

## 1- Objet

Les présentes conditions générales de vente visent à définir les relations contractuelles entre la Chambre de métiers et de l'Artisanat de l'Aveyron – CMA 12 et tout apprenant souhaitant suivre une formation, qu'elle soit diplômante, certifiante ou de perfectionnement. Elles prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par la CMA 12. La CMA 12 se réserve le droit de modifier les présentes à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'apprenant.

## 2- Réservation de formations

Le nombre de places étant limité par formation, la réservation est possible par téléphone, courriel ou via le site internet de la CMA 12, dans l'attente de la réception du bulletin d'inscription et/ou devis, de l'attestation sur l'honneur dûment complétés et du chèque de caution.

## 3- Conditions d'inscription

L'inscription à toute formation ne devient effective qu'à réception du bulletin d'inscription et/ou devis et convention de formation, de l'attestation sur l'honneur dûment complétés et du chèque de caution et/ou du règlement.

La convention ou contrat de formation ou devis précisera l'intitulé de la formation, sa nature, sa durée, ses effectifs, les modalités de son déroulement et la sanction de la formation, ainsi que son prix.

## 4- Confirmation d'inscription

La tenue de la formation sera confirmée par l'envoi d'une convocation associée à un bon de commande, environ une semaine avant le démarrage de la formation. Les horaires et le lieu seront mentionnés sur cette convocation. La confirmation de l'inscription sera définie à réception du bon de commande dûment complété. La CMA 12 ne peut être tenue pour responsable de la non réception de celle-ci par le client, notamment en cas d'absence du ou des apprenants de la formation.

## 5- Conditions d'annulation ou de report ou d'abandon

La CMA 12 se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session en cas d'effectif insuffisant laissé à son appréciation. Elle en informe le client par tout moyen. Le règlement peut alors, soit être remboursé à l'apprenant, soit être conservé pour un stage ultérieur.

L'annulation ou le report de formation à l'initiative de la CMA 12 ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit. En cas d'annulation à l'initiative de l'entreprise ou de l'apprenant, la CMA 12 devra en être informée au moins 3 jours calendaires avant le début de la formation. Dans ce cas, le règlement et/ou chèque de caution sont intégralement restitués (sauf cas mentionnés au préalable). Toute annulation, après ce délai, ou non présentation de l'apprenant à la date de début de la formation, le coût de la formation et/ou chèque de caution sont encaissés sans possibilité de remboursement. En cas d'abandon en cours de formation, aucun remboursement, même partiel, ne se fera.

## 6- Coût et modalités de paiement

Le coût de la formation est indiqué sur la convention de formation ou le devis de la formation. Il est net de taxe, la CMA 12 n'est pas assujettie à la TVA par application de l'article 261B du Code Général des impôts. Des prises en charge sont susceptibles de réduire le coût suivant le statut de l'apprenant (cf. article 7). Les modalités de règlement sont précisées sur la facture, adressée au client.

## 7- Prise en charge par un organisme tiers

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO, Pôle Emploi, ...), il appartient au client/apprenant d' :

- Effectuer la demande auprès de l'organisme tiers, avant le début de la formation et de s'assurer de l'acceptation de sa demande ;
- Indiquer explicitement, au moment de l'inscription, quel sera l'organisme tiers à facturer, en précisant son nom et adresse.

Les documents nécessaires à la demande de prise en charge sont réalisés par la CMA 12, à la demande du client. Si le dossier de prise en charge par l'organisme tiers ne parvient pas à la CMA 12 avant le 1er jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client. Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de régler la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, abandons ou quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du coût de la formation et à ce titre, il sera facturé de la totalité des frais de formation.

## 8- Modalités d'organisation des formations

Le contenu détaillé de toute formation et le planning sont transmis à l'apprenant à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique de groupe. La CMA 12 se réserve le droit de modifier exceptionnellement les jours et les heures mentionnés. L'apprenant s'engage à suivre la formation dans son intégralité. Les formations se déroulent dans les locaux de la CMA 12 ou dans des locaux extérieurs pour des nécessités de service.

## 9- Attestation de suivi de la formation

Un certificat de réalisation est adressé au client à l'issue de la formation. Selon le type de formation, il lui sera adressé également tout document attestant de sa réussite à la formation ou à l'examen ou à l'évaluation.

## 10- Réclamations

Pour toutes réclamations, une fiche de réclamation est à disposition à l'accueil, au secrétariat ou sur le site Internet. Les demandes sont adressées à la Direction par courrier ou déposées à l'accueil ou au secrétariat et transmises au responsable qualité qui accuse réception. Ce dernier traite la réclamation, ouvre une action corrective si nécessaire, en accord avec sa Direction.

## 11- Responsabilité

Toute inscription à une formation implique l'acceptation et le respect par l'apprenant du règlement intérieur de la formation, consultable sur le site Internet et sur les lieux de la formation. La CMA 12 ne peut être tenue pour responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les apprenants dans les locaux de la formation.

## 12- Propriété intellectuelle

Les contenus et supports pédagogiques utilisés par la CMA 12 et les intervenants pour assurer les formations et/ou remis aux participants constituent des œuvres originales et à ce titre, sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. Le client et/ou l'apprenant s'interdisent de transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents sans accord exprès de la CMA 12 et de l'intervenant.

## 13- Informatique et libertés

Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client, et de le tenir informé de l'offre de service de la CMA 12. L'adresse mail de l'apprenant peut être communiquée au formateur pour des tests ou prise de contact en amont de la formation. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers. Le client peut accéder aux données le concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer son droit à la limitation du traitement de ses données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter la CMA 12 (voir charte de confidentialité ci-après).

## 14- Droit applicable

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'application des présentes, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, le tribunal de Toulouse sera seul compétent pour régler le litige.