

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA CHAMBRE RÉGIONALE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT GRAND-EST

PRÉSENTATION DE LA COMPAGNIE

Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat Grand- Est (CRMA) : 5 Boulevard de la défense – Espace Partenaires 2ème étage – 57078 Metz Cedex 3 - SIRET n°130 022 023 000 27

Le terme "client" désigne toute personne physique ou morale agissant en tant que professionnel ou particulier, et contractant avec la CRMA.

Art. 1 - Objet et commande

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. Seul le texte français fera foi en cas de litige. Les présentes conditions générales de vente (CGV) constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Elles définissent les modalités de ventes des prestations réalisées par la CRMA. Elles sont exclusives de toutes autres conditions d'achat de clients, qui sont inopposables à la CRMA.

Ces conditions générales définissent les modalités de mise en place et de suivi par la CRMA de prestations auprès de ses clients dans les domaines précisés dans le cadre d'un contrat de prestation de services ou d'un devis. La commande par un client d'une prestation emporte son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente et le contrat ou devis (avec ses annexes) signé avec le client forment les documents contractuels. Tout autre document tels les catalogues, prospectus, publicités, notices, n'ont qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle. La CRMA est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Le devis établi par la CRMA est valable 1 mois. Tout devis accepté devra porter la mention "Bon pour accord" et la signature du client ou du représentant légal (pour une personne morale) ainsi que le cachet commercial. Ceci constitue une preuve du contrat de vente d'une prestation. Les CGV sont communiquées à tout client qui en fait la demande (via le site Internet, par contact direct ou via un support papier), pour lui permettre de passer commande auprès de la CRMA. Les CGV peuvent être consultées sur le site internet (<https://crma-grandest.fr/>) ou retirées directement dans les locaux de la CRMA. La CRMA se réserve le droit de modifier et d'adapter les conditions générales de vente à tout moment. Les CGV ainsi modifiées ne s'appliquent qu'aux contrats postérieurs à la modification.

Art. 2 - Prérequis et démarche de positionnement d'entrée en formation

Afin de vérifier le positionnement adéquat d'un candidat, l'admission à une formation se fait selon différentes modalités, selon la présence ou non de prérequis. Un entretien ou test de positionnement peut donc être requis dans le but d'identifier les besoins du client et de lui proposer un parcours personnalisé.

Art. 3 - Durée

La durée des prestations est celle fixée au contrat ou devis conclu entre la CRMA et le client, ou fixée dans la convention particulière ou la fiche d'inscription acceptée. La durée peut être forfaitaire ou fixée en volume d'heures.

Art. 4 - Prix

Le prix de la prestation est fixé dans le contrat ou le devis conclu entre la CRMA et le client, conformément au tarif en vigueur (fixé par la CRMA) indiqué dans le devis ou le contrat de prestation de services. Les prix sont définitifs, régis par la législation française. Les tarifs sont indiqués en euros (€), hors taxes et toutes taxes comprises et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux applicable, ou toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales instaurées par les autorités compétentes, sera répercuté automatiquement sur les prix indiqués à la date de facturation. Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au client ou feront l'objet d'un devis détaillé.

Art. 5 - Paiement

En contrepartie de l'exécution de l'ensemble des prestations, le client devra payer à la CRMA les prestations au prix convenu, dans les trente jours à compter de l'émission de la facture. Le paiement est effectué par chèque à l'ordre de la CRMA ou par virement sur le compte de cette dernière ou par carte bancaire ou en espèces. En cas de défaut de paiement dans le délai prévu, la CRMA mettra le client en demeure de payer, par lettre recommandée avec accusé de réception. Conformément à l'Art. L441-10 du Code de commerce, des pénalités de retard sont dues pour toute somme non payée par le client à son échéance. Le taux de pénalité est de trois fois le taux d'intérêt légal.

En outre une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € est due en application de l'Art. D. 441-5 du Code de commerce. En cas de mise en demeure restée infructueuse, la CRMA se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement la prestation. Le montant de la facture restera cependant dû dans son intégralité.

Art. 6 - Obligations

En signant les documents contractuels, le client s'engage :
- à remplir, communiquer et transmettre à la CRMA tous documents nécessaires et à lui adresser tous

renseignements, éléments, informations utiles à l'exécution de la prestation.

- à garantir la qualité des informations diffusées et leur pertinence au regard des spécifications de son activité.
- à respecter toutes réglementations ou dispositions particulières régissant les prestations réalisées par la CRMA.
- à assister à tous rendez-vous et réunions fixés par la CRMA dans le cadre des prestations fournies afin d'en assurer le bon déroulement.
- à définir, fournir, et mettre en œuvre tous moyens permettant à la CRMA d'exécuter sa prestation.
- à régler le prix et à respecter les modalités et dates de règlement mentionnées dans les documents contractuels.
- plus généralement, à respecter les présentes conditions générales de vente.

La CRMA s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations. Dans le cadre de ses prestations, la CRMA est soumise à une obligation de moyens. La responsabilité de la CRMA ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature qu'il soit. La CRMA se réserve le droit d'annuler ou refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige au paiement d'une commande antérieure tant que le litige en question n'est pas réglé.

Art. 7 - Confidentialité

La CRMA et le client s'engagent à conserver la confidentialité des documents et informations reçus ou communiqués par l'autre partie, de quelque manière ou de quelque nature qu'ils soient et sans limitation de durée, sauf autorisation écrite expresse des parties.

Art. 8 - Données personnelles

Les informations demandées au client sont nécessaires au traitement de la commande. Elles sont conservées pendant une durée conforme aux dispositions réglementaires en vigueur. Sauf opposition de la part du client, elles pourront être utilisées pour lui communiquer des informations sur les événements, les activités et les services de la CRMA. Les parties s'engagent à respecter toutes dispositions en vigueur relatives à la protection des données et notamment le règlement général sur la protection des données (RGPD). Elles s'engagent à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que leurs traitements répondent aux exigences du règlement et garantissent la protection des droits des personnes concernées. Conformément à la réglementation en vigueur, le client bénéficie d'un droit d'accès, de portabilité et de rectification des informations qui le concernent. Il peut également s'opposer ou obtenir la limitation des traitements, l'effacement des données le concernant ou introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle telle que la CNIL. Pour toute information ou exercice de ses droits, le client peut contacter le Délégué à la Protection des Données de la CRMA.

Art. 9 - Propriété intellectuelle – Dénomination CMA

La dénomination Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat Grand-Est (CRMA), le sigle CRMA et le logo sont protégés à titre de marque. Le client s'interdit donc tout usage de ces éléments sans autorisation préalable écrite et expresse de la CRMA. Chaque partie s'engage à considérer toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques qui lui seront remises par l'autre partie comme étant sa propriété industrielle et/ou intellectuelle. Ces informations ne peuvent être transmises à des tiers sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de leur auteur qui peut la conditionner à une contrepartie financière. La livraison des livrables et des prestations de services par la CRMA n'entraîne pas le transfert des droits de propriété intellectuelle au profit du client, lequel ne se voit conférer qu'un droit d'usage limité. Les livrables sont uniquement destinés aux besoins propres du client qui s'interdit de reproduire ou de copier, de laisser copier ou reproduire, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie de ces derniers pour les communiquer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux. Le prestataire ne pourra, en aucun cas, être considéré comme responsable du fait d'une atteinte à des droits de propriété intellectuelle liée à des prestations effectuées à partir d'éléments fournis par le client et pour lesquels il ne serait pas titulaire des droits de propriété intellectuelle. S'agissant du site Internet, tous les droits de reproduction sont réservés, tel que précisé dans les mentions légales, y compris les documents téléchargeables et les représentations iconographiques et photographiques.

Art. 10 - Partenaire public - Aides

Dans l'hypothèse où la présente prestation ferait l'objet d'une intervention financière ou autre de partenaires publics, le client s'engage à respecter les obligations imposées par ce partenaire. Par ailleurs, le client s'engage, le cas échéant, à respecter toutes les dispositions et obligations liées aux aides publiques.

Art. 11 - Archivage – Preuve

La CRMA archivera, selon les règles d'archivage, les bons de commandes, factures, contrats etc., sur des supports fiables et durables constituant des copies fidèles. Ils seront considérés comme des éléments de preuve des transactions intervenues entre les parties.

Art. 12 - Assurances

Chaque partie doit être en mesure de justifier qu'elle est couverte par un contrat d'assurance au titre de sa

responsabilité civile et professionnelle, en cas de dommage occasionné lors de l'exécution de la prestation. Chaque partie devra fournir à l'autre partie, si elle lui en fait la demande, l'attestation de ses assureurs, précisant le montant des garanties et le justificatif du paiement des primes.

Art. 13 - Bloctel

Si le client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, prévue à l'Art. L223-1 du Code de la consommation, sur le site Internet : www.bloctel.gouv.fr. Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

Art. 14 : Rétractation - Rupture – Force majeure

Le client agissant comme un consommateur ou un non-professionnel et ayant conclu un contrat à distance ou hors établissement avec la CRMA dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter à compter de la date de l'accusé de réception de l'engagement, sauf service totalement réalisé avant la fin de ce délai. Le droit de rétractation est étendu aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq. Un formulaire de rétractation est annexé aux présentes conditions générales. Les produits ou services qui donnent lieu à un début de prestation immédiat ne pourront faire l'objet d'un quelconque droit de rétractation. Cette exclusion de l'application du droit de rétractation est expressément acceptée par les clients en application des dispositions de l'Art. L121-21-8 du Code de la consommation. En cas de rupture du contrat avant son terme par le client, les frais engagés seront à la charge intégrale du client. La CRMA se réserve le droit de rompre le contrat avant son échéance aux frais du client en cas de non-respect de ses engagements. L'exécution par la CRMA de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en généralit ou en retarderait l'exécution. La CRMA avisera le client de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les meilleurs délais à compter de la date de survenance de l'événement. Les parties se mettront d'accord sur les conséquences de cet événement quant aux obligations respectives de chacun.

Art. 15 - Litiges

De manière générale, en cas de différend, le règlement amiable sera privilégié. Faute d'accord amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du lieu du siège de la CRMA. Le cas échéant, dans l'hypothèse où le client agirait en tant que consommateur (non professionnel), conformément au Code de la consommation, les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat pourront être soumis au médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à la CRMA. Toute précision relative au médiateur de la consommation est disponible, sur simple demande auprès de la CRMA. La solution qui sera proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. Le recours au médiateur de la consommation ne pourra cependant être envisagé :

- qu'après avoir tenté une résolution amiable du différend par une réclamation écrite adressée à la CRMA,
- si la demande est manifestement infondée ou abusive,
- lorsque le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal,
- lorsque le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la CRMA,
- lorsque le litige n'entre pas dans son champ de compétences.

Art. 16 - Acceptation du client

Les présentes CGV sont expressément acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à la CRMA, même si elle en a eu connaissance.



Mise à jour : 23 novembre 2020