

Conditions générales de vente du Cnam Occitanie

Présentation

L'Association de gestion Cnam Occitanie (ci-après dénommée "Cnam Occitanie") est une association à but non lucratif relevant de la loi du 1 juillet 1901 et du décret du 16 août 1901 dont le siège social est établi 989, rue de la Croix Verte - Parc Euromédecine 34093 Montpellier Cedex 05. Le Cnam Occitanie déploie en région Occitanie l'offre de formation définie par le Conservatoire National de Arts et Métiers (Etablissement public ci-après dénommé "Le Cnam"). Le Cnam Occitanie peut également délivrer toute prestation de formation entrant dans le cadre de la formation professionnelle non certifiante prévue par les dispositions du code du travail.

Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Cnam Occitanie organise une prestation de formation (ci-après la « formation »).

Définitions - Client

Client particulier : client particulier participant à une formation à titre individuel et à ses propres frais.

Client professionnel : Client professionnel qui peut être soit une personne morale participant individuellement à la formation, soit une personne morale inscrivant des personnes en lien de subordination pour participer à la formation.

Client : ensemble des clients particuliers et professionnels

Auditeur : personne inscrite à une formation dispensée par le Cnam

Les auditeurs participant à une formation à titre individuel et bénéficiant d'une prise en charge de toute ou partie du financement de la formation par des fonds mutualisés de la formation professionnelle ou par un acteur du financement de la formation des demandeurs d'emploi n'entrent pas dans le cadre de ces CGV. Cependant, si la prise en charge n'a pu aboutir quelle qu'en soit la raison, l'auditeur sera soumis aux conditions définies pour le client particulier.

Portée des CGV

Les présentes CGV s'appliquent à toute inscription par un client à une formation organisée par le Cnam Occitanie. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du document contractuel ou conventionnel. En cas de contradiction entre les CGV et le document de contractualisation, ce dernier prévaut.

Le Cnam Occitanie se réserve la possibilité de mettre à jour les CGV à tout moment. Il est précisé que les CGV en vigueur sont consultables sur le site www.cnam-occitanie.fr. Les modifications des CGV ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du client. Le fait de solliciter une inscription 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 du Cnam Occitanie, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que le Cnam Occitanie 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. Si l'une des clauses des CGV se trouvait nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les parties négocieront de bonne foi une nouvelle clause remplaçant celle annulée.

Offre de formation

Publicité

L'offre de formation du Cnam Occitanie est décrite sur le site internet www.cnam-occitanie.fr et dans les supports de communication du Cnam Occitanie. Le nom de la formation, le caractère certificatif, le contenu de la formation et les conditions d'accès y sont précisés.

Définitions - Prestations

Dans le cadre du déploiement de l'offre du Cnam, l'offre de formation se décline sous deux modalités principales

Formation par unité d'enseignement : formations basées sur la capitalisation d'unités d'enseignement, visant une certification on non, définies dans l'offre du Cnam sans obligation explicite sur le rythme de suivi de la formation.

Formations bloquées : formations visant l'obtention d'une certification délivrée par le Cnam reconnue ou non au Répertoire National des Certifications Professionnelles dont la mise en œuvre est assurée selon un rythme imposé.

Modalités pédagogiques

Le Cnam Occitanie organise, au bénéfice du client, des formations en présentiel, des formations ouvertes et à distance en mode E-learning, ou sous forme de classes virtuelles ou classes à distance ainsi que des formations hybrides associant à la fois le présentiel et le E-learning.

Lors de la signature, le contractant est informé du lieu de passation des examens et des modalités d'enseignement. Le Cnam se réserve le droit de modification avec un délai de prévenance raisonnable.

Modalités d'inscription

L'inscription est formalisée par un engagement contractuel ou conventionnel entre le client et le Cnam Occitanie.

Lorsqu'un client particulier entreprend une formation, le contrat est réputé formé lors de sa signature par les parties. Ce contrat est soumis aux dispositions des articles L. 6353-3 à L. 6353-9 du code du travail.

Dans le cas d'un client professionnel, la convention de formation, au sens de l'article L.6353-1 du code du travail, est formée à la date de la signature par les parties.

Le Cnam Occitanie se réserve le droit de refuser l'inscription d'un client dont les sommes dues au titre d'une année antérieure ne seraient pas acquittés.

Le client est informé qu'il est le seul responsable du choix de son parcours de formation. Il reconnaît en acceptant les présentes, qu'il a eu toutes les informations nécessaires lui permettant de choisir en fonction de ses besoins, sa formation, sa modalité pédagogique et sa validation.

Modalités de règlement

Tarifs

Les prix des formations proposées par le Cnam Occitanie sont ceux en vigueur le jour de la contractualisation. Les prix sont disponibles sur le site du Cnam Occitanie ou sur simple demande. Ils sont indiqués dans tous les documents contractuels en euros. Les prestations de formations organisées par le Cnam Occitanie ne sont pas soumises à la TVA.

La prestation de formation comprend l'accès individualisé de l'auditeur à une plateforme d'apprentissage nommée Espace Numérique de Formation du Cnam (ENF). Les ressources présentes sur cette plateforme sont destinées à l'usage exclusif et personnel de l'auditeur dans le cadre de la prestation.

Sauf disposition contraire indiqué sur le site internet du Cnam Occitanie lors de la demande d'inscription, le prix des prestations n'inclut en aucun cas les frais de déplacement, de restauration et de séjour, engagés par les participants à la formation.

Droit d'inscription

Un droit d'inscription forfaitaire est instauré pour les clients particuliers. Ce droit est versé par le client et ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement.

Conditions de règlement

Pour les clients particuliers, un versement de 30% du montant des frais de formation sera demandé au client au terme de la période de rétractation légale. Le paiement du solde se fera de façon échelonnée au fur et à mesure du déroulement de l'action. Dans tous les cas, l'échelonnement de paiement ne pourra pas dépasser la fin de la formation. Le règlement pourra s'effectuer soit par CB, soit par virement soit par prélèvement.

Pour les clients professionnels et sauf dispositions contraires indiquées dans la convention de formation, les factures émises par le Cnam Occitanie sont payables pour les clients à 30 jours, fin de mois sans escompte, par virement ou par carte bancaire. En cas de formation dispensée de manière successive ou fractionnée dans le temps, le Cnam Occitanie pourra émettre des factures intermédiaires.

En cas de subrogation de paiement conclue entre le client professionnel et un organisme financeur, les factures seront transmises par le Cnam Occitanie à l'organisme financeur, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement.

En cas de prise en charge partielle par un organisme financeur, le reste à charge sera directement facturé par le Cnam Occitanie au client professionnel.

Dans le cas d'une prise en charge en subrogation de paiement totale ou partielle du coût de la formation, le client professionnel reconnaît être le débiteur du coût de la formation y compris dans l'hypothèse où l'organisme tiers, n'assurerait pas tout ou partie de son financement prévu pour quelque motif que ce soit, notamment dans le cas d'une assiduité discontinue ou incomplète de l'auditeur.

En cas d'accord différé d'une prise en charge par l'organisme financeur, le client professionnel sera remboursé de la somme avancée, dès notification au Cnam Occitanie de la prise en charge par l'organisme financeur.

Le Cnam Occitanie s'engage également à faire parvenir l'ensemble des justificatifs nécessaires à l'organisme financeur.

Incidents de paiement

En cas d'incident de paiement tel que retard de paiement, rejet de prélèvement ou paiement partiel, le Cnam Occitanie se réserve le pouvoir de remettre en cause les conditions de règlement accordées au client, sans préjudice des autres voies de recours. Le Cnam Occitanie pourra également refuser de délivrer la formation concernée sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Le Cnam Occitanie sera également libre d'imputer tout paiement du client sur la facture de son choix.

Droit de rétractation

Le client particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours qui suivent la date de la signature du contrat. La rétractation doit être formalisée dans une lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Le remboursement des sommes versées ne pourra porter que sur les frais de formation. Dès le début de la formation, ce délai de rétractation ne peut plus être activé.

Modification et annulation d'inscription

Cas de modification ou d'annulation du fait du client

Pour les formations par unité d'enseignement, le client aura la possibilité de modifier son inscription dans chacune des unités d'enseignement dans les quatorze jours suivant la signature du contrat ou de la convention et dans tous les cas jusqu'au début des cours. Toute modification ultérieure ne sera pas possible.

En cas d'abandon par le client au-delà de la période de cette période de quatorze jours ou en cours de formation, aucune réduction des sommes dues ne sera effectuée.

Dans tous les cas, si l'auditeur est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le lien contractuel entre les parties est rompu. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues prorata temporis de leur valeur prévue dans le contrat ou la convention.

Dans le cadre des formations bloquées, et en cas d'inexécution totale ou partielle du fait du client professionnel, une clause de dédommagement sera appliquée selon les modalités suivantes :

Entre 30 et 20 jours avant la date de début de formation : 10 % du montant du coût total de la formation sera exigible,
Entre 20 et 10 jours avant la date de début de la formation : 25 % du montant du coût total de la formation sera exigible,
Entre 10 jours et la date du début de la formation : 50 % du montant du coût global de la formation sera exigible.

Passé ce délai, aucune résiliation et abandon ne seront pris en compte, le montant total de la convention restant dû.

Dans tous les cas, si l'auditeur est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le lien contractuel entre les parties est rompu. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues prorata temporis de leur valeur prévue dans le contrat ou la convention.

Cas d'annulation du fait du Cnam Occitanie

Le Cnam Occitanie se réserve le droit d'annuler une formation, notamment si le nombre d'inscrits est inférieur au seuil minimum pédagogique et économique. Dans ce cas, le contrat ou la convention est résilié. Le client est informé par écrit et est remboursé des sommes éventuellement versées sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation. En cas de cessation anticipée de la formation, le Cnam Occitanie rembourse au contractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Le Cnam Occitanie prévientra selon les cas, le client et les éventuels tiers financeur dans les meilleurs délais.

Le Cnam Occitanie ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement 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 formateur, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes au Cnam Occitanie, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement à la signature du document contractuel, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du Cnam Occitanie.

Responsabilité du Cnam Occitanie à l'égard du client

La responsabilité du Cnam Occitanie ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs et matériels subis par le client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial. En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Cnam Occitanie serait retenue, le montant total de toute somme mise à la charge du Cnam Occitanie ne pourra excéder le montant total du prix payé par le client au titre de la formation concernée.

Le Cnam Occitanie fera ses meilleurs efforts pour permettre l'accès à sa plateforme Espace Numérique de Formation (ENF), 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation, sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet. Toutefois, le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet. Le Client s'engage à informer le Cnam Occitanie dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par le Cnam Occitanie liée à une intervention de maintenance corrective, le Cnam Occitanie mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, le Cnam Occitanie 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 ENF, le Cnam Occitanie pourra également interrompre temporairement l'accès. Le Cnam Occitanie s'efforcera alors de limiter le temps d'interruption du service et s'efforcera d'en avvertir préalablement le Client. Ce dernier s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts au Cnam Occitanie. Le Cnam Occitanie prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

Propriété intellectuelle

Le Cnam est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations que le Cnam Occitanie propose à ses Clients. A cet effet, Le Cnam Occitanie dispose des droits exclusifs de reproduction et de diffusion de l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...). A ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du client sans accord exprès du Cnam Occitanie. En particulier, le client

s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules E-Learning font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à une année à compter de l'ouverture des droits d'accès.

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 le Cnam Occitanie au Client. Le Cnam Occitanie 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 auditeurs.

Communication

Le Client accepte d'être cité par le Cnam Occitanie comme client de son offre de formation, aux frais du Cnam Occitanie. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 7.5, le Cnam Occitanie 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, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Traitement des données personnelles

Finalités et base juridique du traitement

Les données personnelles de l'auditeur font l'objet d'un traitement informatisé par le Cnam Occitanie, nécessaire à l'exécution de ses missions d'intérêt public, et destiné à permettre l'inscription, la gestion administrative du suivi des formations de l'auditeur et à l'organisation des formations. Le Cnam Occitanie est également susceptible d'inviter le client à des événements, de lui adresser des offres commerciales et de soumettre des enquêtes à l'auditeur. Les données personnelles de l'auditeur sont nécessaires à l'exécution par le Cnam Occitanie du contrat avec le client.

Communication à des tiers et transfert hors Union Européenne

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants :

Le personnel administratif et pédagogique du Cnam Occitanie

Le Cnam établissement public

Autres établissements partenaires de la formation.

Aucune autre transmission des données personnelles du client à des tiers non listés ci-dessus ne sera effectuée par le Cnam Occitanie. Aucun transfert de ces données personnelles hors Union européenne n'est effectué par le Cnam Occitanie.

Droits dont disposent le client et l'auditeur

Le client et l'auditeur disposent d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de ses données personnelles, ou du droit de demander une limitation du traitement qui le concerne ou du droit de s'y opposer en écrivant au délégué à la protection des données personnelles. Le client et l'auditeur disposent également d'un droit à la portabilité de leurs données personnelles. Le client et l'auditeur disposent d'un droit d'introduire une réclamation concernant le traitement de ses données personnelles par le Cnam Occitanie auprès de la Cnil.

Toute personne dont les données personnelles sont collectées peut définir des directives, générales ou particulières, relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès. Les

directives particulières peuvent être enregistrées auprès du responsable du traitement. Les directives générales peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la Cnil. Les directives générales ou particulières, peuvent être modifiées ou supprimées à tout moment.

Sécurité et conservation

Les données sont hébergées au sein du Cnam Occitanie – 989 rue de la Croix Verte – 34090 Montpellier. Le Cnam s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques appropriées permettant de garantir la sécurité et la confidentialité de ses données personnelles. Les données concernant le client et l'auditeur sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour lui permettre de poursuivre des actions de formations au sein du Cnam Occitanie et obtenir, le cas échéant, les diplômes, certifications et attestations de réussite.

Droit applicable et règlement des différends

Les CGV, les devis, les ventes de formations et les relations entre le Cnam Occitanie et le client sont soumis au droit français.

Réclamation

Toute réclamation peut être adressée par mail à l'adresse suivante : monaviscompte@lecnam.net

Différend avec un client particulier

En cas de réclamation, le client particulier peut adresser au Cnam une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale du Cnam en indiquant ses coordonnées et en précisant sa demande. Le Cnam s'efforce de répondre favorablement aux demandes du client particulier. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de trente (30) jours francs, le Client particulier a la possibilité de recourir, de manière gratuite et confidentielle, à une procédure de médiation conventionnelle.

En tout hypothèse, les parties ont toujours la possibilité de saisir, au choix, les juridictions compétentes du lieu ou demeure le défendeur ou les juridictions compétentes du lieu de réalisation de la formation. Le client particulier peut également saisir les juridictions compétentes du lieu du domicile qui était le sien au moment de la conclusion de la signature du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Différend avec un client professionnel

En cas de différend ou de contestation relatifs aux CGV, aux devis, aux propositions commerciales, aux ventes de formations, et autres prestations de conseils et aux relations entre les parties, les parties s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable. Tout différend ou contestation non réglé amiablement dans un délai de trente (30) jours francs sera soumis à la compétence exclusive des juridictions compétentes de Montpellier y compris en cas de référé, d'ordonnance sur requête, de pluralité de défendeurs, de demande incidente ou d'appel en garantie.