

Conditions générales de vente ARPEGE

1. PRESENTATION

ARPEGE est un organisme de formation professionnelle et centre de bilan de compétences certifié QUALIOPI pour les actions de formation, les bilans de compétences et les validations des acquis de l'expérience. Son siège social est établi au centre d'affaires WOJO, 19 rue d'Amiens 59800 LILLE.

ARPEGE développe, propose et dispense des formations en présentiel inter et intra-entreprise, des formations ouvertes à distance en mode E-learning ou sous forme de classes virtuelles, ainsi que des formations blended associant à la fois le présentiel et distanciel.

ARPEGE réalise également des études et du conseil opérationnel aux entreprises ainsi que des bilans de compétences (l'ensemble des prestations ARPEGE étant ci-après dénommée « l'Offre de services ARPEGE » ou « l'Offre de services »).

2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les Offres de services ARPEGE relatives à des commandes passées auprès d'ARPEGE par tout client professionnel (ci-après « le Client »).

ARPEGE se réserve la possibilité de mettre à jour les CGV à tout moment. Il est précisé que les CGV en vigueur au jour de la commande sont consultables sur le site www.arpege-formation.fr.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de ARPEGE, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait qu'ARPEGE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part d'ARPEGE lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

3. ETUDE ET CONSEIL OPERATIONNEL

Toute prestation d'étude et de conseil opérationnel fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par ARPEGE. En cas d'acceptation par le Client, un acompte minimum de 20% du coût total de la prestation sera versé par le Client.

Le cas échéant, le prix de la prestation est révisable à la date anniversaire du contrat par application de la formule de révision visée au 8.2.3 ci-après.

Pour la réalisation des missions d'études et de conseil opérationnel, ARPEGE facture le temps des consultants consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait. Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du Client et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires. Sauf indication contraire dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant.

4. BILANS DE COMPETENCES

Nos bilans de compétences sont réalisables en face à face ou à distance (visioconférence) avec un consultant expert en bilan de compétences.

Nos bilans de compétences sont éligibles au CPF (compte personnel de formation) via la plateforme EDOF, ainsi qu'aux financements spécifiques aux différentes professions.

5. FORMATIONS EN PRESENTIEL ET A DISTANCE

5.1 Formations inter-entreprises

5.1.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent les formations interentreprises, longues ou courtes, disponibles sur le site www.arpege-formation.fr et réalisées dans les locaux d'ARPEGE, ou dans les locaux mis gratuitement à disposition par le Client, ou à distance (classes virtuelles).

5.1.2 Conditions financières

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre d'ARPEGE, maximum 48 heures avant le début de la formation. Tous les prix sont indiqués hors taxes et TTC.

5.1.3 Remplacement d'un participant

ARPEGE offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil, les mêmes besoins en formation et les mêmes prérequis. Le remplacement d'un participant est possible jusqu'à 72 heures avant la formation.

5.1.4 Insuffisance du nombre de participants à une session.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, ARPEGE se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard 1 semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités. Une autre date sera proposée dans les meilleurs délais aux stagiaires inscrits.

5.2 Formations intra-entreprise

5.2.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent des formations intra-entreprise développées sur mesure et exécutées dans les locaux d'ARPEGE, dans des locaux mis à disposition par le Client ou à distance (classes virtuelles).

5.2.2 Conditions financières

Toute formation intra-entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par ARPEGE et d'un règlement à l'issue de la prestation.

Le cas échéant, le prix est révisable à la date anniversaire du contrat par application de la formule de révision visée au 8.2.3 ci-après.

6. FORMATIONS E-LEARNING

6.1 Descriptif

Le E-learning consiste en la dispensation de formations ouverte et à distance par l'utilisation de modules de formation dans un espace électronique sécurisé.

Dans le cadre du E-learning, ARPEGE consent au Client :

- l'ouverture de clés d'accès au service de la plateforme LMS d'ARPEGE, au profit de l'utilisateur final (l'Utilisateur), défini comme toute personne physique titulaire d'un compte d'ouverture de session utilisateur lui permettant d'accéder au(x) module(s)
- pendant une période de 12 (douze) mois à compter de l'accusé de réception de l'e-mail de confirmation d'accès adressé par ARPEGE, période à l'issue de laquelle l'accès sera désactivé ;
- le droit d'accéder au(x) module(s) objet de la sélection opérée par le Client ;
- la faculté pour le Client d'obtenir une évaluation en amont et en aval du parcours de formation de l'Utilisateur ;
- la mise à disposition au profit du Client d'un compte-rendu permettant d'assurer une traçabilité complète de la formation (« reporting »).

6.2 Test préalable et prérequis techniques

Le cas échéant, un test préalable pourra être effectué avant la signature du bon de commande entre ARPEGE et un représentant habilité du Client qui s'assurera de la compatibilité permanente de son environnement technique, quelles que soient les évolutions que celui-ci pourrait connaître, avec la plateforme LMS d'ARPEGE ; il ne pourra pas se prévaloir, ultérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

6.3 Accès au(x) module(s)

A réception du bon de commande signé, ARPEGE transmet à l'adresse électronique de l'Utilisateur un identifiant (« Login ») et un mot de passe lui offrant un droit d'accès au(x) module(s) objet de la sélection du Client.

Sauf dispositions contraires, une facture est établie et adressée au Client dès la création par ARPEGE des codes d'accès permettant l'accès au(x) module(s).

6.4 Durée de l'accès au(x) module(s)

Sauf dispositions particulières expressément acceptées par ARPEGE, les droits d'utilisation du ou des module(s)

accessible(s) sur la plateforme LMS d'ARPEGE sont concédés pour :

- une durée de 12 (douze) mois à compter de l'ouverture des clés d'accès au service de la plateforme LMS d'ARPEGE.
- un nombre défini d'Utilisateurs
- la version disponible du ou des module(s) Elearning d'ARPEGE à la date d'acceptation de la commande par ARPEGE.

6.5 Périmètre des Utilisateurs

Sauf conditions particulières expressément acceptées par ARPEGE visant notamment le cas de sociétés affiliées au sein d'un groupe de sociétés, les droits d'utilisation du ou des module(s) sont concédés au seul Client signataire du bon de commande.

6.6 Droit d'usage personnel

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique à l'Utilisateur, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du Client. A ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés.

Le Client se porte garant auprès d'ARPEGE de l'exécution de cette clause par tout Utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le Client informera sans délai ARPEGE de la perte ou du vol des clés d'accès.

En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des clés d'accès, ARPEGE se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

6.7 Caractéristiques du ou des module(s) de formation en ligne

La durée de formation est donnée à titre indicatif. ARPEGE se réserve la faculté de modifier le(s) module(s) de formation proposés sur sa plateforme LMS, tant dans leur organisation générale, que dans leur nature et leur contenu sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client. ARPEGE pourra fournir, à la demande du Client, tout justificatif informatique retraçant l'inscription et le suivi de la formation à distance effectuée.

6.8 Garanties d'accès

ARPEGE s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme LMS, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet. Le Client s'engage à informer ARPEGE dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

ARPEGE fera ses meilleurs efforts pour que la plateforme LMS fonctionne de manière fiable et continue. Toutefois, le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par ARPEGE liée à une intervention de maintenance corrective, ARPEGE mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, ARPEGE prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

En cas de maintenance évolutive de sa plateforme LMS, ARPEGE pourra également interrompre temporairement l'accès. ARPEGE s'efforcera alors de limiter le temps d'interruption du service et s'efforcera d'en avvertir préalablement le Client.

ARPEGE prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

Aucune maintenance sur site n'est prévue.

6.9 Non-conformité ou anomalies constatées par le Client sur le(s) module(s)

Par « non-conformité » on entend le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et le bon de commande signé par le Client.

Par « anomalie » on entend toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s).

ARPEGE ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s). Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seul ARPEGE peut intervenir sur le(s) module(s). Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les prérequis techniques ont été modifiés sans l'accord préalable d'ARPEGE
- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par ARPEGE.
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations.

6.10 Cookies

Le Client informera chaque Utilisateur qu'un cookie, qui s'entend d'un bloc de données permettant à ARPEGE d'identifier l'Utilisateur et servant à enregistrer des informations indispensables à sa navigation sur la plateforme LMS d'ARPEGE, peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence du cookie et éventuellement de la refuser. Le cookie installé ne contient que l'identifiant de l'Utilisateur et ne permet pas aux sites tiers d'identifier celui-ci. Le Client informera néanmoins l'Utilisateur qu'il est préférable de cocher l'option déconnexion à chaque fermeture de la session utilisateur.

7. DISPOSITIONS COMMUNES AUX FORMATIONS

7.1 Documents contractuels

Pour chaque action de formation, une convention établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner

par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. Le certificat de réalisation de la formation est adressé après la formation.

7.2 Moyens et supports pédagogiques

Les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre, les modalités et les conditions éventuelles d'admission, ainsi que l'encadrement sont indiqués sur la proposition d'intervention établie par ARPEGE et transmise au client en amont de la conclusion de la présente convention.

Les supports pédagogiques sont remis aux stagiaires à l'issue de la formation par voie digitale.

7.3 Accueil des stagiaires en situation de handicap

Conformément à notre politique handicap, ARPEGE met tout en œuvre pour accueillir les stagiaires en situation de handicap dans une démarche inclusive.

Nous veillons à adapter d'un point de vue pédagogique ou matériel nos prestations en fonction des contraintes de santé individuelles de nos stagiaires, dans la mesure de nos capacités.

7.4 Evaluation des acquis et compétences, et évaluation de la satisfaction

Les connaissances acquises sont contrôlées à l'issue de la formation par la voie d'un quiz de validation des acquis en ligne ou d'une mise en situation pour chaque stagiaire en fin de formation, et font l'objet d'une évaluation individuelle par le formateur à l'issue de la formation, afin de déterminer si les objectifs de la formation sont acquis, partiellement acquis ou non acquis.

Une évaluation individuelle de la satisfaction est réalisée en ligne par chaque stagiaire à chaud en fin de formation.

7.5 Règlement par un Opérateur de compétences (OPCO)

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCO. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signé à ARPEGE.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par ARPEGE au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à ARPEGE au premier jour de la formation, ARPEGE se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

7.6 Annulation des formations à distance et/ou en présentiel à l'initiative du Client

Les dates de formation sont fixées d'un commun accord entre ARPEGE et le Client et sont bloquées de façon ferme. En cas d'inexécution de la présente convention du fait de l'entreprise, celle-ci réglera les sommes engagées pour réaliser la prestation selon la règle suivante :

- Toute date d'intervention annulée ou reportée moins de 30 jours avant la ou les dates fixées entraînent une facturation de 25% du prix des journées concernées.
- Toute date d'intervention annulée ou reportée moins de 15 jours avant la ou les dates fixées entraînent une facturation de 50% du prix des journées concernées.

- Toute date d'intervention annulée ou reportée moins de 48 Heures avant la ou les dates fixées entraînent une facturation de 100 % du prix des journées concernées.

A défaut de pouvoir maintenir la formation en présentiel en raison des contraintes générées par le COVID-19 (stagiaire symptomatique, reconfinement ordonné par le gouvernement, conditions matérielles ne permettant pas d'éviter la propagation du virus..), la formation sera automatiquement transformée en formation distancielle par le formateur, à l'exception des formations nécessitant un plateau technique et/ou la manipulation de matériel spécifique.

7.7 Absence du stagiaire le jour de la formation

Dans l'hypothèse où le stagiaire ne se présente par le jour de la formation, le coût de la session sera facturé à 100 % au Client.

8. DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE L'OFFRE DE SERVICES ARPEGE

8.1 Modalités de passation des Commandes

La proposition et les prix indiqués par ARPEGE sont valables jusqu'au 31 décembre de l'année en cours, à compter de l'envoi du bon de commande.

L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par ARPEGE d'un bon de commande signée par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit bon de commande. La signature du bon de commande et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par ARPEGE à tout moment.

8.2. Facturation – Règlement

8.2.1 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes, et majorés de la TVA au taux en vigueur. Les éventuelles taxes, ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel éventuel sont facturés en sus.

En cas de formation présentielle, ARPEGE facture les frais de déplacement en sus de la manière suivante :

- Pour les frais de restauration, au réel des justificatifs présentés avec un plafond fixé à 22,00€ par repas à compter du 1er janvier 2021 (barème URSSAF) qui sera révisé automatiquement en fonction de l'évolution du barème.
- Pour les frais autres (Hôtel, Péage, Parking, Avion (classe économique),...), au réel des justificatifs présentés,
- Pour les frais SNCF au réel des justificatifs présentés, dans la limite du prix plein tarif 2nde classe,

- Pour les frais kilométriques, au réel des kms parcourus conformément au barème légal.

8.2.2 Paiement

Pour les parcours de plus de 6 jours, un acompte de 20% sera versé par le client dès signature de la présente convention, et au plus tard avant le 1er jour de la prestation. Le règlement des factures se fera à réception de celles-ci, sous déduction de l'acompte déjà versé.

Conformément aux lois n° 2008-776 du 4 août 2008, tout retard de paiement entraînera l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal ou le taux de financement BCE+10.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- le règlement est accepté par prélèvement, chèque, ou virement bancaire
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

En cas de retard de paiement, ARPEGE pourra suspendre toutes les commandes en cours et désactiver l'accès au(x) module(s) E-learning, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. ARPEGE aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à ARPEGE.

ARPEGE délivre à l'entreprise, comme justificatifs des dépenses de formation engagées les émargements collectifs en cas de formation présentielle, et/ou tout document justifiant de la présence des stagiaires en cas de formation distancielle.

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

8.2.3 Révision de prix

Le cas échéant, la proposition financière du PRESTATAIRE acceptée par le Client sera révisée à chaque date anniversaire du contrat par application automatique de la formule de révision de prix suivante :

$$P1 = PO \left(\frac{S1}{SO} \right)$$

Où P1 = prix révisé en EUR HT

P0 = prix initial en EUR HT

S1 = indice Syntec à la date de renouvellement du contrat

SO = indice Syntec à la date de signature du contrat où à la date anniversaire du contrat pour les périodes postérieures.

8.3. Limitations de responsabilité d'ARPEGE

La responsabilité d'ARPEGE ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des module(s) E-learning de formation par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à ARPEGE.

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité d'ARPEGE est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité d'ARPEGE est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée.

En aucun cas, la responsabilité d'ARPEGE ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

8.4. Force majeure

ARPEGE ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à ARPEGE, les désastres naturels, les incendies, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, toute épidémie telle que le COVID-19, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable d'ARPEGE.

8.5. Propriété intellectuelle

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations en ce compris, les module(s) E-Learning, ainsi que des bases de données figurant le cas échéant sur la plateforme LMS d'ARPEGE, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

En tout état de cause, ARPEGE demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

8.6. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par ARPEGE au Client.

ARPEGE s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

8.7. Communication

Le Client accepte d'être cité par ARPEGE comme client de ses offres de services, aux frais d'ARPEGE. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 7.5, ARPEGE peut

mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

8.8. Protection des données à caractère personnel du stagiaire

Les données personnelles des stagiaires sont utilisées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de sa formation par les services ARPEGE en charge du traitement. Ces données sont nécessaires à l'exécution de la formation en application de l'article L 6353-9 du Code du travail et des services ARPEGE associés, y compris l'accès à la plateforme LMS ARPEGE. Elles sont conservées pour la durée légale de prescription des contrôles administratif et financier applicables aux actions de formation.

En application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, le stagiaire bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement ainsi qu'un droit d'opposition et de portabilité de ses données si cela est applicable, qui peut être exercé en s'adressant à ARPEGE, DPO, Centre d'affaires WOJO, 19 rue d'Amiens 59800 LILLE. Le stagiaire bénéficie également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle si nécessaire.

En tant que responsable de traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque stagiaire que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par ARPEGE aux fins de réalisation et de suivi de la formation dans les conditions définies ci-avant.

8.9. Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français.

En cas de litige survenant entre le client et ARPEGE à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du Tribunal de commerce de LILLE (siège d'ARPEGE).