

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Plateforme www.eformation.artisanat.fr

La CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT (CMA) PAYS DE LA LOIRE

Déclaration d'activité N° 52 44 07494 44 effectuée auprès de la Préfecture de Région des Pays de Loire
– Siret : 130 020 688 000 11 - Statut : 2202 – Organisme consulaire

DEFINITIONS

- Plateforme <https://www.eformation.artisanat.fr> désigne la structure fonctionnelle et organisationnelle mise en place par CMA France permettant de suivre des formations digitales ;
- « Formations digitales » désigne les modules disponibles en ligne sur la plateforme <https://www.eformation.artisanat.fr>
- « Classe virtuelle » désigne une formation à distance en synchrone, par visioconférence, qui reproduit les conditions d'une formation en salle, avec des échanges entre formateur et apprenants
- « Personnel » créé par l'Utilisateur pour accéder aux modules sur la plateforme et accéder à un espace personnel
- « Non-conformité du service », désigne le défaut de concordance entre les contenus et le bon de commande signé par le Client.
- « Anomalie » désigne toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités par la CMA territoriale et/ou CMA France, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie des contenus.

ARTICLE 1 – COMMANDES

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

➤ 1.1 PREINSCRIPTION

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

➤ 1.2 SOUSCRIPTION

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

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

Un exemplaire de cette Convention de formation dûment complétée doit être retourné à la CMA à l'adresse indiquée par celle-ci accompagné du paiement du stagiaire ou accord de prise en charge de l'OPCO. Le second exemplaire de la convention est à conserver par le Client.

ARTICLE 2 – ACCÈS AUX SERVICES ET REGLES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME

Une fois que le paiement est reçu et que la convention est signée, la CMA 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

➤ 2.1 ACCES 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 intransmissibles.

Les identifiants et mot de passe sont communiqués à l'issue de la réception du paiement et de la signature de la convention de formation.

Les accès à la formation commandée sont valables pour la durée spécifiée lors de la commande, et sont disponibles vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7). Il n'y a pas de limitation concernant la durée de chaque connexion, sauf panne éventuelle ou spécificités techniques du réseau internet.

Une fois inscrit, le Client dispose d'une utilisation non exclusive, inaccessible et non transférable du contenu de la formation digitale.

➤ 2.2 TESTS PREALABLES ET PREREQUIS :

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

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

Le Client doit disposer d'une adresse e-mail valide et d'un ordinateur avec les systèmes d'exploitation et d'un navigateur adapté.

Les formations digitales sont accessibles à partir d'une plateforme sur Internet. Elles ont été conçues pour être visualisées à partir d'un ordinateur pour plus de confort d'utilisation. Le fonctionnement à partir d'un smartphone ou d'une tablette est possible mais non garanti dans le cadre de ce service.

➤ 2.3 REGLES APPLICABLES AUX CLIENTS/UTILISATEURS :

En tant qu'Utilisateur de la plateforme, le Client doit :

- utiliser les services de la plateforme uniquement dans les buts pour lesquels ils sont mis à sa disposition
- assurer la confidentialité de ses identifiant et mot de passe et ne pas les communiquer à un tiers, quel que soit votre lien avec ce tiers ; Les identifiants et mots de passe ne peuvent être ni cédés, ni revendus, ni partagés. Le Client s'engage à informer la CMA 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 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 se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, après en avoir informé le client. La CMA ne pourra pas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du Client.

ARTICLE 3 - DYSFONCTIONNEMENT ET NON CONFORMITE DU SERVICE

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

La CMA s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à ses formations digitales pendant la durée des droits d'utilisation de la ou des formation(s).

➤ **3.1 Dysfonctionnement technique**

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

La CMA 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 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.

➤ **3.2 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 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.

➤ **3.3 Maintenance**

La CMA et ses partenaires se réservent la possibilité d'effectuer toute opération de maintenance sur le serveur et s'efforceront :

- de prévenir le Client au moins 24 heures à l'avance ;
- de limiter le temps d'interruption du service au strict minimum
- de proroger l'accès au module pour une durée correspondant à celle de l'interruption de service

Le Client adhérent s'engage à ne pas réclamer d'indemnité à ce titre et déclare par ailleurs accepter tant les caractéristiques que les limites du service fourni par la CMA.

ARTICLE 4 – FACTURATION-REGLEMENT

Les prix des formations disponibles sur la plateforme sont indiqués en euros et net de taxes sur la fiche de chaque formation. Conformément à l'article 261.4 4° a) du Code général des impôts, les formations professionnelles sont exonérées de TVA.

Les prix en vigueur des formations figurent dans le catalogue des formations ainsi que dans la convention de formation.

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

ARTICLE 5-DROIT DE RETRACTATION POUR LES FORMATIONS DIGITALES

➤ 5.1 PRINCIPE

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

Délai de rétractation pour les Clients professionnels : En principe, les Clients professionnels n'ont pas de droit de rétractation. Cependant, si le Client professionnel emploie moins de 5 salariés et que la convention ou le contrat de formation a été conclu à distance et en dehors du cadre de son activité principale, il bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours.

➤ 5.2 EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

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 \(https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R38397\)](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 avant l'expiration du délai de rétractation.

➤ 5.3 EFFET DE LA RETRACTATION

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.

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.

ARTICLE 6 - REPORT

La CMA 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 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.

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

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

ARTICLE 7 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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

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

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

Seuls les usages suivants sont autorisés :

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

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

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES :

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 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). 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.

Pour toute information sur la collecte de données à caractère personnel propre à la plateforme vous pouvez consulter notre Politique de confidentialité.

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 [adresse CMA], ou par courriel en écrivant à l'adresse : [adresse déléguée à la protection des données].