



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente visent à définir les relations contractuelles entre la CMA Centre-Val de Loire et tout stagiaire souhaitant suivre une formation, qu'elle soit diplômante ou de perfectionnement. Elles prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par la CMA Centre-Val de Loire.

La CMA Centre-Val de Loire 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 le stagiaire.

## 2 - RÉSERVATION DE FORMATIONS

Le nombre de places étant limité par formation, la réservation est possible par téléphone, courriel, dans l'attente de la réception du bulletin d'inscription, du règlement et du chèque de caution.

## 3 - CONDITIONS D'INSCRIPTION

L'inscription à toute formation ne devient effective qu'à la réception du bulletin d'inscription, du règlement (chèque, CB) et du chèque de caution de 150 € et des pièces justificatives demandées selon le statut du stagiaire.

## 4 - CONFIRMATION D'INSCRIPTION

Il est prévu un entretien individuel de positionnement pour les formations diplômantes ou certifiantes. Toute inscription sera confirmée par l'envoi, par mail, d'une convocation environ une semaine avant le démarrage de la formation. Les horaires et le lieu seront mentionnés sur cette convocation.

## 5 - ANNULATION DE L'INSCRIPTION

5 -1 - La CMA Centre-Val de Loire se réserve le droit d'annuler une formation en cas d'effectif insuffisant laissé à son appréciation. Le règlement peut alors, soit être remboursé au stagiaire, soit être conservé pour un stage ultérieur, identique ou non. Le chèque de caution suivra le sort du règlement.

5 -2 - En cas d'annulation à l'initiative de l'entreprise ou du stagiaire, la CMA Centre-Val de Loire devra en être informée au moins 8 jours calendaires avant le début de la formation. A défaut, elle conservera et encaissera le chèque de caution ou le règlement.

## 6 - COÛT ET MODALITES DE PAIEMENT

Le coût journalier ou coût module sont indiqués sur la fiche programme. La CMA Centre-Val de Loire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix mentionné le jour de la commande sera le seul applicable au stagiaire. Des prises en charge sont susceptibles de réduire le coût réel suivant le statut du stagiaire.

Le coût du stage représente les frais d'inscription, les droits de participation et les documents pédagogiques. Toute personne participant au stage est redevable de ce coût.

Pour l'inscription à un pack, le stagiaire ayant bénéficié d'un tarif avantageux s'engage à suivre l'ensemble des stages prévus dans le pack. Dans le cas contraire, le stagiaire perdra cet avantage et sera redevable du coût réel du stage.

Le chèque de règlement est encaissé à partir du 1er jour de la formation. En cas de subrogation de paiement, le chèque de règlement vaut caution. Il sera restitué après le paiement de la formation par l'organisme financeur.

## 7 - CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

### 7-1 - Rétractation ou désistement

- Si le désistement du stagiaire intervient au moins 8 jours calendaires avant le début de la formation, le remboursement du coût sera intégral et le chèque de caution sera restitué.

- Si le désistement intervient entre 8 jours calendaires et le jour même de la formation :

\* sans contact de la part du stagiaire : le coût de la formation sera encaissé sans possibilité de remboursement, même partiel. Il en sera de même pour le chèque de caution. Le coût ainsi encaissé permettra néanmoins au stagiaire de procéder à une nouvelle inscription dans le délai de 11 mois à compter de la date de sa première inscription.

\* pour cas de force majeure et sans demande de report de la part du stagiaire : le remboursement s'effectuera intégralement et le chèque de caution sera restitué.

\* pour cas de force majeure dûment justifié avec demande de report de la part du stagiaire : le chèque de caution et le règlement seront conservés dans l'attente de la réalisation effective du stage durant 11 mois.

### 7-2 - Abandon en cours de formation

Aucun remboursement, même partiel, ne se fera en cas d'abandon en cours de formation. Le chèque de caution sera encaissé dès l'abandon du stagiaire.

En cas d'abandon pour force majeure dûment justifiée, le stagiaire aura la possibilité de reporter son inscription sur une formation postérieure dont la date sera choisie par la CMA Centre-Val de Loire en fonction des disponibilités et des effectifs prévus.

Le chèque de caution sera conservé dans l'attente de la réalisation effective du stage durant 11 mois.

## 8 - PENALITES ET FRAIS DE RETARD

Tout impayé au-delà de 60 jours à compter de la date d'émission de la facture pourra entraîner une pénalité d'un montant correspondant à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur sur l'intégralité de la somme restant due.

Outre cette pénalité, hormis pour le stagiaire inscrit à titre de particulier ou de demandeur d'emploi, une indemnité forfaitaire de 40€ sera due de plein droit au titre des frais de recouvrement, et ce même en cas de règlement partiel.

Si les frais exposés sont supérieurs à 40€, une indemnité complémentaire pourra être demandée sur justificatifs.

## 9 - MODALITES D'ORGANISATION DES FORMATIONS

Le contenu détaillé de toute formation et le planning sont transmis au stagiaire.

La CMA Centre-Val de Loire se réserve le droit de modifier exceptionnellement les jours et les heures mentionnés.

Le stagiaire s'engage à suivre la formation dans son intégralité, hormis cas de force majeure dûment justifiée, auquel cas il sera fait application de l'article 7-2 des présentes.

Les formations se déroulent dans les locaux de la CMA Centre-Val de Loire ou dans des locaux extérieurs pour des nécessités de service.

Tous les intervenants chargés de la formation sont dûment qualifiés.

Le nombre maximum de participants est fixé pour chaque formation en fonction de la superficie d'accueil. La CMA Centre-Val de Loire se réserve le droit d'annuler une formation en cas d'effectif insuffisant laissé à son appréciation.

L'inscription à des formations en distanciel est prévu. Chaque stagiaire reçoit un contenu détaillé de la formation, le planning pour les formations se déroulant sur plusieurs jours, ainsi que les modalités de connexion. Ces informations sont transmises par mail. Il incombe au participant de s'assurer qu'il dispose du matériel informatique et prérequis techniques nécessaires pour y participer, notamment l'accès à Internet.

Des tests préalables pourront être effectués. L'identifiant et le mot de passe transmis par le centre de formation CMA-CVL sont des informations sensibles, personnelles et confidentielles. A ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ou partagés.

A l'issue de la formation à distance, une attestation de formation sera adressée au participant, ou à l'entreprise du salarié.e. Le centre de formation CMA-CVL pourra fournir, à la demande, l'état des présences attestant le suivi de la formation à distance effectué.

## 10 - PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT VAE ET BILAN DE COMPETENCES

Les prestations VAE (validation des acquis de l'expérience) et Bilan de compétences sont soumises à des conditions générales de vente spécifiques.

Les personnes qui souhaitent s'engager dans l'une ou l'autre de ces démarches sont invitées à se rapprocher de notre support administratif dédié à l'adresse mail suivante conseil-oip@cma-cvl.fr, afin d'être renseignées sur les modalités de mise en œuvre.

## 11 - CONTESTATIONS ET LITIGES

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, la compétence est attribuée au Tribunal administratif d'Orléans.

## 12 - DONNEES PERSONNELLES

Vos données à caractère personnel sont traitées conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, voir notre politique d'utilisation des données ci-jointe.

# POLITIQUE D'UTILISATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La présente notification s'applique aux traitements de données à caractère personnel que nous recueillons lors de :

1. Inscription à une formation,
2. Fiche entretien de positionnement,
3. Enquêtes de satisfaction et analyses statistiques pour répondre aux exigences des certifications et des audits.

Votre vie privée et la sécurité de vos données personnelles sont importantes pour la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Centre-Val de Loire (CMA-CVL). Nous sommes tenus de veiller à ce que toutes les données personnelles qui nous sont confiées soient traitées conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

## Identité du responsable du traitement et coordonnées du DPO

Le responsable de traitement est la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Centre-Val de Loire (CMA-CVL).

## Les coordonnées du DPO

Vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données par voie électronique à l'adresse électronique : SG\_DPD@CMA-CVL.FR ou par courrier postal à l'adresse : 28 Rue du Faubourg de Bourgoine - 45000 Orléans.

## Collecte des données

Votre centre de formation recueille vos données à caractère personnel (nom, prénom, adresse électronique, etc.) de manière directe, lorsque vous remplissez des fiches de renseignements, formulaires ou enquêtes de satisfaction. Ces données permettent d'accéder aux services que nous proposons.

## Nature des données personnelles suivantes sont collectées

Données d'identification : civilité, nom, prénom, date de naissance, adresse électronique, signature, statut ;

Données de santé : situation de handicap ;

Données relatives à la vie professionnelle : employeur, fonction, lieu de travail, adresse électronique ;

Données relatives aux formations suivies : nature, durée, diplômes, etc.

Données nécessaires à la délivrance de l'attestation de suivi et/ou de réussite : identité de l'utilisateur, date de l'attestation : Résultats des tests, résultat des certifications.

Vos données à caractère personnel sont collectées également lorsque vous nous contactez via les formulaires et messageries des sites internet.

## Finalités des traitements

Les principales finalités des traitements sont les suivantes :

- 1) Recenser les personnes intéressées par nos formations afin de recenser les besoins potentiels. L'inscription à une formation permettra la délivrance ou non de diplôme à l'issue de la formation, et de la remise d'attestation de début / fin de stage. Enfin de la remise de l'attestation des modalités d'accueil et d'accompagnement,

- 2) Evaluer le niveau du stagiaire avec la formation souhaitée / connaître les modalités de financement de la formation choisie. En cas de recours au financement d'un organisme de financement transmission d'information à ceux-ci, tels que les fiches d'émargement.

- 3) Evaluer l'adéquation de nos formations aux besoins par retour de nos stagiaires.

## Bases légales de traitement

- Pour les traitements 1 et 2 : Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ; (cf. article 6.1.b du RGPD) ;

- Pour le traitement 3 : Un intérêt légitime pour le responsable de traitement (cf. article 6.1.f du RGPD). Dans la mesure où ce traitement est effectué sur la base des intérêts de la CMA-CVL dans le cadre de sa démarche qualité, il nous permet d'adapter et d'améliorer les services que nous vous proposons et d'assurer l'adéquation de nos formations aux besoins du marché.

## Destinataires des données

Les données à caractère personnel collectées par la CMA-CVL sont réservées à l'usage du responsable du traitement.

Elles peuvent également être communiquées à nos formateurs qui dispensent les cours, nos prestataires qui interviennent dans la gestion de nos plateformes (gestionnaire technique et hébergeur). Et des collectivités territoriales (organismes de financement).

La CMA-CVL pourra être amenée à divulguer les données personnelles à des autorités compétentes dans le cadre d'opération visant à lutter contre toute activité pénalement répréhensible.

## Durée de conservation

La CMA-CVL conserve vos données à caractère personnel pendant une durée n'excédant pas 10 années.

Les enquêtes de satisfaction effectuées par votre centre de formation sont conservées de façon anonymisée.

## Sort des données à caractère personnel après le décès

Conformément à l'article 85 de la Loi Informatique et Libertés, vous pouvez définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et communication de vos données personnelles après votre décès. Ces directives peuvent être générales ou particulières. Vous pouvez transmettre vos directives particulières concernant vos données personnelles collectées en vous adressant au DPO en charge du recueil et de l'instruction de vos demandes (cf. la rubrique « Coordonnées du DPO »). Vos directives peuvent désigner une personne chargée de leur exécution. A défaut de désignation ou, sauf directive contraire, en cas de décès, vos héritiers auront la qualité pour prendre connaissance de vos directives et demander leur mise en œuvre. Vous pouvez modifier ou révoquer vos directives à tout moment.

## Exercice de vos droits

En fonction de la base légale sur laquelle repose le traitement de vos données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de suppression et de limitation de vos données personnelles,

Vous pouvez exercer votre droit en vous adressant au DPO de la CMA-CVL (cf. la rubrique « Coordonnées du DPO »). Votre demande devra indiquer nom et prénom, adresse électronique ou postale et être signée. Dans le cas de doute, nous pourrions vous demander de nous transmettre un justificatif d'identité en cours de validité.

Si, après avoir contacté le service concerné, vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation en ligne ou par courrier auprès de la CNIL.