

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Convention de Formation continue

#### Article I – Champ d'application.

Les présentes conditions générales de vente régissent toutes les prestations de formation continue effectuées par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Moselle, ci-après dénommée organisme de formation. Le client, désigné pour le stagiaire, le bénéficiaire, l'apprenant, l'entreprise ou toute personne bénéficiant de ces prestations, déclare accepter les présentes conditions générales de vente dans leur intégralité, sans conditions ni réserves. L'organisme de formation se réserve le droit de sous-traiter ses formations, sans approbation préalable et nécessaire du client.

#### Article II – Convention de formation.

Lorsque la prestation entre dans le champ d'application des dispositions de la 6ème partie du Code du Travail relative à la formation professionnelle, elle fait l'objet d'une convention de formation professionnelle conclue entre l'organisme de formation et le client. Cette convention est établie conformément aux dispositions dudit code et plus particulièrement celles visées par les articles L. 6353-1, L. 6353-3 et D. 6353-1.

#### Article III – Document contractuel.

La signature de la convention de formation entre l'organisme de formation et une personne physique tient lieu de commande ferme et définitive, après le délai légal de rétractation de 10 jours. Ce délai est porté à 14 jours en cas de contrats conclus à distance. L'organisme de formation se réserve le droit de ne pas commencer la prestation avant réception dudit document dûment complété et signé. La nature précise de la prestation à effectuer et les conditions matérielles dans lesquelles elle s'effectuera, que ce soit dans les locaux de l'organisme de formation, dans ceux du client ou dans tout autre lieu dont celui-ci a la maîtrise, doivent faire l'objet d'une description détaillée. La nature, le programme

pédagogique, la durée et lieu de réalisation, les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre ainsi que les modalités de contrôle des connaissances sont définis dans la fiche formation et la convention de formation signée par le client.

#### Article IV – Facturation.

Les prestations sont facturées sur les bases et conditions de réalisation mentionnées dans la convention de formation. Le client et/ou son financeur s'engage(nt) à régler à l'organisme de formation l'intégralité des frais de formation sur simple présentation de factures. Les prix en vigueur des formations sont communiqués en euros et net de taxes sur la fiche de chaque formation ainsi que dans la convention de formation. Conformément à l'article 261.4 4° a) du Code général des impôts, les formations professionnelles sont exonérées de TVA.

#### Article V – Rupture anticipée de la convention.

En cas de rupture anticipée, d'interruption ou de suspension de la convention de formation, quelle qu'en soit la cause et quelle que soit la durée restante d'application de ladite convention, le client s'engage à informer l'organisme de formation dans les plus brefs délais par lettre recommandée avec avis de réception. Dans tous les cas susvisés, le client et/ou son financeur reste(nt) tenu(s) envers l'organisme de formation de la fraction du prix proportionnelle à la durée de la formation effectivement réalisée.

#### Article VI – Conditions de règlement.

En cas de prise en charge financière, il appartient au client de fournir à l'organisme de formation toutes les informations qui lui sont nécessaires et de vérifier que les fonds sont effectivement disponibles. En cas d'absence de financement, l'organisme de formation serait alors fondé à les réclamer directement au client, celui-ci se reconnaissant solidairement débiteur desdits frais.

#### **Article VII – Retard de paiement.**

Conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du Code de Commerce, le délai de règlement des sommes dues est de 30 jours maximum. Pour toute somme non payée à l'échéance prévue, le client et/ou son financeur sera(ont) de plein droit redevable(s) de pénalités de retard au taux de la Banque Centrale Européenne majoré de dix (10) points. Elles prendront effet au lendemain de la date de paiement prévue sur la facture et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire pour en déclencher l'exigibilité. En cas de non-respect des délais de paiement, une indemnité forfaitaire de 40 € est due pour les frais de recouvrement. Elle est exigible de plein droit, indépendamment et en sus des pénalités de retard. Toutefois, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire, l'organisme de formation pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification. En cas de retard de paiement, et lorsque les prestations sont échelonnées dans le temps, l'organisme de formation se réserve le droit de suspendre les prestations à venir jusqu'à paiement intégral de celles déjà facturées.

#### **Article VIII – Documents et pièces justificatives.**

L'organisme de formation fournira au client tous documents ou pièces justificatives attestant de l'assiduité aux formations dispensées et de la certification de celles-ci.

#### **Article IX – Modifications des Emplois du Temps « EDT » et de la composition des groupes.**

Les « EDT » et la composition des groupes relèvent de la compétence exclusive de l'organisme de formation.

#### **Article X– Obligations de l'organisme de formation.**

Les prestations de services sont exécutées par l'organisme de formation dans le cadre d'une obligation de moyens.

#### **Article XI– Obligations du client.**

Le client s'engage à respecter les dates, heures et lieux prévus par le calendrier du déroulement de la prestation, en accord avec l'« EDT », consultables sur le portail YPAREO ou sur la convention de formation.

Il devra être assuré au titre de la responsabilité civile. En tant que salarié, il pourra également bénéficier du régime accident du travail.

#### **Article XII– Documentation pédagogique.**

L'ensemble des programmes de formation et de la documentation pédagogique de l'organisme de formation, quelle qu'en soit la forme (et notamment tous documents manuscrits, imprimés, numérisés, scannés et/ou enregistrés sur tout support numérique) sont des œuvres de l'esprit protégées par le Code de la Propriété Intellectuelle dont l'organisme de formation est seul titulaire des droits d'auteur. Par conséquent, le client s'engage à ne modifier ni altérer aucune marque ni inscription figurant sur lesdits supports. Ils ne pourront par conséquent pas être reproduits, ni communiqués par le client en tout ou partie, notamment dans le cadre d'une action de formation interne et/ou assurée par toute autre personne physique ou morale sans l'accord préalable écrit de l'organisme de formation.

#### **Article XIII – Juridiction.**

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence du tribunal dont ressort l'organisme de formation.

#### **Article XIV – Données personnelles.**

L'organisme de formation est le responsable du traitement des données réalisé dans le cadre des actions de formations. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement destiné à assurer la gestion administrative et pédagogique des bénéficiaires ainsi que la gestion de la facturation. Les destinataires des données sont les services en charge du déroulement administratif et pédagogique des formations y compris les prestataires et autres organismes partenaires.

Conformément à la législation et réglementation applicable, les données à caractère personnel ne sont conservées que pendant une durée qui n'excède pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Ainsi les données à caractère personnel collectées :

- Pour les traitements et prospections : elles sont conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation avec le centre de formation.
- Pour l'exécution de la relation contractuelle ou précontractuelle : elles font l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire et sont conservées pour toute la durée de la relation contractuelle augmentée de la durée des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale étant de cinq ans, à compter de la fin du contrat, la CMA 57 veille à ce que cette durée soit fixée à dix ans conformément aux prescriptions des financeurs.

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dispose de droits dont il peut prendre connaissance dans la Politique de Protection des données à caractère personnel de la CMA 57 accessible sur le site internet : <https://www.cma-moselle.fr>

Ces droits peuvent être exercés à tout moment, sous réserve pour le Client de justifier de son identité en communiquant son adresse e-mail, son identité et son adresse postale à CMA 57 - DPO, 5, boulevard de la Défense, 57078 METZ CEDEX 3, ou par courriel en écrivant à l'adresse : [dpo.cma-moselle@dposystem.fr](mailto:dpo.cma-moselle@dposystem.fr)

## **Clauses particulières pour les formations digitales**

Objet : Les présentes CGV régissent la vente de formation en ligne proposées par la CMA 57 à ses clients. Elles s'appliquent à toutes les commandes à l'exception des formations choisies sur la plateforme mon compte formation.

### **Article 1 - Commandes**

La commande d'une formation digitale se fait en deux temps :

#### **1.1 Préinscription**

La pré-inscription peut être effectuée en ligne sur le site [www.artisanat.fr/e-formation](http://www.artisanat.fr/e-formation) ou directement auprès des services de la CMA 57. Le client est invité à renseigner les informations nécessaires à la prise en charge de sa demande.

#### **1.2 Souscription**

A réception de la pré-inscription, la CMA 57 analyse le besoin, prend contact avec le client et lui adresse :

- la convention de formation (en double exemplaire) ;
- le contrat de formation
- une facture du montant total à régler pour la formation ;

Un exemplaire de cette Convention de formation dûment complétée doit être retourné à la CMA 57 accompagné du paiement du stagiaire ou accord de prise en charge de l'organisme financeur (ex : OPCO, FAFCEA,...). Le second exemplaire de la convention est à conserver par le Client.

### **Article 2 - Accès aux services et règles d'utilisation de la plateforme**

Une fois que le paiement est reçu et que la convention est signée, la CMA 57 offre au client l'accès à son service. Le client reçoit un e-mail 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 57. 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.

#### **2.1 Accès au service**

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 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 non exclusive, incessible et non transférable du contenu de la formation digitale.

#### **2.2 Tests préalables et prérequis**

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 <https://eformation.artisanat.fr>. Le prix payé par le client n'inclut pas les frais d'accès au service (acquisition du matériel technique, connexion internet, etc)

Si nécessaire, à la demande du Client, un test préalable peut être effectué avant la signature du bon de commande ou contrat de formation/convention de formation entre la CMA 57 et le client.

Le Client doit disposer d'une adresse e-mail 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.

### **2.3 Règles applicables aux clients/utilisateurs**

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 identifiant 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 57 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 interdit :

- 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 57 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 57 se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, après en avoir informé le

client. La CMA 57 ne pourra pas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du Client.

### **Article 3 - Dysfonctionnement et non-conformité du service**

Pour toutes demandes d'assistance technique, vous pouvez contacter la CMA 57 dont les coordonnées vous ont été communiquées dans le mail d'activation de votre compte.

La CMA 57 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).

#### **3.1 Dysfonctionnement technique**

Le Client s'engage à informer la CMA 57 dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

La CMA 57 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 57 prolongera l'accès au module pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

Néanmoins, la CMA 57 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.

#### **3.2 Non-conformité**

En cas de non-conformité ou d'anomalie constatée par le Client, la CMA 57 s'engage à mettre en œuvre les actions correctives nécessaires sous un délai moyen de 5 à 10 jours ouvrés.

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie doit être formulée sans délai par le Client par écrit. Il lui appartiendra de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées.

La CMA 57 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 57;
- l'utilisation de contenus non-fournis par la CMA 57;
- les défaillances techniques du matériel du client.

### **3.3 Maintenance**

La CMA 57 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 57.

### **Article 4 - Facturation-Règlement**

Les prix des formations disponibles sur la plateforme sont indiqués en euros et net de taxes sur la fiche de chaque formation.

Le montant de la formation sera facturé et dû dans son intégralité, indépendamment du fait que le participant se soit ou non connecté.

### **Article 5 - Droit de rétractation pour les formations digitales**

#### **5.1 Principe**

Délai de rétractation pour les Clients consommateurs : Pour les Clients consommateurs, il est possible de se rétracter du contrat dans un délai de dix (10) jours à partir de la conclusion du contrat. Cette rétractation doit être effectuée par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Si le contrat a été conclu à distance, le délai de rétractation est étendu à quatorze (14) jours.

Délai de rétractation pour les Clients professionnels : En principe, les Clients professionnels n'ont pas de droit de rétractation. Cependant, si le Client professionnel emploie moins de 5 salariés et que la convention ou

le contrat de formation a été conclu à distance et en dehors du cadre de son activité principale, il bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours.

#### **5.2 Exercice du droit de rétractation**

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration (par exemple, lettre envoyée par la poste, ou courrier électronique).

Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation fourni par le site [service.public.fr](https://service.public.fr) (<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R38397>). Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client transmet sa déclaration relative à l'exercice du droit de rétractation à la CMA 57 avant l'expiration du délai de rétractation.

#### **5.3 Effet de la rétractation**

En cas de rétractation de la part du Client ayant souscrit une formation digitale, la CMA 57 lui remboursera tous les paiements reçus sans retard indu et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où la CMA 57 a été informée de sa décision de rétractation du présent contrat.

CMA 57 procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf s'il est convenu expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

#### **Article 6 - Report**

La CMA 57 se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter l'accès à des formations digitales sans indemnités, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis raisonnable.

Si la CMA 57 décide de reporter l'accès à la formation, celle-ci prolongera l'accès au module pour une période correspondant à celle du report.

Toute formation commencée est due en totalité, sauf accord contraire exprès de la CMA 57.

Toute annulation d'une formation à l'initiative du Client devra être communiquée par écrit.

La CMA 57 se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la qualité pédagogique initiale.

### **Article 7 - Propriété intellectuelle**

CMA France, établissement public de l'Etat, est titulaire de tous les droits, titres et intérêts sur les éléments de la plateforme, ainsi que l'ensemble des Formations digitales. Ces éléments sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle.

Après la formation du contrat, le Client dispose d'une utilisation non exclusive, incessible et non transférable du contenu de la formation à distance.

L'utilisation des ressources mises à disposition lors des formations digitales est soumise aux articles L122-4 et L122-5 du code de propriété intellectuelle qui disposent que : « Toute présentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite ».

Seuls les usages suivants sont autorisés :

- les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » ;
- « les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source ».

Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit de la plateforme et des contenus pédagogiques mis à disposition des Clients, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et L335-3 du code pénal.

### **Article 8 - Protection des données personnelles**

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux personnes habilitées par la CMA 57 et aux équipes dédiées de CMA France (gestionnaire de la plateforme).

Pour toute information sur la collecte de données à caractère personnel propre à la plateforme vous pouvez consulter directement la Politique de confidentialité de CMA France sur <https://eformation.artisanat.fr>