

Conditions Générales de vente Formations



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

NORMANDIE

Conditions générales de vente

Article 1 - DÉSIGNATION

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat Normandie dispose d'un Centre de formation Continue. Son siège social est fixé 2 rue Claude Bloch 14074 CAEN Cedex 5. La CMA Normandie conçoit, élabore et dispense des formations interentreprises et intra-entreprises (en présentiel et à distance).

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **Client** : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de la CMA Normandie.

- **Stagiaire** : la personne physique qui participe à une formation.

- **Formations inter-entreprises** : les formations inscrites au catalogue de la CMA Normandie et qui regroupent des stagiaires issues de différentes structures.

- **Formations intra-entreprises** : les formations conçues sur mesure par la CMA Normandie pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.

- **CGV** : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.

- **OPCO/FINANCEURS** : les structures pouvant financer tout ou partie des formations des entreprises ou des particuliers.

- **Plateforme** www.eformation.artisanat.fr désigne la structure fonctionnelle et organisationnelle permettant de suivre des formations digitales ;

- **Formations digitales** désigne les modules disponibles en ligne sur la plateforme www.eformation.artisanat.fr

- **Classe virtuelle** désigne une formation à distance en synchrone, par visioconférence, qui reproduit les conditions d'une formation en salle, avec des échanges entre formateur et apprenants ;

- **Non-conformité du service** désigne le défaut de concordance entre les contenus et le bon de commande signé par le Client.

- **Anomalie** désigne toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités empêchant l'utilisation normale de tout ou partie des contenus.

Article 2 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par la CMA Normandie pour le compte d'un Client. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

Article 3 – INSCRIPTIONS

3.1 CONDITIONS D'INSCRIPTION

Pour chaque action de formation et en fonction du statut du client et du financement mis en place, une convention ou un contrat de formation professionnelle est adressé par la CMA Normandie au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé doit être retourné à la CMA Normandie avec le règlement demandé (coût du stage, caution ou reste à

charge). La réception de ces éléments validera l'inscription du **stagiaire** à la formation.

3.2 CONFIRMATION D'INSCRIPTION

Toute inscription sera confirmée par l'envoi d'une convocation environ une semaine avant le démarrage de la formation par mail ou par courrier. Les horaires et le lieu seront mentionnés sur cette convocation.

3.3 ANNULATION DE L'INSCRIPTION

En cas d'annulation de la formation par le **Client**, la CMA Normandie se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :

- si l'annulation intervient moins de 10 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du coût de la formation.
- si l'annulation intervient plus de 10 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation

La CMA Normandie se réserve le droit d'annuler une formation en cas d'effectif insuffisant laissé à son appréciation et ce sans indemnité. Le montant du stage encaissé peut alors d'un commun accord, soit être remboursé au Client, soit être conservé par la CMA Normandie pour un stage ultérieur identique ou non.

Article 4 - CERTIFICAT DE REALISATION

- A l'issue de la formation, la CMA Normandie remet un certificat de réalisation au Client. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO/Financier, la CMA Normandie lui fait parvenir un exemplaire de ce certificat accompagné de la facture.

Article 5 - CONDITIONS FINANCIÈRES, RÈGLEMENTS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Tous les prix sont indiqués en euros et net de taxes. La CMA Normandie n'est pas assujettie à la TVA pour les actions concourant au développement des compétences.

L'encaissement du prix de la formation ou du reste à charge sera effectué avant la formation. En cas de parcours long, un échelonnement peut être proposé, des facturations intermédiaires peuvent être engagées.

Toute somme non recouvrée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de frais de recouvrement d'un montant forfaitaire de 40 € net de taxes. La CMA Normandie aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à la CMA Normandie.

En cas de prise en charge par l'OPCO/Financier dont dépend le Client et sans subrogation au profit de la CMA Normandie, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO/Financier et sauf procédures imposées par ce financeur, la différence sera directement facturée par la CMA Normandie au Client.

Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à la CMA Normandie au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, la CMA Normandie se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du Stagiaire ou de facturer la totalité des frais de formation au Client.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ces modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

Article 6 - ABSENCE OU INTERRUPTION D'UNE FORMATION

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au Client par la CMA Normandie. En cas d'absence ou d'interruption, la facturation de la CMA Normandie distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le Stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation.

- Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre, ne peuvent être imputées par le Client au titre de la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO/Financier.

Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à la CMA Normandie.

Article 7 - EFFECTIF ET AJOURNEMENT

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques.

Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission par la CMA Normandie d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les conventions/ contrats de formation dûment renseignés, datés, signés et tamponnés retournés à la CMA Normandie avec le règlement demandé (coût du stage, caution ou reste à charge) ont valeur contractuelle.

Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. En cas d'effectif complet, la CMA Normandie peut alors proposer au Stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Article 8 - OBLIGATIONS ET FORCE MAJEURE

Dans le cadre de ses prestations de formation, la CMA Normandie est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. La CMA Normandie ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement fortuit ou en cas de force majeure.

Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à la CMA Normandie, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie ou des transports de tout type, l'épidémie ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la CMA Normandie.

Article 9 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET COPYRIGHT

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par la CMA Normandie pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser,

transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de la CMA Normandie. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Article 10 – FORMATION DIGITALE

10-1 Accès aux services et règles d'utilisation de la plateforme :

Une fois que le paiement est reçu et que la convention ou le contrat est signé, la CMA offre au client l'accès à son service. Le client reçoit un courriel de confirmation d'inscription contenant un lien URL de connexion, un identifiant et un mot de passe. Ce courrier comprend également des informations sur la durée de la formation à laquelle il s'est inscrit, ainsi que les navigateurs recommandés.

Ces informations lui permettent d'accéder à son espace personnel sur la plateforme, où il peut profiter des services associés tels que des vidéos, des quiz, un projet fil rouge et un espace de contact avec son tuteur et la CMA Normandie. Les formations digitales proposées se présentent sous la forme de modules en "e-learning," qui permettent au client de se former en utilisant des ressources et des supports pédagogiques digitaux consultables sur un espace dédié.

L'ensemble des formations digitales proposées par la plateforme est consultable exclusivement en ligne sur ladite plateforme.

L'identifiant et le mot de passe sont confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles. Les identifiants et mot de passe sont communiqués à l'issue de la réception du paiement et de la signature de la convention ou du contrat de formation.

Les accès à la formation commandée sont valables pour la durée spécifiée lors de la commande, et sont disponibles vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7). Il n'y a pas de limitation concernant la durée de chaque connexion, sauf panne éventuelle ou spécificités techniques du réseau internet.

Une fois inscrit, le Client dispose d'une utilisation exclusive, incessible et non transférable du contenu de la formation digitale.

Le Client s'assure de la compatibilité permanente de son environnement technique, quelles que soient les évolutions que celui-ci pourrait connaître, avec la plateforme. Le prix payé par le client n'inclut pas les frais d'accès au service (acquisition du matériel technique, connexion internet, etc).

Le Client doit disposer d'une adresse électronique valide et d'un ordinateur avec les systèmes d'exploitation et d'un navigateur adapté.

Les formations digitales sont accessibles à partir d'une plateforme sur Internet. Elles ont été conçues pour être visualisées à partir d'un ordinateur pour plus de confort

d'utilisation. Le fonctionnement à partir d'un smartphone ou d'une tablette est possible mais non garanti dans le cadre de ce service.

En tant qu'Utilisateur de la plateforme, le Client doit :

- utiliser les services de la plateforme uniquement dans les buts pour lesquels ils sont mis à sa disposition ;
- assurer la confidentialité de ses identifiants et mot de passe et ne pas les communiquer à un tiers, quel que soit votre lien avec ce tiers ; Les identifiants et mots de passe ne peuvent être ni cédés, ni revendus, ni partagés. Le Client s'engage à informer la CMA Normandie de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe dès qu'il en a connaissance.
- fournir des informations réelles correspondant à sa seule situation et à les mettre à jour régulièrement ;
- respecter la réglementation en vigueur.

Sont interdites :

- la constitution de base de données à des fins publicitaires (envoi de promotion sur des offres, produits ou services par appels, fax, courriers, courriels ou newsletters non sollicités) etc. ;
- la mise en ligne de contenus illégaux ou inappropriés (opinions politiques ou religieuses, atteintes aux bonnes mœurs, etc.).
- la captation et/ou diffusion, par quelque moyen que ce soit, tout ou partie du contenu des formations digitales auxquelles vous participez, sous peine de sanction pénale.
- La publication des réponses aux exercices sur quelque support que ce soit.

Le Client se porte garant auprès de CMA Normandie de l'exécution de cette clause par tout utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive. En cas de non-respect de cette clause, la CMA se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, après en avoir informé le client. La CMA ne pourra pas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du Client.

10-2 – Dysfonctionnement et non-conformité du service

Pour toutes demandes d'assistance technique, vous pouvez contacter le service compétent de la CMA Normandie dont les coordonnées vous ont été communiquées dans le mail d'activation de votre compte.

La CMA s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à ses formations digitales pendant la durée des droits d'utilisation de la ou des formation(s).

Le Client s'engage à informer la CMA dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

La CMA s'engage à répondre sous 48 heures ouvrées pour prendre en compte la demande du client. Une solution sera

apportée dans les meilleurs délais. La CMA prolongera l'accès au module pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

Néanmoins, la CMA ne saurait être tenue pour responsable des difficultés de connexion en cas de rupture de l'accès internet ou de rupture de la connexion notamment due à des interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès.

En cas de non-conformité ou d'anomalie constatée par le Client, la CMA France s'engage à mettre en œuvre les actions correctives nécessaires sous un délai moyen de 5 à 10 jours ouvrés.

La CMA n'engage pas sa responsabilité si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- les mauvaises manipulations par les utilisateurs ;
- le non-respect des prérequis techniques ou leur modification sans l'accord préalable de la CMA ;
- l'utilisation de contenus non-fournis par la CMA ;
- les défaillances techniques du matériel du client.

La CMA et ses partenaires se réservent la possibilité d'effectuer toute opération de maintenance sur le serveur et s'efforceront :

- de prévenir le Client au moins 24 heures à l'avance ;
- de limiter le temps d'interruption du service au strict minimum
- de proroger l'accès au module pour une durée correspondant à celle de l'interruption de service.

Le Client adhérent s'engage à ne pas réclamer d'indemnité à ce titre et déclare par ailleurs accepter tant les caractéristiques que les limites du service fourni par la CMA.

Article 11 - CONFIDENTIALITÉ ET COMMUNICATION

La CMA Normandie, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par la CMA Normandie au Client.

La CMA Normandie s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO/Financiers, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par la CMA Normandie comme client de ses formations. A cet effet, le Client autorise la CMA Normandie à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Article 12 – PROTECTION ET ACCÈS AUX INFORMATIONS À CARACTÈRE PERSONNEL

La CMA Normandie s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- La CMA Normandie respecte la réglementation relative aux données personnelles en vigueur en France, et notamment le Règlement Européen sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

- des données à caractère personnel le concernant (nom, adresse postale et mail, numéro de téléphone, éventuellement niveau de diplôme, photographie, numéro de sécurité sociale...) sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de la CMA Normandie.

- le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité, de retrait de consentement au traitement des données à caractère personnel le concernant. Ces droits peuvent être exercés à tout moment, sous réserve pour le Stagiaire de justifier de son identité en communiquant son adresse e-mail, son identité et son adresse postale à 2 rue Claude Bloch 14074 CAEN Cedex 5 ou par courriel en écrivant à l'adresse : dpo@cma-normandie.fr. Le Stagiaire a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La CMA Normandie conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation, soit 5 ans.

Enfin, la CMA Normandie s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Article 13- RÉCLAMATION

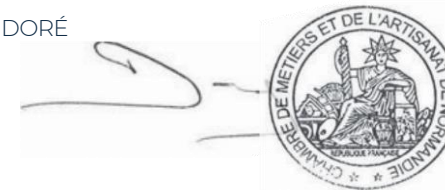
Toute réclamation doit être effectuée par mail à l'adresse communiquée lors de la réalisation de la formation et disponible sur le site de la CMA Normandie.

Article 14 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et la CMA Normandie à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, le tribunal administratif de Caen sera seul compétent pour régler le litige.

Cachet et signature
du Président

Christophe DORÉ





Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

NORMANDIE

cma-normandie.fr

