

FORMATIONS EN LIGNE

Conditions générales de vente

Vente en ligne des formations à distance · version du 27 septembre 2026

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent la vente en ligne des formations à distance proposées sur le site formation.ariesarf.com. Elles complètent les conditions générales de prestation d'Ariès ARF, qui s'appliquent aux prestations sur devis (formations sur mesure, en présentiel ou en visioconférence).

Toute commande passée sur le site suppose l'acceptation préalable et sans réserve des présentes CGV, matérialisée par une case à cocher lors de la commande. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande.

Article 1. Identification du vendeur

Vendeur	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
Déclaration d'activité	Déclaration d'activité de prestataire de formation en cours d'enregistrement auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
TVA	TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts

Article 2. Objet et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à la vente de formations à distance (e-learning) accessibles en ligne : vidéos, supports et ressources téléchargeables, exercices et évaluations, attestation de fin de formation (ci-après « la Formation »), le cas échéant avec un accompagnement individuel en visioconférence.

Elles distinguent deux situations, que l'acheteur indique lors de la commande :

- **le particulier** : une personne physique qui suit la formation à titre individuel et la finance elle-même. Un contrat de formation professionnelle est conclu avec elle (articles L. 6353-3 à L. 6353-7 du Code du travail) : ses règles figurent au titre I ;
- **le professionnel** : une entreprise, une association ou un indépendant (y compris un micro-entrepreneur) qui finance la formation pour son activité ou pour l'un de ses salariés. Une convention de formation est conclue avec lui (article L. 6353-1 du Code du travail) : ses règles figurent au titre II.

Si la formation est financée par une entreprise, il est nécessaire de l'indiquer lors de la commande en choisissant « Mon entreprise ». Ce choix détermine le document signé (contrat ou convention), la personne facturée, le rythme de paiement et la date d'ouverture de l'accès. Les dispositions communes aux deux situations figurent au titre III.

Les formations vendues sur le site ne sont pas éligibles au compte personnel de formation (CPF). Elles ne peuvent pas non plus être prises en charge par un opérateur de compétences (OPCO) ni par un autre financeur public : elles sont réglées directement par l'acheteur.

Article 3. Informations sur les formations

Chaque formation fait l'objet d'une fiche détaillée sur le site : objectifs pédagogiques, programme, public visé et prérequis, durée indicative, modalités d'évaluation, durée d'accès et prix. L'acheteur est invité à en prendre connaissance avant toute commande. Pour suivre la formation, l'acheteur doit disposer d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone récent, d'un navigateur à jour et d'une connexion internet permettant la lecture de vidéos. Ces prérequis techniques sont à la charge de l'acheteur.

Article 4. Commande

La commande s'effectue en ligne selon les étapes suivantes :

- choix de la formation et, le cas échéant, d'un accompagnement ;
- saisie des nom, prénom, adresse e-mail et téléphone de la personne formée ;
- indication de qui finance la formation : la personne formée elle-même (avec son adresse postale) ou son entreprise (raison sociale, SIRET, adresse, nom, fonction et e-mail de la personne habilitée à signer) ;
- choix du moyen de paiement ;
- acceptation des présentes CGV et, pour les particuliers, demande d'ouverture de l'accès dès le premier versement (article 8) ;
- validation de la commande.

Ces informations sont nécessaires pour établir le contrat ou la convention de formation prévus par le Code du travail ; l'acheteur en garantit l'exactitude. Ce document est adressé par e-mail et signé électroniquement (articles 1366 et 1367 du Code civil). Il reste ensuite disponible dans l'espace de l'apprenant, avec le programme, l'attestation de présence et le certificat de réalisation. Un e-mail récapitulatif la commande est adressé à l'acheteur. Ariès ARF se réserve le droit d'annuler une commande en cas de litige de paiement antérieur ou de commande anormale.

Article 5. Prix et moyens de paiement

Les prix sont indiqués en euros, nets, TVA non applicable (article 293 B du Code général des impôts). Le prix applicable est celui affiché sur le site (fiche de la formation et grille tarifaire en vigueur) au moment de la commande. Ariès ARF peut modifier ses prix à tout moment, sans effet sur les commandes déjà passées.

Le paiement s'effectue par carte bancaire, via la plateforme sécurisée Mollie (Ariès ARF n'a jamais connaissance des données bancaires de l'acheteur), ou par virement bancaire en indiquant la référence communiquée. Une facture est adressée après chaque paiement.

Titre I · Particuliers

Article 6. Contrat de formation et délai de rétractation de 10 jours

Après la commande, un contrat de formation professionnelle est adressé au particulier pour signature électronique. **Aucune somme n'est demandée et aucun accès n'est ouvert à ce stade.**

À compter de la signature du contrat, le particulier dispose d'un délai de **10 jours** pour se rétracter, sans frais et sans avoir à se justifier (article L. 6353-5 du Code du travail). Il se rétracte par lettre recommandée avec avis de réception adressée à Ariès ARF, ou plus simplement depuis la page de suivi de sa commande, dont le lien lui est envoyé par e-mail. Aucune somme ne peut alors lui être réclamée.

Tant qu'aucun versement n'a été effectué, le particulier peut également annuler sa commande sans frais, même après la fin de ce délai.

Article 7. Paiement en trois versements et ouverture de l'accès

Conformément à l'article L. 6353-6 du Code du travail, aucune somme n'est exigée avant la fin du délai de rétractation. Le prix est ensuite réglé en trois versements :

- un **premier versement de 30 %**, demandé par e-mail le lendemain de la fin du délai de 10 jours. **L'accès à la formation s'ouvre à sa réception** : immédiatement pour un paiement par carte, à réception des fonds pour un virement ;
- un deuxième versement de 35 %, demandé 30 jours après l'ouverture de l'accès ;
- un troisième versement de 35 %, demandé 60 jours après l'ouverture de l'accès.

Le montant de chaque versement figure sur le bon de commande, dans le contrat et sur la page de suivi de la commande.

Chaque versement se règle par carte bancaire depuis cette page, ou par virement avec la référence indiquée.

Un versement non reçu 7 jours après sa demande fait l'objet d'un rappel. S'il n'est pas reçu 15 jours après sa demande, l'accès à la formation est suspendu jusqu'à son paiement ; il est rouvert automatiquement dès réception, et la progression de l'apprenant est conservée. Aucune pénalité de retard n'est appliquée aux particuliers.

Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la formation, il peut rompre le contrat : seules les prestations effectivement dispensées sont alors dues, au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat (article L. 6353-7 du Code du travail).

Article 8. Droit de rétractation des achats en ligne (Code de la consommation)

Le particulier bénéficie en outre, en principe, d'un délai de rétractation de 14 jours pour les achats à distance (articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation). Toutefois, conformément à l'article L. 221-28, 13° du même code, ce droit ne peut plus être exercé pour un contenu numérique dont la fourniture a commencé avec l'accord préalable et exprès du consommateur, qui a reconnu perdre ce droit.

Lors de la commande, le particulier demande expressément que son accès s'ouvre dès son premier versement, à la fin du délai de 10 jours prévu à l'article 6, et reconnaît perdre à ce moment le droit de rétractation de 14 jours. Cette demande lui est confirmée par e-mail. **Son délai de 10 jours après la signature du contrat reste entier** : pendant ce délai, il n'a accès à aucun contenu et ne paie rien.

Titre II · Professionnels

Article 9. Convention de formation

Après la commande, une convention de formation établie au nom de l'entreprise est adressée pour signature électronique à la personne habilitée à signer indiquée lors de la commande. Elle précise l'intitulé, les objectifs, le programme, la durée, les moyens pédagogiques, les modalités de suivi et d'évaluation et le prix de la formation.

Article 10. Paiement et ouverture de l'accès

Le prix est payé en une fois, à la commande. L'accès est ouvert dès la confirmation du paiement : immédiatement pour un paiement par carte, à réception des fonds pour un virement. Une commande par virement non réglée dans un délai de 15 jours peut être annulée. La facture est établie au nom de l'entreprise.

Tout retard de paiement d'une somme due entraîne de plein droit des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce). Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Les professionnels ne bénéficient pas du droit de rétractation. En cas d'inexécution totale ou partielle de la formation du fait d'Ariès ARF, les sommes indûment perçues sont remboursées (article L. 6354-1 du Code du travail). L'abandon de la formation par le stagiaire ou par l'entreprise ne donne pas lieu à remboursement, l'accès restant ouvert jusqu'au terme prévu.

Titre III · Dispositions communes

Article 11. Accès à la formation

L'accès s'ouvre à réception du premier versement pour un particulier (article 7) et du paiement pour un professionnel (article 10). L'apprenant reçoit par e-mail un lien personnel de connexion à son espace de formation. Il peut ensuite demander un nouveau lien à tout moment depuis le site.

L'accès est ouvert pour la durée indiquée sur la fiche de la formation (par défaut 365 jours à compter de l'ouverture). À l'issue de cette durée, l'accès prend fin sans formalité.

L'accès est strictement personnel et non cessible. Le partage de liens de connexion, la diffusion ou l'enregistrement des contenus sont interdits (article 14). En cas de manquement, Ariès ARF peut suspendre l'accès sans remboursement.

Ariès ARF met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accès au site, dans le cadre d'une obligation de moyens. L'accès peut être interrompu temporairement pour maintenance ou en cas d'incident. En cas d'interruption prolongée de son fait, la durée d'accès est prolongée d'autant.

Article 12. Suivi, évaluation et attestation

La progression de l'apprenant est enregistrée automatiquement (vidéos suivies). Les modalités d'évaluation des acquis sont précisées sur la fiche de chaque formation. Une attestation de fin de formation est mise à disposition dans l'espace de l'apprenant lorsque l'ensemble des séquences a été suivi.

La formatrice répond aux questions relatives au contenu de la formation par e-mail, à contact@ariesarf.com, ou depuis l'espace d'assistance (formation.ariesarf.com/assistance), sous 48 heures (hors week-ends et jours fériés). Tout accompagnement individuel au-delà fait l'objet d'une prestation distincte (article 13).

Article 13. Accompagnement individuel en visioconférence

Les heures d'accompagnement comprises dans un pack ou une formation sont indiquées lors de la commande et suivies dans l'espace de l'apprenant. Chaque séance réalisée est décomptée de ces heures pour sa durée.

Au-delà de ces heures, ou sans pack, des séances supplémentaires peuvent être réservées, au tarif indiqué sur le site ou sur devis au moment de la réservation (TVA non applicable, article 293 B du CGI). Elles sont payées avant d'avoir lieu : chaque séance n'est confirmée qu'à réception du règlement.

Chaque rendez-vous fait l'objet d'une confirmation écrite par e-mail, précisant la date, l'heure, la durée et les modalités de connexion.

Annulation et report. Une séance peut être annulée ou reportée sans frais jusqu'à 24 heures avant l'heure prévue : elle n'est pas décomptée et, si elle a été payée à l'unité, elle est reportée ou remboursée au choix de l'apprenant. En cas d'annulation moins de 24 heures avant, ou d'absence sans prévenir, la séance est due : elle est décomptée des heures prévues ou n'est pas remboursée. Cette règle ne s'applique pas en cas de force majeure (article 18) dûment justifiée : la séance est alors reportée sans frais. Si Ariès ARF annule une séance, quel que soit le délai, celle-ci est reportée sans frais ou, pour une séance payée à l'unité, remboursée si l'apprenant le préfère.

Rétractation. Le particulier qui réserve une séance à l'unité dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de sa réservation (article L. 221-18 du Code de la consommation). S'il demande expressément que la séance ait lieu avant la fin de ce délai, il reconnaît perdre son droit de rétractation une fois la séance réalisée (article L. 221-28, 1°).

Article 14. Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus de la formation (vidéos, textes, supports, trames, exercices, visuels, méthodes) est la propriété exclusive d'Ariès ARF et est protégé par le droit de la propriété intellectuelle.

L'achat confère à l'apprenant un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible, limité à la durée d'accès, pour son usage propre. Les ressources téléchargeables peuvent être utilisées dans le cadre interne de l'activité de l'apprenant.

Sont strictement interdits sans accord écrit préalable : la reproduction, l'enregistrement, la diffusion, la revente ou la mise à disposition de tout ou partie des contenus, notamment en interne auprès d'autres personnes, en ligne ou sous marque blanche.

Les vidéos comportent un marquage personnel permettant d'identifier l'origine d'une diffusion non autorisée.

Article 15. Responsabilité

Les formations relèvent d'une obligation de moyens. Elles ont une finalité pédagogique et ne remplacent pas l'avis d'un professionnel (avocat, expert-comptable, conseil en droit social) sur une situation particulière. L'apprenant reste seul responsable de l'usage qu'il fait des connaissances et ressources acquises.

Pour les professionnels, la responsabilité d'Ariès ARF est limitée au montant payé pour la formation concernée ; les dommages indirects (perte d'exploitation, préjudice commercial) sont exclus. Pour les particuliers, les règles légales de responsabilité s'appliquent.

Article 16. Données personnelles

Ariès ARF, représentée par Cassandra Pannetier, est responsable du traitement des données collectées lors de la commande et de la formation :

- identité, adresse e-mail, téléphone et adresse postale de la personne formée ;
- pour une commande d'entreprise : raison sociale, SIRET, adresse, nom, fonction et e-mail du signataire ;
- commande, facturation et paiement (les données de carte bancaire sont traitées uniquement par Mollie) ;
- progression (vidéos suivies, résultats aux quiz), temps de connexion active et séances d'accompagnement ;
- échanges avec Ariès ARF (e-mails, demandes d'assistance et réclamations) ;
- preuves de la signature électronique : date et heure, adresse IP, navigateur, nom saisi et tracé de la signature.

Ces données servent à gérer la commande et la facturation, à établir et faire signer le contrat ou la convention de formation, à ouvrir et sécuriser l'accès, à assurer le suivi pédagogique et l'accompagnement, à répondre aux demandes et à délivrer les documents de fin de formation. Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat, sur les obligations légales d'Ariès ARF (comptabilité, justificatifs exigés d'un organisme de formation) et sur son intérêt légitime (sécurité de la plateforme, preuve de la signature et des échanges, protection des contenus).

Elles sont conservées pendant la durée de la formation, puis 5 ans (durée de prescription, article 2224 du Code civil) pour les documents de formation, les preuves de signature et les échanges, et 10 ans pour les pièces comptables (article L. 123-22 du Code de commerce). Elles ne sont ni vendues ni cédées. Les justificatifs de suivi ne sont transmis qu'au financeur de la formation (entreprise, opérateur de compétences) lorsqu'il les demande.

Elles sont traitées avec l'appui de sous-traitants : hébergement du centre de formation (OVHcloud, serveur situé au Canada, pays reconnu par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat), paiement par carte (Mollie B.V., Pays-Bas), messagerie (Hostinger) et prise de rendez-vous (Google LLC, États-Unis, adhérent au Data Privacy Framework UE—États-Unis reconnu par la décision d'adéquation du 10 juillet 2023).

Conformément au règlement général sur la protection des données et à la loi « Informatique et Libertés », l'apprenant dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Il les exerce à contact@ariesarf.com. Il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (cnil.fr).

Article 17. Réclamations et médiation

Toute réclamation, question ou remontée peut être adressée depuis l'espace d'assistance (formation.ariesarf.com/assistance) ou à contact@ariesarf.com. Elle reçoit une référence de suivi ; un premier retour est apporté sous 48 heures (hors week-ends et jours fériés) et une réponse écrite à toute réclamation dans un délai de 15 jours au plus, avec les mesures prises le cas échéant.

Pour les particuliers : en cas de litige non résolu, le particulier peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées lui sont communiquées sur simple demande à contact@ariesarf.com.

Article 18. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Si l'empêchement dépasse 30 jours, chacune des parties peut résilier la vente ; les sommes correspondant à un accès non fourni sont alors remboursées.

Article 19. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties recherchent d'abord une solution amiable. 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 particulier peut saisir la juridiction de son lieu de domicile.

Annexe. Formulaire de rétractation (particuliers)

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter (dans les 10 jours suivant la signature de votre contrat, ou tant que vous n'avez effectué aucun versement), par lettre recommandée avec avis de réception ou par e-mail, à : Ariès ARF ·

Cassandra Pannetier · contact@ariesarf.com.

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

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