



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

*Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les rapports entre l'AMARC et son client, agissant à des fins professionnelles ou à titre personnel, pour la réalisation d'une prestation de formation ou d'information, et prévalent sur tout autre document, y compris s'il y a lieu sur les Conditions Générales d'Achat du client.*

### **Présentation de l'AMARC**

L'AMARC, c'est un réseau de professionnels passionnés et convaincus que l'amélioration de la relation client est un formidable levier pour faire grandir les équipes et les entreprises. Les objectifs de l'association sont de professionnaliser et promouvoir le management de l'insatisfaction client et, plus largement, de la relation client.

L'association dispense des formations inter-entreprises et des formations intra-entreprises. Elles peuvent avoir lieu en présentiel ou bien à distance. Les formations ont lieu à distance si le présentiel n'est pas possible. Elles sont alors réalisées via l'utilisation de Zoom ou Teams.

### **Modalités d'inscription aux formations**

Toute inscription doit être confirmée par écrit à l'aide d'un bulletin d'inscription AMARC dûment rempli (cachet et signature) ou d'un bon de commande. Les clients émettant des bons de commande doivent le signaler lors de l'inscription et en communiquer un exemplaire avant le début de la formation. Le bulletin d'inscription est disponible sur le site [www.amarc.asso.fr/formations](http://www.amarc.asso.fr/formations) ou sur simple demande téléphonique au 01 48 24 52 97.

Si vous avez procédé à votre inscription par téléphone, vous recevrez une confirmation écrite, que vous devrez nous retourner complétée. Vous recevrez un accusé de réception accompagné, pour les prestations de formation, d'une convention de formation.

### **Prix de nos formations**

Les prix sont indiqués Hors Taxes et sont à majorer du taux de T.V.A. applicable en vigueur à la date de facturation.

Les tarifs sont forfaitaires ; ils comprennent la formation et les supports pédagogiques, physiques ou dématérialisés le cas échéant, les frais de restauration (pause et déjeuners).

### **Conditions de règlement des formations**

Le règlement de la prestation s'effectue par chèque à l'ordre de l'AMARC ou par virement au numéro de compte de l'AMARC.

Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par le client de pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal et ce, sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. L'AMARC ne pratique pas l'escompte. Outre les pénalités de retard prévues aux présentes, le client en situation de retard de



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard de l'AMARC, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros. Cette indemnité sera due en cas de retard de paiement de toute créance dont le délai de paiement aura commencé à courir après cette date.

Si le client souhaite qu'un organisme collecteur (Tiers financeur) prenne en charge le règlement de la prestation de formation ou e-formation, il lui appartient de le mentionner sur le bulletin d'inscription envoyé à l'AMARC. Le client doit effectuer lui-même son inscription auprès de l'AMARC, même si son dossier est déjà validé par un Tiers financeur. En cas de prise en charge partielle par le Tiers financeur, le client s'acquittera du solde du coût de la formation.

À l'issue de la prestation, l'AMARC adresse au client ou, le cas échéant, au Tiers financeur une facture.

### **Annulation ou report du fait de l'AMARC**

L'AMARC se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler la prestation. Dans ce cas, le client est prévenu dans les plus brefs délais de cette annulation ou de ce report. Aucune indemnité compensatrice ne sera versée au client en raison d'un report ou d'une annulation du fait de l'AMARC.

### **Annulation ou report du fait du client**

En cas de dédit par le client à moins de 10 jours avant le début du stage les frais de participations sont dus en totalité mais les participants pourront se faire remplacer. Il peut toutefois se faire remplacer. Il peut aussi payer sa formation mais ne participer qu'à une date reportée.

### **Non réalisation de la prestation de formation**

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Les parties conviennent que la force majeure au titre du présent contrat est entendu comme toute cause échappant à leur contrôle raisonnable. Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable pour tout retard, manquement ou impossibilité de remplir ses obligations en vertu du présent contrat lorsque cela découle d'un cas de force majeure qui affecte la fourniture de ses obligations. Il est convenu entre les Parties que la Partie dont les obligations sont affectées par un événement de force majeure devra le notifier par écrit à l'autre Partie en donnant une description et une estimation de l'impact de l'événement sur ses obligations. Les obligations dont la fourniture est affectée seront alors réputées suspendues pour la durée pendant laquelle le cas de force majeure persistera et le Prestataire sera alors en droit de demander au Donneur d'Ordre une modification du planning de fourniture de ses obligations. Il est précisé qu'aucune des Parties ne devra à l'autre une quelconque indemnisation à ce titre.

### **Programme des formations**

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

### **Responsabilité**

La responsabilité de l'AMARC vis-à-vis du client ne saurait excéder en totalité le montant payé par le client à l'AMARC au titre des présentes conditions.



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

**Propriété intellectuelle :**

Toute reproduction ou représentation des supports de formations ou d'une partie de ces supports est interdite sans l'autorisation de l'AMARC. L'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférente aux supports pédagogiques fournis par l'AMARC sont et demeurent la propriété de l'AMARC.

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférente aux supports pédagogiques conçus par le Prestataire, demeurent la propriété de ce dernier, sauf si ces supports ont été spécialement conçus pour les prestations objet des présentes conditions particulières.

**Informatique et libertés**

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à l'Afci sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

L'Afci s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Elle s'interdit de divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

**Loi applicable et attribution de compétence**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre l'Afci et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux de Paris.