outils de gestion, audit de poste, rédaction de documents professionnels (DUERP, règlement intérieur, CGV, contrats, chartes), création de sites vitrines et formation professionnelle sur mesure.

Les prestations peuvent être commandées sous quatre formes :

- **le pack mensuel** : un nombre d'heures par mois, pour un prix mensuel fixe (article 5) ;
- **les heures à la carte** : un nombre d'heures prépayées, à utiliser librement (article 6) ;
- **le travail au temps passé**, sur devis : le temps réellement passé est facturé chaque mois (article 7) ;
- **la mission sur devis**, à prix fixe : un livrable défini (document, recrutement, site, audit, formation sur mesure) (article 7).

Le contenu, le format, les livrables et le calendrier de chaque mission sont ceux définis lors de la commande, dans le devis ou dans le contrat. Toute demande hors de ce périmètre fait l'objet d'un accord préalable, d'un devis ou d'un avenant. Les délais sont indicatifs, sauf engagement écrit, et dépendent de la transmission par le client des informations et validations nécessaires.

Article 3. Commande

Commande en ligne. Le client choisit le pack ou le nombre d'heures, indique ses coordonnées (et, pour un professionnel, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise), la date de début souhaitée pour un pack, puis le moyen de paiement. Le récapitulatif affiche le montant payé à la commande et, pour un pack, le prix mensuel qui suivra. Après acceptation des CGP, la commande est validée par le paiement. Une confirmation est envoyée par e-mail avec l'accès à l'espace client ; le contrat est conclu à la réception du paiement.

Commande sur devis. Un devis est valable 30 jours. Il est accepté par retour écrit signé (e-mail ou document), accompagné de l'acompte prévu le cas échéant ; le contrat est formé à la réception par la prestataire du devis signé et, le cas échéant, de l'acompte.

Article 4. Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux de la grille tarifaire en vigueur au jour de la commande (consultable et téléchargeable en PDF), du devis accepté ou de la grille annexée au contrat. Ils sont indiqués en euros, TVA non applicable (article 293 B du CGI). Les tarifs affichés s'entendent pour les TPE et PME ; une tarification spécifique est établie sur devis pour les structures plus importantes.

Les frais de déplacement pour les prestations en présentiel sont facturés en plus, selon le barème kilométrique officiel publié par l'administration fiscale, majorés du temps de trajet au tarif horaire de la catégorie concernée.

Les tarifs sont revus chaque année au 1er janvier. Pour un pack en cours, le nouveau prix est notifié au client par écrit au moins 30 jours avant son entrée en vigueur ; le client qui le refuse peut résilier son pack dans les conditions de l'article 9, l'ancien prix restant appliqué jusqu'à la fin du préavis.

Article 5. Packs mensuels

Durée. Le pack démarre à la date choisie à la commande ou convenue entre les parties. Il est sans engagement de durée et se renouvelle par tacite reconduction, de mois en mois, tant qu'il n'a pas été résilié (article 9).

Paiement d'avance. Le pack se paie d'avance, comme un loyer : le mois est dû le premier jour du mois. Il est réglé soit par prélèvement automatique, le 1er de chaque mois, sur la carte bancaire enregistrée lors de la commande en ligne (le client l'autorise expressément en commandant), soit par virement à réception de la facture.

Prorata. Le premier mois et le dernier mois sont facturés au prorata des jours calendaires couverts : par exemple, un pack à 480 € qui démarre le 17 d'un mois de 30 jours est facturé $480 \times 14 / 30 = 224$ €. Les heures incluses sont ramenées dans la même proportion. Le premier mois est payé à la commande.

Heures incluses. Les heures non utilisées au terme d'un mois ne sont ni reportées ni remboursées. Les heures effectuées au-delà, avec l'accord du client, sont facturées au tarif horaire de la catégorie du pack, avec le mois suivant.

Changement de pack. Le client peut demander à changer de pack à tout moment, depuis son espace client ou par écrit. Le changement s'applique au premier jour du mois suivant, après validation par la prestataire. Le prélèvement mensuel autorisé à la commande s'applique au nouveau prix.

Article 6. Heures à la carte

Les heures à la carte sont payées en totalité à la commande. Elles sont utilisables pendant 12 mois à compter de la date de début ; au-delà, les heures non utilisées sont perdues et ne sont pas remboursées. Le temps est décompté au temps réellement passé. Le temps effectué au-delà des heures achetées, avec l'accord du client, est facturé au même tarif horaire, à la fin du mois concerné.

Article 7. Travail au temps passé et missions sur devis

- **Travail au temps passé** : le temps réellement passé au cours du mois est facturé au début du mois suivant, payable à réception de la facture et au plus tard 8 jours après son émission.
- **Missions sur devis** (recrutement, organisation, SharePoint, audit, site, formation sur mesure) : acompte de 30 % à la commande, solde à la livraison ou selon l'échéancier prévu au devis. Une prestation unique à prix fixe est facturée à son achèvement, sauf échéancier prévu au devis.
- **Documents professionnels** : paiement à la commande ou à réception de facture, selon le devis.
- **Commission de recrutement** (15 % du salaire brut annuel) : facturée à la date de prise de poste effective du candidat retenu.

Article 8. Paiement

Le paiement s'effectue par virement bancaire ou par carte bancaire. Les paiements par carte sont traités par Mollie B.V. (Pays-Bas), prestataire de paiement agréé : Ariès ARF n'a jamais accès aux données de la carte. Les chèques et les espèces ne sont pas acceptés.

À défaut de paiement à l'échéance, ou si un prélèvement est refusé et n'est pas régularisé par virement sous 8 jours, la prestataire peut suspendre l'exécution des prestations en cours et de toute nouvelle mission jusqu'à régularisation complète.

Pour les clients professionnels, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, des pénalités au taux directeur de la Banque centrale européenne majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justification.

Article 9. Fin d'un pack et résiliation

Préavis d'un mois. Le client comme la prestataire peuvent mettre fin à un pack ou à un contrat sans durée à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis d'un mois calendaire à compter de la date de première présentation du courrier. Pendant le préavis, chacun continue d'exécuter ses obligations.

Résiliation en ligne (particuliers). Le client consommateur ou non-professionnel peut aussi résilier depuis son espace client, en quelques clics. Il reçoit une confirmation par e-mail indiquant la date de fin ; le préavis d'un mois court à compter de sa demande.

Dernier mois. Le dernier mois est facturé au prorata des jours jusqu'à la date de fin du préavis. Si ce mois a déjà été payé en entier, la différence fait l'objet d'un avoir ou d'un remboursement.

Manquement grave. En cas de manquement grave ou répété d'une partie (notamment un défaut de paiement), l'autre partie peut résilier sans préavis, après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant 5 jours ouvrés.

Toute prestation commencée reste due ; le travail préparatoire engagé est facturable à proportion du travail réalisé.

Article 10. Annulation et report des interventions planifiées

Pour une intervention ou une mission planifiée à une date précise (atelier, intervention sur site, séance de conseil) :

- annulation plus de 7 jours ouvrés avant : remboursement de l'acompte ou avoir ;
- annulation entre 3 et 7 jours ouvrés avant : 50 % de l'acompte ou du montant dû reste acquis ;
- annulation moins de 48 heures avant, ou absence sans prévenir : la prestation reste due en totalité.

Un report peut être proposé, selon les disponibilités, si la demande est faite plus de 48 heures à l'avance. Ces règles ne s'appliquent pas en cas de force majeure dûment justifiée (article 17).

Article 11. Suivi des prestations et espace client

Chaque client dispose d'un espace client sécurisé (formation.ariesarf.com, rubrique « Mon espace »). Il y suit ses missions, le temps passé, ses heures incluses et restantes, il y demande de nouvelles missions ou un changement de pack, et il y télécharge ses factures. Un e-mail le prévient à chaque mise à jour du temps passé sur son dossier, sauf s'il ne le souhaite pas.

Le temps noté dans l'espace client fait foi pour le décompte des heures, sauf contestation écrite du client dans les 7 jours suivant sa mise à jour.

Article 12. Obligations du client

- fournir des informations exactes, complètes et exploitables dans des délais compatibles avec la mission ;
- valider les livrables intermédiaires et les arbitrages dans les délais convenus ;
- désigner un interlocuteur disposant de l'autorité nécessaire pour valider les décisions ;
- donner les accès, informations et documents nécessaires ;
- respecter les modalités de paiement convenues.

Le client reste seul responsable de ses décisions, de l'usage des documents transmis et de la conformité de son activité. Tout retard de son fait reporte d'autant les délais, sans pénalité pour la prestataire. Il garantit l'exactitude des informations qu'il transmet et garantit la prestataire contre toute réclamation de tiers (salarié, candidat, organisme) trouvant son origine dans des informations inexacts, incomplètes ou mensongères.

Article 13. Obligation de moyens et limites

Les prestations relèvent d'une obligation de moyens. La prestataire ne garantit pas l'adoption de ses recommandations par des tiers, la rentabilité d'un projet ou d'un recrutement, ni la validation réglementaire ou juridictionnelle d'un document. Ses conseils et documents ne remplacent pas l'avis d'un avocat, d'un expert-comptable ou d'un conseil spécialisé lorsque celui-ci est nécessaire : il appartient au client de faire valider les documents rédigés avant leur mise en application si besoin.

La prestataire intervient en qualité de conseil et d'appui : toute décision opérationnelle, managériale, RH ou disciplinaire relève de la seule autorité du client.

Article 14. Propriété intellectuelle

Les méthodes, outils, trames, modèles et supports génériques de la prestataire restent sa propriété exclusive. Les documents créés spécifiquement pour le client lui sont cédés dès le paiement intégral de la prestation correspondante ; avant ce paiement, aucun droit d'utilisation ne lui est conféré. La revente, la diffusion commerciale ou l'exploitation sous marque blanche des trames et méthodes de la prestataire sont interdites sans accord écrit.

Article 15. Confidentialité et données personnelles

La prestataire garde strictement confidentiels les informations et documents du client, sans limitation de durée, et ne les utilise que pour exécuter la prestation.

Ariès ARF, représentée par Cassandra Pannetier, traite les données du client (identité, coordonnées, entreprise, commande, facturation et paiement, missions, temps passé, échanges) pour exécuter la prestation, la facturer et tenir l'espace client, sur la base du contrat et de ses obligations légales. Elles sont conservées pendant la relation commerciale, puis 5 ans (prescription) et 10 ans pour les pièces comptables. Elles sont hébergées par OVHcloud (serveur situé au Canada, pays reconnu par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat) ; les paiements par carte sont traités par Mollie B.V. ; la messagerie est assurée par Hostinger. Lorsque la prestataire traite des données personnelles pour le compte du client (par exemple ses salariés ou ses clients), les parties concluent un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce à contact@ariesarf.com. Il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (cnil.fr).

Article 16. Indépendance et responsabilité

La prestataire exerce en toute indépendance : aucune disposition ne crée de lien de subordination ni de contrat de travail. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée ; pour les clients professionnels, elle est limitée au montant encaissé au titre de la prestation litigieuse, et les dommages indirects (perte d'exploitation, préjudice commercial) sont exclus. Pour les particuliers, les règles légales de responsabilité s'appliquent.

Article 17. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure (article 1218 du Code civil). La partie empêchée prévient l'autre au plus vite ; si l'empêchement dépasse 30 jours, chacune peut résilier sans indemnité, les prestations déjà réalisées restant dues et les sommes payées d'avance pour une période non exécutée étant remboursées.

Article 18. Dispositions propres aux particuliers

Lorsque le client est un consommateur, les dispositions suivantes s'ajoutent aux présentes CGP.

Droit de rétractation. Pour un contrat conclu à distance (commande en ligne, par e-mail ou par téléphone) ou hors établissement, le client dispose de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans avoir à se justifier (articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation). Il l'exerce depuis son espace client, par e-mail à contact@ariesarf.com, ou au moyen du formulaire ci-dessous. Il est remboursé de toutes les sommes versées dans les 14 jours, par le même moyen de paiement.

Début avant la fin du délai. Sauf demande expresse, la prestation ne commence qu'à l'expiration du délai de 14 jours. Si le client demande expressément qu'elle commence avant, puis se rétracte, il paie le montant correspondant au service fourni jusqu'à sa rétractation, proportionnellement au prix total (article L. 221-25). Il perd son droit de rétractation si la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai, avec son accord exprès et sa reconnaissance de cette perte (article L. 221-28, 1°).

Durée du pack. Pour le client consommateur, le pack est un contrat à durée indéterminée : il se poursuit de mois en mois et peut être résilié à tout moment, avec le préavis d'un mois prévu à l'article 9.

Résiliation en ligne. Le contrat conclu en ligne peut être résilié en ligne, depuis l'espace client (article 9).

Médiation. En cas de litige non résolu par une réclamation écrite préalable, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Les coordonnées du médiateur figureront ici dès sa désignation ; d'ici là, la commande en ligne est réservée aux professionnels et les coordonnées du médiateur sont communiquées sur simple demande.

Article 19. Réclamations

Toute réclamation est adressée à contact@ariesarf.com ou depuis l'espace d'assistance (formation.ariesarf.com/assistance). Un premier retour est apporté sous 48 heures (hors week-ends et jours fériés) et une réponse écrite sous 15 jours au plus.

Article 20. Droit applicable et litiges

Les présentes CGP sont soumises au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable, dans un délai de 30 jours à compter de la notification écrite du différend. À défaut, pour les professionnels, compétence exclusive est attribuée aux juridictions du ressort de Bayonne. Pour les particuliers, les règles légales de compétence s'appliquent : le client peut saisir la juridiction de son domicile.

Article 21. Modification des CGP

La prestataire peut modifier les présentes CGP. Le client en cours de pack est informé par écrit de toute modification substantielle au moins 30 jours avant son entrée en vigueur ; s'il la refuse, il peut résilier dans les conditions de l'article 9.

Annexe. Formulaire de rétractation (particuliers)

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter, dans les 14 jours suivant votre commande, par e-mail ou par lettre recommandée avec avis de réception, à : Ariès ARF · Cassandra Pannetier · contact@ariesarf.com. Vous pouvez aussi vous rétracter directement depuis votre espace client.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous :

- Prestation (pack ou heures) : ...
- Référence de commande : ...
- Commandée le : ...
- Nom et prénom : ...
- Adresse : ...
- Date et signature (uniquement en cas de notification sur papier) : ...