CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Edition du 18 mars 2025

le cnam
Pays de la Loire

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'association Cnam des Pays de la Loire (ci-après le « Cnam ») délivre une prestation de formation issue d'offres du Cnam (ci-après la « formation »), ainsi que toutes les prestations spécifiquement définies pour un client, auprès de professionnels (ci-après le « client professionnel ») mais également de consommateurs (ci-après le « client particulier »), (ensemble indifféremment le « client »), qui entrent dans le cadre de la formation professionnelle prévue par les dispositions du code du travail. Dans le cadre des présentes CGV, il est admis que le client professionnel puisse être soit un professionnel personne morale participant individuellement à la formation, soit un professionnel personne morale inscrivant des tiers pour participer à la formation délivrée par le Cnam et dont les relations commerciales avec le Cnam sont contractualisées par le biais d'une « convention de formation ». Il est également admis que les relations commerciales entre le Cnam et le client particulier participant à une formation à titre individuel et à ses frais, sont contractualisées par le biais d'un « contrat de formation ».

Il est entendu que toute personne inscrite à une formation dispensée par le Cnam est considérée dans les présentes CGV comme un « participant ».
Le client et le Cnam sont respectivement individuellement la « partie » ou collectivement les « parties ».
Les présentes CGV sont complétées par le règlement intérieur accessible sur le site Internet
Règlement intérieur du Cnam Pays de la Loire - Le Cnam Pays de la Loire
Toute demande d'inscription et commande implique l'acceptation sans réserve par le client des CGV. Les CGV complètent la convention de formation ainsi que le contrat de formation. En cas de contradiction entre les CGV et entre la convention ou le contrat de formation, ces derniers prévaudront. Sauf dérogation formelle écrite et expresse du Cnam, ces conditions prévalent sur tout autre document du client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Le fait pour le Cnam de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses. 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.

Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site Internet www.cnam-paysdelaloire.fr/pied-de-page/cgv porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du client.
Ces CGV concernent les formations présentielles pouvant être réalisées dans les locaux du Cnam, dans ceux d'un partenaire ou d'un client ou via des plateformes de formation à distance.

Les formations concernées s'entendent des formations proposées au catalogue et sur le site Internet du Cnam (« formations inter/formations diplômantes et certifiantes/formation à la carte »), des formations organisées à la demande du client professionnel pour son compte ou pour le compte d'un groupe fermé de participants (« prestation de conseil et formation en intra entreprises »). Il est entendu que le terme « formation » seul concerne chacun des types d'actions précités.

ARTICLE 2 : MODALITES D'INSCRIPTION

2.1 - formations inter/ formations diplômantes et certifiantes/ formation à la carte
L'offre de formation générique du Cnam des Pays de la Loire est décrite sur le site internet https://www.cnam-paysdelaloire.fr et/ou dans les supports de communication du Cnam des Pays de la Loire. Le nom de la formation, le type de certification, le contenu de la formation et les conditions d'accès y sont précisés (prérequis, validation des acquis, expérience professionnelle).
Les inscriptions peuvent être prises en charge par :

- Le contractant à titre individuel
- Une entreprise, un employeur
- Un organisme gestionnaire de fonds de formation, ou tout autre financeur

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, le contrat est réputé formé lors de la signature ou lors de la signature du dossier inscription. Il est soumis aux dispositions des articles L. 6353-3 à L. 6353-9 du Code du Travail.
Dans tous les autres cas, la convention, au sens de l'article L.6353-2 du Code du Travail, est formée par la réception, par le Cnam des Pays de la Loire de la convention de formation signée par le contractant accompagnée si nécessaire d'un bon de commande.
Le Cnam des Pays de la Loire se réserve le droit de refuser l'inscription d'un candidat qui ne se serait pas acquitté des droits dus au titre d'une année antérieure.
Le contractant est informé qu'il est le seul responsable du choix de son parcours de formation. Il reconnait 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.

2.2 – prestation de conseil et formations intra entreprises
Une proposition commerciale est envoyée au client intégrant le détail de la formation, le planning prévisionnel et les conditions financières.
Le financement peut être pris en charge par :

- Une entreprise, un employeur
- Un organisme gestionnaire de fonds de formation, ou tout autre financeur

La convention, au sens de l'article L.6353-2 du code du travail, est formée par la réception de la convention de formation signée par le contractant (ou l'accord valant convention annexé à la proposition commerciale) accompagnée si nécessaire d'un bon de commande.

ARTICLE 3 : MODALITES DE FORMATION

Le contractant reconnaît être informé du contexte technologique du déroulement de la formation à savoir :

- Le Cnam des Pays de la Loire propose un certain nombre de lieux de formation sur le territoire régional et sur des territoires transfrontaliers. Chaque centre d'enseignement propose tout au long de l'année des ouvertures de formations à consulter sur le site https://www.cnam-paysdelaloire.fr.
- La formation peut être dispensée en présentiel, à distance ou en visio-cours. Lors de la commande, le contractant est informé du lieu de passation des examens et des modalités d'enseignement.

Le Cnam des Pays de la Loire s'engage à mettre tout en œuvre pour faciliter l'accès à sa plateforme d'apprentissage, l'Espace Numérique de formation du Cnam (ENF), et un certain nombre de services au contractant, dont une assistance technique. Cependant, le contractant est seul responsable de la technologie installée sur son ordinateur ainsi que l'ensemble des logiciels informatiques compatibles. Le contractant reconnaît que nul ne peut garantir la fiabilité du réseau internet, en cas de problèmes techniques. Le contractant ne peut pas se prévaloir de demander des dommages et intérêts au Cnam des Pays de la Loire pour une interruption de la prestation non inhérente au Cnam. Dans tous les cas le Cnam des Pays de la Loire ne peut être tenu responsable de la force majeure telle que définie par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

Les formations visant une certification ou un diplôme qui sont sanctionnées par des examens donnent lieu à des attestations de notes. Pour les autres formations, un certificat de réalisation est remis au contractant à l'issue de la formation.

La charte Qualité Service client du Cnam des Pays de la Loire est disponible sous le lien suivant : https://www.cnam-paysdelaloire.fr/le-cnam/rso-label-lucie/

ARTICLE 4 : MODALITÉS DE RÈGLEMENT

4.1 - Tarifs
Les prix des formations ou des prestations de conseils proposées par le Cnam sont ceux en vigueur le jour de la commande. Les prix sont disponibles sur le site du Cnam ou sur simple demande. Ils sont indiqués dans tous les documents contractuels en euros. Les prestations de formations délivrées par le Cnam ne sont pas soumises à la TVA. Les prestations de conseils sont soumises à la TVA au taux en vigueur à la date de la commande.

La prestation de formation comprend la fourniture des supports de formation destinés à l'usage exclusif et personnel du participant.

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

Sauf disposition contraire indiqué dans le devis ou la proposition commerciale, le prix des prestations de conseil et formations intra entreprises inclut les frais de restauration, d'hébergement et de transports des formateurs délégués par le Cnam.

4.2 - Conditions de règlement
Sauf dispositions contraires indiquées dans la convention de formation ou le Contrat de formation, les factures émises par le Cnam sont payables à réception sans escompte, par chèque, virement, ou prélèvement bancaire par mandat SEPA. En cas de formation dispensée de manière successive ou fractionnée dans le temps (par exemple sur plusieurs sessions), le Cnam pourra émettre des factures intermédiaires.

Sous certaines conditions, un échelonnement du paiement peut être autorisé. Tout échelonnement supérieur à 4 mois, donnera lieu à une facturation de frais de gestion supplémentaire d'un montant de 40 euros. Dans tous les cas, l'échelonnement de paiement ne peut pas dépasser la fin de la formation.

4.3 - Incidents de paiement
En cas d'incident de paiement tel que retard de paiement, rejet de prélèvement ou paiement partiel, le Cnam se réserve la faculté de suspendre tout ou partie des commandes en cours et/ou de refuser toute nouvelle commande, ainsi que la faculté de remettre en cause les conditions de règlement accordées au client, sans préjudice des autres voies de recours. Le Cnam 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 sera également libre d'imputer tout paiement du client sur la facture de son choix.

Dans le cadre des commandes passées par tout client professionnel, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par le Cnam, tout incident de paiement donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable à l'application d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, et ce, sans préjudice du droit pour le Cnam de réclamer, sur justificatif, une indemnisation complémentaire, à la déchéance du terme de l'ensemble des dettes du client à l'égard du Cnam, même ayant donné lieu à des traites et à l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Les pénalités seront appliquées par jour de retard.

4.4 - En cas de prise en charge des frais de formation par le client professionnel ou un organisme financeur
En cas de prise en charge de la formation par un organisme financeur, il appartient au client professionnel :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer du suivi de cette demande jusqu'à son aboutissement ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme financeur ;
- de transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme financeur qu'il aura désigné.

Si l'accord de prise en charge ne parvient pas au Cnam au plus tard un jour ouvrable avant le début de la formation, le Cnam se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du participant ou de facturer la totalité des frais de formation au client professionnel.

Le client professionnel reconnaît être le débiteur du coût de la formation y compris dans l'hypothèse où l'organisme financeur, n'assurerait pas tout ou partie de son financement pour quelque motif que ce soit (notamment dans le cas d'une assiduité discontinue ou incomplète du participant ou dans le cas de dépenses non imputables).

En cas de prise en charge partielle par l'organisme financeur, le reliquat sera directement facturé par le Cnam au client professionnel.

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

En cas de modification de l'accord de financement par l'organisme financeur, le client professionnel reste redevable du coût de la formation non financée par ledit organisme.

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 de la prise en charge par l'organisme financeur.

Le Cnam s'engage également à faire parvenir les certificats de réalisation de la formation par le participant à l'organisme financeur.

ARTICLE 5 : MODIFICATION - ANNULATION D'INSCRIPTION

Sauf dispositions particulières stipulées dans le contrat de formation, l'inscription à la formation est effective à la date de signature, par toutes les parties, de ladite convention.

Dans un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat (cf. l'article L6353.5 du code du travail), le contractant peut se rétracter et demander le remboursement de son inscription par lettre recommandée. La demande de remboursement ne peut porter que sur les frais de formation. Dès le début de la formation, ce délai de rétractation ne peut plus être activé.

5.1 - Cas d'annulation du fait du Cnam des Pays de la Loire
Le Cnam des Pays de la Loire 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 est résilié ; le contractant 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 des Pays de la Loire rembourse au contractant les sommes indûment perçues de ce fait.
Le Cnam des Pays de la Loire préviendra selon les cas, le contractant, l'employeur, le tiers financeur au plus tard : dans un délai de 1 mois pour un parcours en alternance, de 15 jours pour les formations à la carte, et de 8 jours pour les stages courts.

5.2 - Cas d'annulation du fait du contractant
En cas d'inexécution totale ou partielle du fait de l'entreprise, 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,

Conservatoire national des arts et métiers des Pays de la Loire - Association de gestion
25 Bd Guy Mollet - BP31115 - 44311 NANTES CEDEX 3
N°SIRET : 32439762900118 - N° organisme de formation : 52440210544 - code APE : 8542Z

Entre 20 et 10 jours avant la date de début de la formation : 15 % du montant du coût total de la formation sera exigible,
Entre 10 jours et la date du début de la formation : 20 % 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 le cas d'une inscription individuelle, l'abandon donne lieu à une facturation au prorata temporis de la durée de formation à condition que le contractant ait informé le Cnam des Pays de la Loire par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITES A L'EGARD DU CLIENT PROFESSIONNEL

Le client est seul responsable du choix de la formation et de son adéquation à son besoin.

La responsabilité du Cnam 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 serait retenue, le montant total de toute somme mise à la charge du Cnam ne pourra excéder le montant total du prix payé par le client au titre de la formation concernée.

ARTICLE 7 : PROPRIETE INTELLECTUELLE – CONFIDENTIALITE

Les supports papiers ou numériques remis lors de la formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la formation sont la propriété du Cnam. Ils ne peuvent être reproduits ou divulgués partiellement ou totalement sans l'accord exprès du Cnam.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports est protégé par le droit d'auteur et pour le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la formation est soumise à autorisation préalable du Cnam sous peine de poursuites judiciaires.

Le client s'interdit de copier, divulguer ou commercialiser toute information, document, donnée ou concept du Cnam.

Sauf indication contraire expresse du client, le Cnam est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire.

ARTICLE 8 : FORCE MAJEURE

Le Cnam ne pourra être tenu pour responsable de l'inexécution de l'une quelconque de ses obligations, notamment d'un retard d'exécution des formations, en cas de force majeure s'entendant de tout événement tel que, notamment, intempéries, lock-out, grève, épidémie, guerre, réquisition, incendie, inondation, autre catastrophe naturelle, force majeure des sous-traitants ou toute autre cause amenant un chômage partiel ou total pour le Cnam. Le Cnam informera le client immédiatement en cas de survenance de l'un des événements ci-dessus énumérés. En cas de prolongation de l'évènement ou de ses conséquences pendant plus de deux (2) mois, les commandes en cours pourront être annulées par courrier recommandé avec accusé de réception par le Cnam ou par le client.

ARTICLE 9 : TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

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

9.2 - 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 Pays de la Loire
- Le Cnam établissement public
- La Région Pays de la Loire
- Lycées et 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. Aucun transfert de ces données personnelles hors Union européenne n'est effectué par le Cnam.

9.3 - Droits dont dispose le client
Le client dispose 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 désigné à l'article 9.5. Le client dispose également d'un droit à la portabilité de ses données personnelles. Le client dispose d'un droit d'introduire une réclamation concernant le traitement de ses données personnelles par le Cnam 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.

9.4 - Sécurité et conservation
Les données sont hébergées au sein du Cnam Pays de la Loire - 25 boulevard Guy Mollet - 44300 Nantes.
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 contractant sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour lui permettre de poursuivre des actions de formations au sein du Cnam et obtenir, le cas échéant, les diplômes, certifications et attestations de réussite en application des dispositions du livre III, sixième partie, du code du travail relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie.

9.5 - Délégué à la protection des données personnelles
Le Cnam a désigné Monsieur Olivier WALENCIK en qualité de délégué à la protection des données personnelles. Le client peut exercer les droits dont il dispose, tels que prévus au présent article 9, en s'adressant à :
Cnam des Pays de la Loire – Association de Gestion
Délégué à la Protection des Données
25 boulevard Guy Mollet
BP 31115 - 44311 NANTES CEDEX 3

ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES DIFFERENDS

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

10.1 – Dans le cas de formations commandées par le 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 Nantes y compris en cas de référé, d'ordonnance sur requête, de pluralité de défendeurs, de demande incidente ou d'appel en garantie.
10.2 – Dans le cas de formations commandées par le 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. A 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. A cet effet, il peut recourir au service du médiateur suivant : Atlantique Médiation CONSO – Maison de l'Avocat – 5, mail du Front populaire – 44200 NANTES – Mail : consommation@atlantique-mediation.org.
Conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, le litige ne pourra pas être examiné par le médiateur lorsque :
- Le client particulier ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès du Cnam,
- La demande du client particulier est manifestement infondée ou abusive,
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- Le client particulier a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Cnam,
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

En outre, le client particulier à la possibilité de régler les litiges via la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne (RLL) instituée par le règlement n° 543/2013 et accessible à l'adresse suivante :
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR
La commission européenne transfèrera le cas échéant la réclamation du client particulier au médiateur compétent.

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 commande ou de la survenance du fait dommageable.

ARTICLE 11 – CONTEXTE CRISE SANITAIRE

Le Cnam ne pourra pas être tenu pour responsable d'un quelconque retard ou de l'inexécution de l'une quelconque de ses obligations en cas d'épidémie telle que le Covid-19 ou tout autre phénomène épidémique de nature similaire et/ou du fait de mesures gouvernementales, légales ou administratives prises dans le cadre d'une telle crise qui affecteraient l'organisation ou la tenue de la formation et, de manière générale, l'exécution des obligations du Cnam dans le cadre des commandes. Dans un tel cas, si l'exécution de ses obligations sont affectées, le Cnam informera le client et s'engage à l'informer régulièrement de l'évolution de la situation et les parties conviennent d'échanger de bonne foi sur les suites et éventuels aménagements à apporter aux commandes en cours. Sauf accord des parties notamment sur des aménagements des obligations du Cnam, celles-ci seront suspendues tant que l'évènement perdurera et sa responsabilité ne pourra être engagée pour quelque cause que ce soit de ce fait, notamment en cas de retard ou d'inexécution de ses obligations.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de ***[adresse postale du Cnam Pays de la Loire à compléter], [adresse mail à compléter]***

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de formation :

Conclu le :

Relatif à la formation intitulée ***[à compléter],*** *prévue le :* ***[à compléter]***

Nom du client particulier :

Adresse du client particulier :

Signature du client particulier (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

Conservatoire national des arts et métiers des Pays de la Loire - Association de gestion
25 Bd Guy Mollet - BP31115 - 44311 NANTES CEDEX 3
N°SIRET : 32439762900118 - N° organisme de formation : 52440210544 - code APE : 8542Z