

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

## PREAMBULE

La **Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Nouvelle-Aquitaine (CMA NA)** assure la représentation des métiers et de l'artisanat sur le plan régional. Dans le cadre de l'offre de services, elle contribue au développement économique des entreprises du secteur des métiers et de l'artisanat ainsi qu'au développement des territoires, en remplissant en faveur des acteurs économiques et en partenariat avec les structures existantes toute mission d'intérêt général en faveur du secteur de l'artisanat

Les présentes conditions générales de vente, s'inscrivant dans ces objectifs, ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles la **CMA NA** s'engage à vendre des prestations de service, dont notamment de formation ou d'accompagnement et conseils aux entreprises, aux porteurs de projet et acteurs du territoire.

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles la **Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Nouvelle-Aquitaine (CMA NA)** s'engage à vendre des prestations de service, dont notamment de formation ou d'accompagnement et conseils aux entreprises et collectivités.

Les différentes prestations sont commercialisées par l'intermédiaire des catalogues interactifs en ligne :

- [go.artisanat-nouvelle-aquitaine.fr/catalogue-ma-vie-entrepreneur](http://go.artisanat-nouvelle-aquitaine.fr/catalogue-ma-vie-entrepreneur)
- [go.artisanat-nouvelle-aquitaine.fr/catalogue-ma-vie-apprenti](http://go.artisanat-nouvelle-aquitaine.fr/catalogue-ma-vie-apprenti)

La liste et le descriptif des prestations proposées peuvent être consultés sur le(s) site(s) susmentionné(s) dans le catalogue de **l'offre de service**.

Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du client, et notamment dans ses conditions générales d'achat. Ces dernières sont inopposables à la CMA NA. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande. La CMA NA peut modifier à tout moment les présentes CGV.

DEFINITIONS		
<b>Client</b>	Désigne la personne morale ou physique qui achète et paye la prestation de formation.	
	<b>Client commanditaire</b>	Désigne la personne morale ou physique qui achète la prestation de formation pour le compte d'autrui.
	<b>Client professionnel</b>	Désigne la personne physique ou morale signataire agissant à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
	<b>Client consommateur</b>	Désigne la personne physique signataire du contrat de formation ou du bulletin d'inscription agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
<b>Stagiaire</b>	Désignée la personne physique qui bénéficie d'une prestation de formation	
<b>Bénéficiaire</b>	Désignée la personne physique qui bénéficie d'une prestation de service	
<b>Organismes financeurs</b>	Désigne l'organisme qui prend en charge totalement ou partiellement les dépenses liées à la formation continue et aux prestations de service.	

Les présentes CGV se scindent en trois parties :

- Dispositions applicables aux prestations de formation ;
- Dispositions applicables aux prestations d'accompagnement et de conseils aux entreprises et acteurs du territoires ;
- Dispositions communes.

# LES PRESTATIONS DE FORMATIONS

## 1. LES MODALITES D'ORGANISATION DE LA FORMATION

### 1.1 Objet et champ d'application

Le présent volet ne s'applique qu'à la formation continue.

Si la formation est payée par un Client personne morale, les actions de formations dispensées s'inscrivent dans le cadre d'une convention de formation au sens des articles L.6353-1 et suivants du code du travail.

Si la formation est payée par un Client personne physique, les actions de formations dispensées s'inscrivent dans le cadre d'un contrat de formation au sens des articles L.6353-3 et suivants du code du travail.

Les formations sont réalisées conformément au programme de la formation précisant notamment les prérequis, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les objectifs déterminés. Ce programme de formation est disponible sur le site internet de la CMA NA et peut également être transmis par courriel sur demande.

La CMA NA se réserve le droit de faire appel à des prestataires extérieurs sur tout ou partie des formations. A l'issue de la formation, il sera remis à chaque Stagiaire une attestation de formation.

### 1.2 Modalités d'inscription

Pour les Clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception de la convention signée et revêtue du cachet de l'entreprise. Pour les Clients personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception du contrat de formation signé, exceptés pour l'ensemble des formations « Pack ».

Pour les formations diplômantes : l'inscription est en outre subordonnée à la décision d'admission prononcée par le responsable du pôle, les prescripteurs ou l'autorité délivrant le diplôme ou le titre.

## 2. LES MODALITES FINANCIERES

### 2.1 Contenu du prix et tarification :

Les tarifs sont ceux votés par l'assemblée générale de la CMA NA au moment de l'inscription définitive. En vertu de l'article 261.4 4° a) du Code général des impôts, les prestations assurées dans le champ de la formation continue par la CMA NA sont exonérées de TVA.

Les prix en vigueur des formations figurent dans le catalogue en ligne. Les tarifs sont consultables sur le site internet de chaque site de formation de la CMA NA.

La CMA NA se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, néanmoins, le prix mentionné le jour de la commande sera le seul exigible au titre de l'inscription à la formation.

Les tarifs comprennent uniquement le coût pédagogique de la formation.

Dans le cas d'une formation à distance, le coût de connexion internet est à la charge du Client et/ou du Stagiaire.

Les frais de déplacement, d'hébergement et autres frais éventuels pour la réalisation de la formation sont à la charge du Client et/ou du Stagiaire.

### 2.2 Paiement et facturation :

Le Client peut demander à l'organisme de formation un devis dont la durée de validité y est mentionnée. La facture est établie à l'issue de la session de formation et adressée au Client commanditaire.

La facture est adressée au client commanditaire et les modalités de facturation et de paiement y sont précisées ainsi que sur la convention ou sur le contrat de formation.

Le paiement est comptant le jour de la réalisation de la prestation ou sous un délai maximum de 30 jours calendaires à réception de la facture : par chèque, espèces, carte bancaire ou virement bancaire.

Aucun escompte ne sera pratiqué par CMA NA pour paiement anticipé.

### 2.3 Retard de paiement :

En cas de retard ou d'absence de paiement, la CMA NA se réserve le droit de suspendre la formation en cours ou de refuser toute nouvelle inscription jusqu'au complet règlement des sommes dues.

In cas de retard de paiement, total ou partiel d'un Client professionnel, il pourra être appliqué des pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont calculées sur le montant hors taxe de la somme restant due et court à compter du lendemain de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de **40 euros** sera exigée sauf s'il s'agit d'un Client consommateur. Une indemnisation complémentaire pourra être demandée si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur justificatifs.

### 2.4 Prise en charge par les Organismes financeurs :

En cas de prise en charge par un Organisme financeur, il appartient au Client de le préciser sur le bulletin d'inscription ou le devis et d'effectuer les démarches afin que l'accord de prise en charge puisse être reçu avant le début de la formation.

Lorsque la prise en charge du coût de la formation est partielle, le reliquat sera directement facturé au Client.

## 3. LES MODALITES D'ANNULATION ET DE REPORT D'UNE FORMATION

### 3.1 Annulation à l'initiative du Stagiaire ou du Client

En cas d'annulation de l'inscription à l'initiative du Client ou du Stagiaire, la CMA NA et son site de formation concerné devront en être informés au moins 10 jours ouvrés avant le début de la formation.

Dans le cas où l'annulation interviendrait moins de 10 jours ouvrés avant le début de la formation, la CMA facturera 50% du montant de la formation. Dans le cas où l'annulation interviendrait dans les 3 jours ouvrés avant le début de la formation, la CMA facturera la totalité du montant de la formation.

Sous présentations de justifications, en cas d'annulation ou de non-présentation à la formation, les indemnités précitées ci-

dessus ne sont pas dues pour le Client en cas notamment de force majeure, arrêt maladie ou décès d'un proche direct.

Toute annulation d'une prestation doit être communiquée à la CMA NA en joignant les justificatifs, le cas échéant.

Les montants versés par le Client au titre de dédommagement ne pourront pas être imputés par le Client sur son obligation, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un Organisme financeur. En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'Organisme financeur.

### 3.2 Abandon en cours de Formation

Les montants versés par le Client au titre de dédommagement ne pourront pas être imputés par le Client sur son obligation, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un Organisme financeur. En cas de subrogation, le

Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'Organisme financeur.

### 3.3 Demande de report d'une Formation par le Client

En cas de demande de report par le Client, si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois le règlement restera acquis à la CMA NA.

### 3.4 Modalités en cas d'annulation ou de report par la CMA

La CMA NA peut annuler ou reporter une formation. Cette annulation ou ce report est communiqué au Client par courriel au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la formation.

## LES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET CONSEILS AUX ENTREPRISES ET ACTEURS DU TERRITOIRE

## 1. LES MODALITES D'ORGANISATION DE LA PRESTATION

### 1.1 Objet et champ d'application

Le présent volet ne s'applique qu'aux prestations d'accompagnement et conseils aux entreprises, aux porteurs de projet et aux acteurs du territoire.

### 1.2 Modalités d'inscription

L'inscription à la prestation ne sera effective qu'à réception du devis et/ou du bulletin d'inscription, dûment complété et signé. 15 jours calendaires au plus tard avant le début de la prestation, sauf exceptions. Le délai est rapporté à 30 jours calendaires pour les prestations à l'international.

Les convocations, programme de la prestation, modalités d'accès, sont adressés par **courriel** au commanditaire de la prestation. La CMA NA ne saurait être tenu pour responsable de la non-réception de la convocation, du programme de la prestation ou des modalités d'accès. Il appartient au participant de s'assurer que son inscription est bien effective.

## 2. LES MODALITES FINANCIERES

### 2.1 Contenu du prix et tarification :

Les tarifs sont ceux votés par l'assemblée générale de la CMA NA au moment de l'inscription définitive. Les prestations sont assujetties à la TVA ou dans le cas contraire, une mention le précise sur le devis et/ou la facture.

Les prix en vigueur des prestations figurent dans le catalogue en ligne. Les tarifs sont consultables sur le catalogue interactif ou établis sur-mesure selon la demande.

La CMA NA se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, néanmoins, le prix mentionné le jour de l'inscription sera le seul exigible.

Les frais de déplacement, d'hébergement et autres frais éventuels pour la réalisation de la prestation sont à la charge du Client et/ou du Bénéficiaire.

### 2.2 Paiement et facturation :

Le Client peut demander à l'organisme de formation un devis dont la durée de validité y est mentionnée.

La facture est adressée au client commanditaire et les modalités de facturation et de paiement y sont précisées ainsi que sur la convention ou sur le contrat de formation.

Le paiement est comptant le jour de la réalisation de la prestation ou sous un délai maximum de 30 jours calendaires à réception de la facture : par chèque, espèces, carte bancaire ou virement bancaire.

Aucun escompte ne sera pratiqué par CMA NA pour paiement anticipé.

### 2.3 Retard de paiement :

En cas de retard ou d'absence de paiement, la CMA NA se réserve le droit de suspendre la prestation en cours ou de refuser toute nouvelle inscription jusqu'au complet règlement des sommes dues.

En cas de retard de paiement, total ou partiel d'un Client professionnel, il pourra être appliqué des pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont calculées sur le montant hors taxe de la somme restant due et court à compter du lendemain de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de **40 euros** sera exigée sauf s'il s'agit d'un Client consommateur. Une indemnisation complémentaire pourra être demandée si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur justificatifs.

### 2.4 Prise en charge par les Organismes financeurs :

En cas de prise en charge par un Organisme financeur, il appartient au Client de le préciser sur le bulletin d'inscription ou devis et d'effectuer les démarches afin que l'accord de prise en charge puisse être reçu avant le début de la prestation.

Lorsque la prise en charge du coût de la prestation est partielle, le reliquat sera directement facturé au Client.

### 3. LES MODALITES D'ANNULATION ET DE REPORT D'UNE PRESTATION

#### 3.1 Annulation à l'initiative du Bénéficiaire ou du Client

Pour toutes les prestations (hors prestations à l'international) :

En cas d'annulation de l'inscription à l'initiative du Client, la CMA NA devra en être informée au moins 10 jours ouvrés avant le début de la prestation

Dans le cas où l'annulation interviendrait moins de 10 jours ouvrés avant le début de la prestation, la CMA retiendra 50% du montant de la prestation. Dans le cas où l'annulation interviendrait dans les 3 jours ouvrés avant le début de la prestation, la CMA facturera la totalité du montant de la prestation.

Pour les prestations à l'international : En cas d'annulation de l'inscription à l'initiative du Client, la CMA NA devra en être informée au moins 30 jours ouvrés avant le début de la prestation

Dans le cas où l'annulation interviendrait moins de 30 jours ouvrés avant le début de la prestation, la CMA retiendra 50% du montant de la prestation. Dans le cas où l'annulation interviendrait dans les 15 jours ouvrés avant le début de la prestation, la CMA facturera la totalité du montant de la prestation.

Pour toutes les prestations (y compris à l'international) :

Sous présentations de justifications, en cas d'annulation ou de non-présentation à la prestation, les indemnités précitées ci-dessus ne sont pas dues pour le Client en cas notamment de force majeure, arrêt maladie ou décès d'un proche direct

(enfant, conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, père, mère, beau-père, belle-mère, frère et sœur).

Toute annulation d'une prestation doit être communiquée à la CMA NA en joignant les justificatifs, le cas échéant.

Les montants versés par le Client au titre de dédommagement ne pourront pas être imputés par le Client sur son obligation ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un Organisme financeur. En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'Organisme financeur.

#### 3.2 Abandon en cours de prestation

Aucun remboursement, même partiel, ne sera effectué en cas d'abandon en cours de prestation.

En cas d'abandon pour un cas de force majeure dûment justifié, arrêt maladie ou décès d'un proche direct (enfant, conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, père, mère, beau-père, belle-mère, frère et sœur), le Bénéficiaire aura la possibilité de reporter son inscription sur une prestation postérieure dont la date sera proposée par la CMA NA en fonction des disponibilités.

#### 3.3 Demande de report d'une prestation par le Client

En cas de demande de report par le Client, si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois le règlement restera acquis à la CMA NA à titre d'indemnité forfaitaire.

#### 3.4 Modalités en cas d'annulation ou de report par la CMA

La CMA NA peut annuler ou reporter une prestation si le nombre de participants minimum indiqué n'est pas respecté. Cette annulation ou ce report est communiqué au Client par courriel au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la prestation.

## LES DISPOSITIONS COMMUNES

### 1. RESPONSABILITE

#### 1.1 Responsabilité du Client et/ou du Bénéficiaire :

Toute inscription à une prestation implique le respect par le Bénéficiaire du règlement intérieur applicable aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance. Il appartient au Client ou Bénéficiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa prestation.

#### 1.2 Responsabilité de la CMA NA :

La CMA NA ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou perte d'objets apportés par les Bénéficiaires. L'obligation souscrite par la CMA NA dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat.

La CMA NA a souscrit une assurance responsabilité professionnelle.

### 2. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITE

La CMA NA est le titulaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle attachés à la charte graphique du site, ainsi que toutes les marques, logos, contributions, photographies, données, textes, commentaires, illustrations, images animées ou non, séquences vidéo, sons, brevets, données privées, technologies, produits, publications, ainsi que toutes les applications informatiques qui pourraient être utilisées pour faire fonctionner le site, et plus généralement tous les éléments reproduits ou utilisés sur le Site.

Toute reproduction, exploitation, diffusion et/ou utilisation quelle qu'elle soit, sans l'autorisation préalable et écrite de la CMA NA, est strictement interdite.

#### Dans le cadre des formations :

Les contenus des formations quelle que soit la forme (papier, numérique...) sont protégés par les dispositions en matière de propriété intellectuelle et droits voisins. Le Client et le Bénéficiaire s'engagent à ne pas reproduire, partiellement ou en totalité, à ne pas résumer, à ne pas altérer, à ne pas transformer, à ne pas distribuer et à ne pas rediffuser les contenus des formations sans avoir obtenu préalablement l'autorisation expresse et écrite de l'auteur. D'autre part, si les parties sont amenées à échanger ou à prendre connaissance d'informations confidentielles au cours de l'exécution de la formation, elles s'engagent à ne pas les communiquer, sous quelque forme que ce soit à quiconque.

### 3. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles collectées par la CMA NA et ses services font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion administrative et pédagogique des Bénéficiaires et entreprises. Les destinataires des données sont les services de la CMA NA. Ces données peuvent être transmises aux organismes financeurs concernés. Ces données font l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée ne pouvant excéder la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont conservées conformément aux dispositions en vigueur.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et son décret d'application du 29 mai 2019 le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant ayant été collectées par l'intermédiaire de la CMA NA ou du service centralisant les commandes.

Pour toutes questions concernant la gestion des données personnelles ou afin d'exercer ses droits tels que le droit d'accès, le droit à la rectification ou le droit de suppression, le Bénéficiaire peut se rapprocher du Délégué à la Protection des Données (DPO) via l'adresse suivante : [dpo@cma-nouvelleaquitaine.fr](mailto:dpo@cma-nouvelleaquitaine.fr) en indiquant son nom, prénom, société, adresse email utilisée dans les échanges. En cas de réponse insatisfaisante, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission informatique et libertés.

Les données collectées ne sont en aucun cas louées ou vendues à des tiers.

### 4. DROIT DE RETRACTATION

En vertu de l'article L221-18 du code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de 10 jours pour

exercer son droit de rétractation de la prestation par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Ce délai court à compter de la conclusion du contrat.

En outre, si le contrat a été conclu à distance ou hors établissement, ce délai est porté à quatorze (14) jours.

En cas d'acompte versé, il est remboursé entièrement.

Ce droit n'est dû que pour le Client consommateur.

### 5. FORCE MAJEURE

L'exécution des obligations de la CMA NA au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. La CMA NA avisera le client de la survenance d'un tel événement dès que possible. La force majeure s'entend comme un événement imprévisible, irrésistible et extérieur.

### 6. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Préalablement à toute saisine d'une juridiction, il est prévu que les parties s'efforceront de régler les difficultés qui seraient susceptibles de survenir à l'occasion de la formation ou de l'exécution de la commande par une solution amiable. A défaut de solution amiable, le litige sera soumis au tribunal compétent de Bordeaux.

En cas de réclamation : <https://oktave.co/s/jxc4M3bSgh/q/0>

En outre, pour les Clients consommateurs, ces derniers disposent du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui les opposerait à la CMA NA. En telles hypothèses, les Clients consommateurs pourront, après avoir tenté préalablement de résoudre leur litige avec la CMA NA par une réclamation écrite, soumettre leur litige au Médiateur de la CMA NA, dont le nom est communiqué sur demande.



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté égalité fraternité

CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE NOUVELLE-AQUITAINE

46 rue Général de Larminat – CS 81423 – 33073 Bordeaux cedex - +33 5 57 22 57 22

 . [www.artisanat-nouvelle-aquitaine.fr](http://www.artisanat-nouvelle-aquitaine.fr) - Décret n° 2020-1416 du 18 novembre 2020