

— CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DU GRAND EST —

PRESENTATION DE LA COMPAGNIE

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est (CMA Grand Est) - 5 Boulevard de la défense - Espace Partenaires 2ème étage - 57078 Metz Cedex 3 SIRET n°130 028 012 000 16

Le terme "client" désigne toute personne physique ou morale agissant en tant que professionnel ou particulier, et contractant avec la CMA.

Art. 1 • Objet et commande

1.1 Formation en présentiel

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. Seul le texte français fera foi en cas de litige. Les présentes conditions générales de vente (CGV) constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Elles définissent les modalités de vente des prestations réalisées par la CMA Grand-Est. Elles sont exclusives de toutes autres conditions d'achat de clients, qui sont inopposables à la CMA Grand-Est.

Ces conditions générales définissent les modalités de mise en place et de suivi par la CMA Grand-Est de prestations auprès de ses clients dans les domaines précisés dans le cadre d'un contrat de prestation de services, d'une inscription ou d'un devis. La commande par un client d'une prestation emporte son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente et le contrat ou devis (avec ses annexes) signé avec le client forment les documents contractuels. Tous autres documents tels les catalogues, prospectus, publicités, notices, n'ont qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle. La CMA Grand-Est est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles. Le devis établi par la CMA Grand-Est est valable 1 mois. Tout devis accepté devra porter la mention "Bon pour accord" et la signature du client ou du représentant légal (pour une personne morale) ainsi que le cachet commercial. Ceci constitue une preuve du contrat de vente d'une prestation. Les CGV sont communiquées à tout client qui en fait la demande (via le site Internet, par contact direct ou via un support papier), pour lui permettre de passer commande auprès de la CMA Grand-Est. Les CGV peuvent être consultées sur le site internet (<https://cma-grandest.fr>) ou retirées directement dans les locaux de la CMA Grand-Est. La CMA Grand-Est se réserve le droit de modifier et d'adapter les conditions générales de vente à tout moment. Les CGV ainsi modifiées ne s'appliquent qu'aux contrats postérieurs à la modification.

1.2 Formation en e-learning

1.2.1 Commande

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

a) Pré-inscription

La pré-inscription peut être effectuée en ligne sur le site www.artisanat.fr/e-formation ou directement auprès des services de la CMA Grand-Est. Le client est invité à renseigner son identité, ses coordonnées, son choix de formation, sa situation géographique et son choix de financement.

b) Souscription

A réception de la pré-inscription, la CMA Grand-Est analyse le besoin et prend contact avec le client. Une fois cette étape passée, la CMA Grand-Est adresse au client :

- le contrat de formation ;
- une facture du montant total à régler pour la formation (si existence de reste à charge);

Un exemplaire de ce contrat de formation dûment complétée doit être retourné à la CMA Grand-Est à l'adresse indiquée par celle-ci accompagné du paiement du stagiaire ou accord de prise en charge.

1.2.2 Accès aux services et règles d'utilisation de la plateforme

Une fois que le paiement est reçu et que le contrat est signé, la CMA Grand-Est 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 sa CMA. 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.

1.2.3 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, inaccessibles et intranmissibles. 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, inaccessible et non transférable du contenu de la formation digitale.

Art. 2 • Prérequis et démarche de positionnement d'entrée en formation

2.1 Formation en présentiel

Afin de vérifier le positionnement adéquat d'un candidat, l'admission à une formation se fait selon différentes modalités, selon la présence ou non de prérequis. Un entretien ou test de positionnement peut donc être requis dans le but d'identifier les besoins du client et de lui proposer un parcours personnalisé.

2.2 Formation en e-learning

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://formation.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 de formation entre la CMA Grand-Est 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.

Art. 3 • Durée

La durée des prestations est celle fixée au contrat ou devis conclu entre la CMA Grand-Est et le client, ou fixée dans la convention particulière ou la fiche d'inscription acceptée. La durée peut être forfaitaire ou fixée en volume d'heures.

Art. 4 • Prix

Le prix de la prestation est fixé dans le contrat, le document d'inscription ou le devis conclu entre la CMA Grand-Est et le client, conformément au tarif en vigueur (fixé par la CMA Grand-Est) indiqué dans le devis ou le contrat de prestation de services. Les prix sont définitifs, régis par la législation française. Les tarifs sont indiqués en euros (€), hors taxes et toutes taxes comprises et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande.

Tout changement du taux applicable, ou toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales instaurées par les autorités compétentes, sera répercuté automatiquement sur les prix indiqués à la date de facturation. Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au client ou feront l'objet d'un devis détaillé.

Art. 5 • Paiement

En contrepartie de l'exécution de l'ensemble des prestations, le client devra payer à la CMA Grand-Est les prestations au prix convenu, dans les trente jours à compter de l'émission de la facture. Le paiement est effectué par chèque à l'ordre de la CMA Grand-Est ou par virement sur le compte de cette dernière ou par carte bancaire ou en espèces.

En cas de défaut de paiement dans le délai prévu, la CMA Grand-Est mettra le client en demeure de payer, par lettre recommandée avec accusé de réception. Conformément à l'Art. L.441-10 du Code de commerce, des pénalités de retard sont dues pour toute somme non payée par le client à son échéance. Le taux de pénalité est de trois fois le taux d'intérêt légal.

En outre une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € est due en application de l'Art. D. 441-5 du Code de commerce. En cas de mise en demeure restée infructueuse, la CMA Grand-Est se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement la prestation. Le montant de la facture restera cependant dû dans son intégralité.

Art.6 • Engagements de la CMA Grand-Est et du client

6.1 Règles applicables aux clients / utilisateurs

6.1.1 Formation en présentiel

En signant les documents contractuels, le client s'engage :

- à remplir, communiquer et transmettre à la CMA Grand-Est tous documents nécessaires et à lui adresser tous renseignements, éléments, informations utiles à l'exécution de la prestation.
- à garantir la qualité des informations diffusées et leur pertinence au regard des spécifications de son activité.
- à respecter toutes réglementations ou dispositions particulières régissant les prestations réalisées par la CMA Grand-Est.
- à assister à tous rendez-vous et réunions fixés par la CMA Grand-Est dans le cadre des prestations fournies afin d'en assurer le bon déroulement. nir, et mettre en œuvre tous moyens permettant à la CMA Grand-Est d'exécuter sa prestation.
- à régler le prix et à respecter les modalités et dates de règlement mentionnées dans les documents contractuels.
- plus généralement, à respecter les présentes conditions générales de vente. La CMA Grand-Est s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations. Dans le cadre de ses prestations, la CMA Grand-Est est soumise à une obligation de moyens. La responsabilité de la CMA Grand-Est ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature qu'il soit. La CMA Grand-Est se réserve le droit d'annuler ou refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige au paiement d'une commande antérieure tant que le litige en question n'est pas réglé.

6.1.2 Formation en e-learning

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 Grand-Est 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 Grand-Est 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, CMA Grand-Est se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, après en avoir informé le client. La CMA Grand-Est ne pourra pas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du client.

6.2 Dysfonctionnement et non-conformité du service

Pour toutes demandes d'assistance technique, vous pouvez contacter le service compétent de votre CMA départementale dont les coordonnées vous ont été communiquées dans le mail d'activation de votre compte. La CMA Grand-Est 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).

6.2.1 Dysfonctionnement technique

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

La CMA Grand-Est 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 Grand-Est 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.

6.2.2 Non-conformité

En cas de non-conformité ou d'anomalie constatée par le client, la CMA compétente 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 Grand-Est 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.

6.2.3 Maintenance

La CMA Grand-Est 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 ;
- Limiter le temps d'interruption du service au strict minimum
- Proroger l'accès au module pour une durée correspondant à celle de l'interruption de service.

Le client adhère 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.

Art. 7 • Confidentialité

La CMA Grand-Est et le client s'engagent à conserver la confidentialité des documents et informations reçus ou communiqués par l'autre partie, de quelque manière ou de quelque nature qu'ils soient et sans limitation de durée, sauf autorisation écrite expresse des parties.

Art. 8 • Données personnelles

La chambre de métiers et de l'artisanat est soucieuse de la protection des données personnelles. Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection pour vos données à caractère personnel en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016. Les informations personnelles collectées par la CMA sont enregistrées dans le fichier client et sont traitées pour assurer la bonne gestion des relations avec le client, le paiement des services mis en œuvre pour le client et le traitement des contrats de formation.

C'est dans ce cadre que la CMA Grand-Est est amenée à traiter les informations suivantes des clients : identité, coordonnées de contact, adresse postale, financement envisagé pour la formation, données de connexion.

Les informations personnelles collectées sont conservées pendant une durée de trois ans, le client a toutefois la possibilité d'exercer son droit à la suppression des données, décrit ci-après, avant que le délai de 5 ans ne soit atteint. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux personnes habilitées par votre CMA et aux équipes dédiées de CMA France (gestionnaire de la plateforme, pour les formations en e-learning). Ceux-ci sont habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à la CMA par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la formation. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les clients bénéficient d'un droit d'accès à leurs données personnelles. Dans les conditions prévues par la loi, les participants peuvent également demander une limitation du traitement, la rectification ou l'effacement de leurs données personnelles, retirer leur consentement au traitement de leurs données personnelles, demander leur portabilité ou communiquer des directives sur leur sort en cas de décès.

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 la CMA57 – DPO, 5 Boulevard de la Défense, 57078 METZ CEDEX 3 ou par courriel en écrivant à l'adresse : dpo.cma-grandest@dposystem.fr

Art. 9 - Propriété intellectuelle – Dénomination CMA Grand-Est

9.1 Formation en présentiel

La dénomination Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand-Est, le sigle CMA Grand-Est et le logo sont protégés à titre de marque. Le client s'interdit donc tout usage de ces éléments sans autorisation préalable écrite et expresse de la CMA Grand-Est. Chaque partie s'engage à considérer toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques qui lui seront remises par l'autre partie comme étant sa propriété industrielle et/ou intellectuelle. Ces informations ne peuvent être transmises à des tiers sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de leur auteur qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

La livraison des livrables et des prestations de services par la CMA Grand-Est n'entraîne pas le transfert des droits de propriété intellectuelle au profit du client, lequel ne se voit conférer qu'un droit d'usage limité. Les livrables sont uniquement destinés aux besoins propres du client qui s'interdit de reproduire ou de copier, de laisser copier ou reproduire, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie de ces derniers pour les communiquer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux. Le prestataire ne pourra, en aucun cas, être considéré comme responsable du fait d'une atteinte à des droits de propriété intellectuelle liée à des prestations effectuées à partir d'éléments fournis par le client et pour lesquels il ne serait pas titulaire des droits de propriété intellectuelle. S'agissant du site Internet, tous les droits de reproduction sont réservés, tel que précisé dans les mentions légales, y compris les documents téléchargeables et les représentations iconographiques et photographiques.

9.2 Formation en e-learning

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, inaccessible 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.

Art. 10 - Partenaire public - Aides

Dans l'hypothèse où la présente prestation ferait l'objet d'une intervention financière ou autre de partenaires publics, le client s'engage à respecter les obligations imposées par ce partenaire. Par ailleurs, le client s'engage, le cas échéant, à respecter toutes les dispositions et obligations liées aux aides publiques.

Art. 11 - Archivage – Preuve

La CMA Grand-Est archivera, selon les règles d'archivage, les bons de commandes, factures, contrats etc., sur des supports fiables et durables constituant des copies fidèles. Ils seront considérés comme des éléments de preuve des transactions intervenues entre les parties.

Art. 12 - Assurances

Chaque partie doit être en mesure de justifier qu'elle est couverte par un contrat d'assurance au titre de sa responsabilité civile et professionnelle, en cas de dommage occasionné lors de l'exécution de la prestation. Chaque partie devra fournir à l'autre partie, si elle lui en fait la demande, l'attestation de ses assureurs, précisant le montant des garanties et le justificatif du paiement des primes.

Art. 13 - Bloctel

Si le client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, prévue à l'Art. L223-1 du Code de la consommation, sur le site Internet : www.bloctel.gouv.fr Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

Art. 14 - Rétractation - Rupture – Force majeure

14.1 Formation en présentiel

Le client agissant comme un consommateur ou un non-professionnel et ayant conclu un contrat à distance ou hors établissement avec la CMA Grand-Est dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter à compter de la date de l'accusé de réception du devis signé, sauf service totalement réalisé avant la fin de ce délai. Le droit de rétractation est étendu aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq. Dans tous les cas, la demande de rétractation doit être transmise à la CMA Grand Est par courrier recommandé ou par courriel avec accusé de réception.

Les produits ou services qui donnent lieu à un début de prestation immédiat ne pourront faire l'objet d'un quelconque droit de rétractation. Cette exclusion de l'application du droit de rétractation est expressément acceptée par les clients en application des dispositions de l'Art. L121-21-8 du Code de la consommation.

En cas d'annulation, moins de 7 jours ouvrés avant le début de la prestation, ou en cas de rupture du contrat avant son terme par le client, les frais engagés et le coût de la formation seront à la charge intégrale du client. La CMA Grand-Est se réserve le droit de rompre le contrat avant son échéance aux frais du client en cas de non-respect de ses engagements.

La CMA GE se réserve le droit d'annuler la formation ou la prestation planifiée en cas de manque de participants au plus tard 7 jours ouvrés avant le début de l'accompagnement.

L'exécution par la CMA Grand-Est de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution. La CMA Grand-Est avisera le client de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les meilleurs délais à compter de la date de survenance de l'évènement. Les parties se mettront d'accord sur les conséquences de cet évènement quant aux obligations respectives de chacun.

14.2 Formation en e-learning

14.2.1 Principe et droit de rétractation pour les formations digitales

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.

14.2.2 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://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 Grand-Est avant l'expiration du délai de rétractation.

14.2.3 Effet de la rétractation

En cas de rétractation de la part du client ayant souscrit une formation digitale, la CMA 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 a été informée de sa décision de rétractation du présent contrat.

La CMA 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.

Art. 15 - Report

La CMA Grand-Est 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 Grand-Est 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 Grand-Est. Toute annulation d'une formation à l'initiative du client devra être communiquée par écrit. La CMA Grand-Est 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.

Art. 16 - Litiges

De manière générale, en cas de différend, le règlement amiable sera privilégié. Faute d'accord amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du lieu du siège de la CMA Grand-Est.

Le cas échéant, dans l'hypothèse où le client agirait en tant que consommateur (non professionnel), conformément au Code de la consommation, les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat pourront être soumis au médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à la CMA Grand-Est. Toute précision relative au médiateur de la consommation est disponible, sur simple demande auprès de la CMA Grand-est. La solution qui sera proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. Le recours au médiateur de la consommation ne pourra cependant être envisagé :

- qu'après avoir tenté une résolution amiable du différend par une réclamation écrite adressée à la CMA Grand-est,
- si la demande est manifestement infondée ou abusive,
- lorsque le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal,
- lorsque le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la CMA Grand-Est,
- lorsque le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Art. 17 - Acceptation du client

Les présentes CGV sont expressément acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à la CMA Grand-Est, même si elle en a eu connaissance.

Mise à jour : Juillet 2024