Conditions Générales de Vente

Télécharger les CGV au format pdf

Article 1 • Objet, champ d’application et définitions

Le Centre national de la musique (SIREN 882539786) est un établissement public à caractère industriel et commercial sous tutelle du ministère de la culture. Son siège social est fixé au 151-157 avenue de France, 75013 Paris. Numéro individuel d’identification à la TVA : FR05882539786.

Le Centre national de la musique a été créé en 2020 pour favoriser le développement de la filière musicale et des variétés à l’échelle territoriale, nationale et internationale.

Il propose sur son site Internet CNM Boutique, la vente des ouvrages édités par les Editions du CNM ainsi qu’un catalogue de formations en e-learning, à destination des professionnels de la filière et du grand public.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Le CNM : le Centre national de la musique ;

- le Site : le Site Internet boutique.cnm.fr dont le CNM est l’éditeur ;

- le Client : toute personne physique ou morale qui effectue un achat ou passe une commande sur le Site ;

- l’Ouvrage : tout livre physique ou numérique des Editions du CNM proposé à la vente sur le Site ;

- la Formation e-learning : le module de formation à distance proposé à la souscription en ligne par le CNM sur le Site ;

- le Stagiaire : toute personne physique qui suit une formation e-learning proposée à la vente sur le Site.

Les présentes conditions générales de vente s’appliquent à toutes les ventes conclues sur le Site par l’intermédiaire d’un compte personnel monespacecnm.

Elles expriment l’intégralité des obligations du Client ainsi que celles du CNM et sont partie intégrante du contrat de vente conclu entre le Client et le CNM.

Article 2 • Acceptation des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de ventes sont mises à disposition du Client sur le Site où elles sont directement consultables. Elles sont également rappelées au Client avant confirmation de toute commande.

Toute commande effectuée sur le Site entraîne l'acception sans réserve des présentes conditions générales de vente par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir pris connaissance.

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document émanant du Client, et en particulier sur d'éventuelles conditions générales ou particulières d'achat.

Si l'une des dispositions des présentes conditions est déclarée invalide ou inapplicable par une juridiction compétente, les autres dispositions resteront pleinement applicables.

Article 3 • Modification des conditions générales de vente

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date à laquelle le paiement est effectué par le Client.

Toutefois, le CNM peut être amené à modifier les présentes à tout moment, sans préavis, sous réserve d'en informer ses Clients dès l'entrée en vigueur de ces modifications par email et/ou par la publication desdites modifications sur le Site.

Article 4 • Prix

Tous les prix des articles vendus par le CNM sont indiqués en euros et réputés nets, hors frais de port, toutes taxes comprises.

Pour les envois vers un Etat membre de l'Union européenne, la TVA réduite de 5,5 % s'applique aux ouvrages, hors supports numériques, ainsi qu'à leurs frais de port, et la TVA standard de 20 % s'applique à tout autre article vendu sur le Site ainsi qu'à tout autre type de frais de port.

Pour les envois hors Union européenne, la TVA applicable est celle en vigueur dans le pays de destination.

Si un ou plusieurs taux subissent une modification en hausse ou en baisse en cours de saison, ces changements pourront être répercutés sur le prix des articles.

Article 5 • Paiement

Toute commande implique une obligation de paiement de la commande par le Client. Le Client reconnaît que la souscription d'une commande l'engage au paiement de celle-ci.

Le règlement du prix total s'effectue lors de la commande, par carte bancaire (Visa,

Eurocard/Mastercard), directement sur le site, dans le formulaire de paiement proposé lors du processus de commande (saisie sécurisée par cryptage SSL), en indiquant le type de carte bancaire, son numéro et sa date de validité.

Article 6 • Droit applicable

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français.

En cas de litige survenant entre le Client et le CNM à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du tribunal compétent de Paris.

Le Client agissant en qualité de consommateur est en tout état de cause dûment informé qu'il est en droit de recourir à une médiation conformément aux dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation et à l'Article 1.7 des présentes.

Article 7 • Médiateur de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le CNM adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur de la consommation FEVAD

BP 20015, 75362 Paris Cedex 8

https://www.mediateurfevad.fr

Après avoir adressé une demande de réclamation au service Client du CNM et en cas d'impossibilité de trouver un accord amiable, le Client consommateur est dûment informé de son droit de recourir à une médiation conformément aux dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation.

La Partie désireuse de recourir à une médiation, devra au préalable en informer l'autre Partie par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant les motifs du litige.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur :
https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur-2/

Article 8 • Garanties légales

Tous les biens vendus par le CNM sur le Site bénéficient de la garantie légale des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code civil.

Tous les biens vendus par le CNM sur le Site à des Clients consommateurs bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-3 à L217-20 du Code de la

consommation.

Article 9 • Protection des données à caractère personnel

Les données personnelles collectées dans le cadre de l’utilisation du Site font l’objet d’un traitement informatique. Certaines informations demandées au Client sont indispensables à la gestion de ses demandes et à l’exécution de ses commandes. D’autres informations, facultatives, permettent de mieux connaître le Client et d’améliorer les services proposés sur le Site.

Les informations collectées sur le Site sont exclusivement utilisées pour le traitement des demandes et commandes des Clients par CNM Boutique. Ce traitement est réalisé dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données (RGPD) ainsi que de la loi française n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données personnelles collectées dans ce cadre sont les suivantes :

- Nom
- Prénom
- Courriel
- Téléphone
- Adresse de facturation
- Adresse de livraison

La collecte est fondée sur l'exécution du Contrat.

Les données sont conservées :

Gestion des fichiers Clients et prospect :

Les données à caractère personnel relatives aux Clients ne peuvent être conservées au-delà de la durée de conservation strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale à l’exception de celles nécessaires à l’établissement de la preuve d’un droit ou d’un contrat qui peuvent être archivés conformément aux dispositions du Code de commerce relatives à la durée de conservation des livres et documents créés à l’occasion d’activités commerciales et du Code de la consommation relatives à la conservation des contrats conclus par voie électronique. DCP Clients peuvent être conservées à des fins de prospections pas + de 3 ans à compter de la fin de relation commerciale (Norme simplifiée N°46)

Les contrats conclus :

5 ans. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique et qu’il porte sur une somme égale ou supérieure à 120€, le contractant professionnel assure la conservation de l’écrit qui le constate pendant 10 ans. (Article L110 – 4 du Code de commerce Norme simplifiée n°48 Article L134 – 2 du Code de la consommation et décret n°2005 – 137 du 16 février 2005)

Gestion des commandes :

10 ans (Article L123 – 22 alinéa 2 du Code de commerce Norme simplifiée n°48)

Gestion des livraisons :

10 ans (Article L123 – 22 alinéa 2 du Code de commerce Norme simplifiée n°48)

Gestion de la facturation :

10 ans (Article L123 – 22 alinéa 2 du Code de commerce Norme simplifiée n°48)

La comptabilité :

10 ans (Article L123 – 22 alinéa 2 du Code de commerce Norme simplifiée n°48)

L'envoi de sollicitation Campagnes d'e-mailing, appels, etc. :

3 ans à compter de leur collecte par le responsable ou du dernier contact du prospect (Norme simplifiée N°48)

Conservation des numéros de carte bancaire :

Les données relatives aux cartes bancaires doivent être supprimées une fois la transaction réalisée (suppression dès le paiement effectif). Elles peuvent être conservées en archivage intermédiaire pour une finalité de preuve en cas d'éventuelle contestation de la transaction pour une durée de 13 mois. Ce délai peut être étendu à 15 mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé (Délibération n°03 – 034 du 19 juin 2003 portant adoption d'une recommandation relative au stockage et à l'utilisation du numéro de carte bancaire dans le secteur de la vente à distance Article l133 – 24 du Code monétaire et financier)

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité aux traitements de ses données personnelles collectées par l'intermédiaire du site. Pour exercer ses droits, il peut contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse suivante : contact-dpo@cnm.fr.

Pour en savoir plus, consultez la politique de protection des données du CNM.

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter la CNIL (www.cnil.fr).

Article 10 • Responsabilité

La responsabilité du CNM ne saurait être recherchée en cas de survenance d'un cas de force majeure (grève, inondation, incendie…) tel qu'entendue par le Code civil et la jurisprudence y relative.

Le CNM n'est pas responsable du contenu des sites sur lesquels des liens hypertextes peuvent renvoyer à partir de son propre site.

Article 11 • Conditions applicables à la vente d’ouvrages

11.1. Objet et champ d’application

Les conditions générales de vente de l’article 11 s’appliquent à toutes les ventes des ouvrages des Editions du CNM conclues sur le Site, matérialisées par la passation d’une commande.

Elles complètent les autres dispositions des conditions générales et ne sauraient en constituer une dérogation.

11. 2. Service Client

Le service distribution est joignable du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 18h (hors fermetures annuelles et jours fériés) :

· Par courriel : distribution@cnm.fr

· Par téléphone : 01 83 75 26 60

· Par courrier : CNM, service distribution, 151-157 avenue de France, 75013 Paris

Les locaux du service Editions du CNM se tiennent au 151-157 avenue de France 75013 Paris.

11. 3. Ouvrages

Les Éditions du CNM proposent à la vente des ouvrages au format papier et numérique à destination des professionnel·le·s de la filière musicale et du spectacle vivant, des porteur·euse·s de projets et des amateurs et amatrices de musique en général. Il s'agit d'outils didactiques offrant des clés de compréhension et d’appropriation de l’environnement musical et des enjeux de la filière.
Il existe trois collections :
- Métiers de la musique : guides métiers rédigés par des experts du secteur et des formateurs du CNM ;
- Recueils du CNMlab : lien entre la filière musicale et le secteur universitaire au format mook ;
- Répertoires : collection centrée sur la valorisation du patrimoine musical français.

11. 4. Commande d’ouvrages

La vente d’ouvrages peut s’effectuer :

- Sur Internet : https://boutique.cnm.fr

- Par courrier : CNM, service distribution, 151-157 avenue de France, 75013 PARIS

- Par téléphone : 01 83 75 26 60 (service commandes).

Toute commande effectuée par correspondance est accompagnée d’une facture lors de sa livraison.

11. 5. Disponibilité des articles

Le CNM s’engage à accepter la commande dans les termes des présentes conditions générales de vente. La prise en compte de la commande se fait dans la limite des stocks disponibles.

Lors de la commande, le CNM informe le Client de la disponibilité des produits qu’il souhaite acquérir.

Néanmoins, si des produits s’avèrent indisponibles temporairement (rupture de stock, réédition, etc.) après la commande, le CNM en informe le Client par courriel et l’invite à annuler sa commande ou à la modifier. Si les produits s’avèrent indisponibles définitivement (épuisement du stock, ouvrages non réédités, etc.) après commande, le CNM annule automatiquement la commande et en informe le Client par courriel.

Particularités des articles en précommande : des articles à paraître sont proposés sur le Site du CNM en précommande. Une réservation peut être faite avec l’indication d’une date de sortie annoncée par l’éditeur au moment de l’ouverture de la phase de réservation. L’éditeur, qui est seul responsable de la commercialisation de son produit se réserve le droit de changer la date de sortie. Dans tous les cas, le CNM s’engage, dès la date de mise en vente définitive, à expédier l’article acheté en précommande au Client l’ayant réservé, à hauteur du stock fourni par l’éditeur au jour de la sortie du produit.

11. 6. Prix

Conformément à la loi n°81-766 du 10 août 1981 sur le prix unique du livre, les livres sont vendus au prix fixé par l’éditeur, hors promotions spécifiques prévues par la réglementation en vigueur.

Les prix des ouvrages sont garantis dans la limite des stocks disponibles, sauf modification importante des charges, et notamment un nouveau changement de la TVA française, et sauf erreur de typographie ou d’impression.

11. 7. Livraison

Pour tous les produits, le délai maximum de livraison en France est de trois semaines à compter du jour ouvrable suivant le jour de la commande. Ce délai de livraison est calculé en additionnant le délai de disponibilité du produit le plus long au délai d’acheminement maximum garanti par le transporteur.

Les articles sont livrés à l’adresse de livraison indiquée lors de la commande et dans les délais indiqués. Si le Client souhaite être livré à une autre adresse, il convient de l’indiquer sur son bon de commande.

Les livraisons sont assurées par La Poste - Colissimo. Pour les sociétés parisiennes ouvertes au public, la livraison peut être assurée par coursier.

Liste des pays hors France Métropolitaine regroupés par zone tarifaire de notre partenaire, Colissimo :

Zone 1 : Allemagne, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas.
Zone 2 : Autriche, Espagne, Irlande, Italie, Portugal, Royaume-Uni.
Zone 3 : Danemark, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.
Zone 4 : Bulgarie, Chypre, Croatie, Finlande, Grèce, Islande, Maghreb, Malte, Norvège,

Roumanie, Turquie, Territoires spécifiques Espagne (Baléares, Canaries, Ceuta et Melilla) et Portugal (Ile de Madère, Les Açores), autres pays d'Europe de l'Est.
Zone 5 : Australie, Canada, Chine, Corée du sud, États-Unis, Hong Kong, Inde, Israël, Japon, Russie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam.
Zone 6 : Afrique (hors Maghreb), Amériques (hors États-Unis et Canada), Moyen-Orient, autres pays d'Asie, Océanie (hors Australie).

Pour d'autres pays, merci de contacter le CNM par courriel à distribution@cnm.fr avant de passer la commande.

Le destinataire des produits commandés est invité à vérifier leur état apparent au moment de la livraison.

En présence d'anomalie apparente (avarie, produit manquant, colis endommagé, produits cassés…) constatée à la livraison en présence du livreur ou du transporteur, le Client ou le destinataire des produits commandés est tenu de signaler les dommages, réclamations et réserves et de refuser la livraison des produits en émettant immédiatement un constat d'anomalie du livreur ou au transporteur. Le Client dispose d'un délai de 15 jours francs à compter de la date de livraison pour faire part de l'anomalie constatée au CNM, soit via le formulaire de contact, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : CNM, service distribution, 151-157 avenue de France, 75013 Paris.

En cas de livraison d'un bien qui serait non conforme (si des caractéristiques précises ont été stipulées et ne correspondent pas), il est possible de remplacer le bien acheté ou d'obtenir un remboursement.

Dans le cas d'un colis arrivé à destination, et après confirmation de livraison faite par le transporteur, en l'absence de réception de la part du Client, celui-ci adresse un courriel au CNM dans un délai de 24h en dressant un état de la situation (distribution@cnm.fr). À réception, le responsable de la distribution des Éditions CNM prend contact avec le Client. Il est précisé dans ce cas, qu'une réclamation est réalisée auprès du service du transporteur, et que les frais de réexpédition sont à la charge du Client. Il est conseillé pour éviter ce type de cas de souscrire au mode d'expédition suivant : Colissimo contre-signature ou Point-relais.

Le CNM décline toute responsabilité en cas de perte ou vol des articles commandés et ne rembourse pas le montant des sommes payés.

11. 8. Frais de port

Les frais de port comprennent une participation aux frais de préparation, d'emballage et d'affranchissement de la commande. Ils sont consultables depuis le panier d'achat. Les frais sont valables uniquement pour les dépôts réalisés en France Métropolitaine.

Il est conseillé de regrouper tous ses articles en une seule commande. Le CNM ne peut regrouper deux commandes distinctes, dans un tel, les frais de port sont facturés pour chaque commande séparément.

Les commandes ne peuvent excéder 30 kilos par colis. Pour l'excédent des 30 kilos, un deuxième colis est préparé et une tarification additionnelle des frais d'expéditions est appliquée.

11. 9. Transfert de propriété – transfert de risque

Le transfert de la propriété des produits au profit du Client n'est réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits.

En revanche, le risque est transféré au Client dès le moment où il est matériellement en possession de l'article. Le transfert des risques de perte et de détérioration des produits est ainsi effectif dès livraison et réception desdits produits par le Client.

11. 10. Responsabilité

Les produits proposés répondent à la législation française en vigueur. La librairie CNM décline toute responsabilité si l'article livré ne respecte pas la législation du pays de livraison (censure, interdiction d'un titre ou d'un auteur…).

Pour toute commande d'un fichier PDF : cet exemplaire unique est identifié par un tag qui lui est propre. Tous droits de reproduction, de traduction, d'adaptation et d'exécution sont réservés pour tous les pays.

11. 11. Droit de rétractation

Conformément à la loi, le Client dispose d'un droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, à exercer dans un délai de 14 jours à compter du lendemain de la date de réception du colis.

Le Client doit retourner l'article dans son emballage d'origine avec la facture correspondante, en indiquant le numéro de facture auquel il se rapporte.

Le droit de rétractation ne concerne que les articles physiques, dont sont exclus les fichiers numériques (e-book, PDF, etc).

Les produits doivent impérativement être retournés dans un parfait état de revente (sauf en cas de défaut de conformité des produits à la livraison) et dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice…). Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés, ou impropres à être revendus ne font pas l'objet d'un remboursement au Client.

Pour exercer ce droit, le Client en informe le service Distribution du CNM par tout moyen (notamment par courriel à l'adresse distribution@cnm.fr), exprimant sa volonté non-équivoque de se rétracter.

Le Client peut également remplir le Formulaire de rétractation disponible en ligne à l'adresse suivante https://boutique.cnm.fr/retractation, ou télécharger ce document et le retourner dûment renseigné par courrier à l'adresse suivante : CNM 151-157 avenue de France 75013 Paris ou par courriel à distribution@cnm.fr.

Sous réserve du respect des conditions énoncées ci-dessus, le CNM procèdera au remboursement de l'ouvrage (hors frais d'expédition), à réception du colis retourné, dans un délai de 14 jours maximum.

Les produits retournés par le Client sont à adresser à : CNM, service distribution, 151-157 avenue de France - 75013 PARIS.

Les frais d'expédition de retour restent à la charge du Client.

Modalités de remboursement et établissement d’un avoir

En cas d’exercice de son droit de rétractation et de demande de remboursement, le CNM s’engage à ce qu’il soit effectué par virement bancaire dans un délai inférieur ou égal à 30 jours suivant la date de réception du colis retourné. Aucun envoi en contre-remboursement n’est accepté, quel qu’en soit le motif.

Tout avoir établi par la boutique du CNM reste valable pendant 12 mois à compter de sa date d’émission.

11. 12. Protection des données personnelles

Les modalités relatives au traitement des données personnelles sont précisées à l’article 9 des présentes Conditions Générales.

Conformément au RGPD, le client peut exercer ses droits (accès, rectification, effacement, etc.) en écrivant à : contact-dpo@cnm.fr

Le Client a la possibilité de supprimer son compte de manière autonome depuis l’onglet « Informations personnelles » accessible dans son espace personnel. Cette suppression est définitive et entraîne l’effacement irréversible de l’ensemble des données associées au compte des fichiers du CNM.

Toutefois, certaines données peuvent être conservées temporairement après la suppression du compte, conformément aux obligations légales et réglementaires applicables (notamment en matière comptable, fiscale ou de gestion des litiges). Ces données sont conservées pour la durée strictement nécessaire au respect de ces obligations, puis supprimées de manière sécurisée.

Article 12 • Conditions applicables à la vente de formations e-learning

Le service Formation du CNM conçoit, élabore et dispense des formations inter et intra entreprises, à Paris et sur l’ensemble du territoire national, seul ou en partenariat, dont des formations e-learning.

12. 1. Objet et champ d’application

Les conditions générales de vente du point 12 s’appliquent à toutes les ventes de formations e-learning conclues sur le Site, matérialisées par la passation d’une commande.

Elles complètent les autres dispositions des présentes conditions générales et ne sauraient en constituer une dérogation.

12. 2. Service Client

Le service Formation du CNM est joignable du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 18h (hors fermetures annuelles et jours fériés) :

- Par courriel : formationsenligne@cnm.fr
- Par téléphone : 01 88 83 85 40

- Par courrier : CNM, service Formation, 151-157 avenue de France, 75013 Paris

Les locaux du service Formation du CNM se tiennent au 151-157 avenue de France 75013 Paris.

12. 3. Offre de formations e-learning

Le CNM propose à la souscription à distance des formations en lien avec le secteur de la musique et des variétés.

Ces formations s'adressent tant à des particuliers, agissant en qualité de consommateurs, qu'à des professionnels de la filière musicale. Ces formations sont dispensées à distance, en e-learning.

Une formation e-learning peut être achetée par un Client pour le compte d'un Stagiaire différent de lui. Les formations e-learning proposées à l'achat sont présentées et détaillées sur le Site. Le programme détaillé peut également être adressé sur demande faite auprès des conseillers formations du CNM, joignables par téléphone au 01 88 83 85 40 ou par mail à l'adresse formationsenligne@cnm.fr.

Dans un souci d'amélioration continue, le programme et le contenu des formations e-learning sont amenées à évoluer. De légères différences entre la présentation d'une formation sur le Site internet et son programme actualisé ne saurait donc engager la responsabilité du CNM et/ou remettre en cause la validité de l'achat d'une formation.

12. 4. Caractéristiques et déroulement des formations

Toutes les formations e-learning proposées à l'achat sur le Site sont dispensées à distance, dans un format « e-learning » au moyen de la Plateforme de formation en Ligne : https://cnm-formations.lmsdokeos.com/fr/users/sign_in

Le paiement de la formation détermine la date de début de la formation.

Dès le paiement intégral de la formation par le Client, celui-ci reçoit par mail les codes d'accès à la Plateforme en Ligne. Ces codes étant strictement personnels, le Client s'engage à en assurer la confidentialité en s'abstenant de les communiquer à un tiers, à l'exception le cas échéant du Stagiaire pour lequel il souscrit la formation. Dans ce cas, le Stagiaire s'engage à ne communiquer en aucun cas les codes d'accès à la Plateforme en Ligne à un tiers.

Le Client, et le cas échéant le Stagiaire, dispose d'un droit d'accès à la Plateforme en Ligne pendant une durée de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de début de la formation.

La Plateforme en Ligne regroupe les cours au format vidéo et/ou audio, les supports pédagogiques, ainsi que des exercices d'évaluation (quizz, QCM, exercices pratiques).

Le Stagiaire bénéficie tout au long de la Formation d'une assistance technique, par courriel à l'adresse formationsenligne@cnm.fr et par téléphone au 01 88 83 85 40.

Le Stagiaire est soumis à une ou plusieurs épreuves d'évaluation des acquis en cours et/ou à la fin de la Formation.

Le Client s'engage à utiliser la Plateforme en Ligne, et les services proposés par le service

Formation du CNM dans le respect du contrat et des législations et réglementations en vigueur, et il se porte fort du respect de cet engagement par le Stagiaire s'il ne s'agit pas de lui.

Le service Formation se réserve le droit de suspendre l'accès du Client et/ou du Stagiaire à tout ou partie des services en cas de manquement à l'une des obligations visées au contrat.

12. 5. Commande

La vente de formations e-learning s'effectue sur internet à l'adresse https://boutique.cnm.fr.

Le Client est seul responsable du choix des formations e-learning qu'il achète, par quelque moyen que ce soit, et il reconnaît avoir la capacité requise pour réaliser cet achat.

Lors de la conclusion de la commande, le Client est informé et accepte les caractéristiques, ainsi que les éventuelles limites, d'une formation dispensée à distance dans un format « e-learning ». Il lui appartient notamment de s'assurer que les caractéristiques techniques du matériel utilisé pour suivre la formation permettent un accès entier aux services proposés par le service Formation. Le service Formation se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif à l'achat et/ou au paiement d'une commande antérieure.

12. 6. Attestation et certificat

À l'issue de la formation, le CNM remet une attestation de formation au Stagiaire qui mentionne obligatoirement :

- Le nom de la formation
- La durée de l'action de formation
- Le nom et le prénom du Stagiaire

Pour les formations avec évaluation finale, le Stagiaire obtient un certificat de compétence attestant de la validation des connaissances acquises. La délivrance de ce certificat est conditionnée à la réussite des évaluations prévues dans le cadre de la formation. Le certificat est nominatif et peut être téléchargé via la Plateforme en Ligne après validation des résultats par le CNM.

12. 7. Documents pédagogiques

Le contenu des formations est protégé par le droit d'auteur. Le Client ou le Stagiaire s'interdit d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de l'ensemble des présentations, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la nature (papier, électronique, numérique, orale) de ces documents, sans l'accord préalable et formel du CNM. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formation.

12. 8. Garanties légales

Le Client s'engage à informer le CNM dans un délai de 24 h à compter de la découverte

d’un dysfonctionnement technique et le CNM fera ses meilleurs efforts pour que la plateforme fonctionne de façon continue.

Dans l’hypothèse d’une interruption de service par le CNM liée à une intervention de maintenance corrective ou évolutive de la plateforme, le CNM s’efforce de limiter le temps d’interruption et d’avertir le Client.

En cas de non-concordance entre le ou les module(s) livré(s) et la commande du client ou d’anomalies de fonctionnement (blocages, fonctionnalités non accessibles, empêchant l’utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s), le client doit le signaler au CNM dans un délai de 7 jours ouvrés après ouverture des droits.

Le CNM fera le nécessaire pour intervenir et rétablir le service dans les délais les plus brefs.

Cette clause ne s’applique cependant pas à l’anomalie ayant pour origine :

• une modification des prérequis techniques sans information et accord express du CNM,

• des produits et/ou programmes informatiques non fournis par le CNM,

• de mauvaises manipulations ou des manipulations non-conformes aux instructions de fonctionnement communiquées par le CNM.

12. 9. Responsabilité

Le service Formation met tout en œuvre, dans le cadre d’une obligation de moyens, pour assurer le bon fonctionnement et la continuité d’accès aux services de la Plateforme en Ligne.

L’accès à la Plateforme en Ligne pourra être interrompu en cas d’évolution technique, d’opérations de maintenance, de mises à jour et/ou d’urgence. Cette interruption, quelle qu’en soit la cause et/ou la durée, ne saurait engager la responsabilité du service Formation, remettre en cause l’achat de la formation et/ou ouvrir droit à une indemnisation du Client à quelque titre que ce soit.

Le Stagiaire sera informé de manière claire de chaque mise à jour dans un délai raisonnable préalablement à son installation ainsi que des conséquences de sa non-installation, conformément aux dispositions de l'article L. 224_25-25 I du Code de la consommation.

En cas de refus du Client d'installer les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des contenus numériques délivrés, le CNM ne pourra être considéré comme responsable des défauts de conformité résultant de l'absence de mise à jour.

Par ailleurs, s’agissant des contenus numériques, la responsabilité du CNM ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les contenus numériques sont délivrés, qu'il appartient au Client de vérifier avant passation de sa commande ;

- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, d'accident ou de force majeure ;

- refus d'installation par le Client, dûment informé dans un délai raisonnable comme

prévu aux présentes, des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des contenus numériques délivrés.

12. 10. Droit de rétractation

L'achat d'une formation en ligne par un Client constitue la formation d'un contrat conclu à distance au sens du Code de la consommation.

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours, à compter de la date de conclusion de l'achat, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision.

Pour exercer ce droit, le Client en informe le service Formation du CNM par tout moyen (notamment par courriel à l'adresse formationsenligne@cnm.fr), exprimant sa volonté non-équivoque de se rétracter.

Le Client peut également remplir le Formulaire de rétractation disponible en ligne à l'adresse suivante https://boutique.cnm.fr/retractation, ou télécharger ce document et le retourner dûment renseigné par courrier à l'adresse suivante : CNM 151-157 avenue de France 75013 Paris ou par courriel à formationsenligne@cnm.fr.

Le Client en informe le service Formation du CNM par tout moyen (notamment par courriel à l'adresse formationsenligne@cnm.fr), exprimant sa volonté non-équivoque de se rétracter.

Le droit de rétractation ne pourra pas être exercé si la formation e-learning a commencé avant l'expiration du délai de rétractation à la demande du Client.

Modalités de remboursement et établissement d'un avoir

En cas d'exercice de son droit de rétractation et de demande de remboursement, le CNM s'engage à ce qu'il soit effectué par virement bancaire dans un délai inférieur ou égal à 30 jours suivant la date de réception du colis retourné. Aucun envoi en contre-remboursement n'est accepté, quel qu'en soit le motif.

Tout avoir établi par la boutique du CNM reste valable pendant 12 mois à compter de sa date d'émission.

12. 11. Protection des données personnelles

Les modalités relatives au traitement des données personnelles sont précisées à l'article 9 des présentes Conditions Générales.

Conformément au RGPD, le client peut exercer ses droits (accès, rectification, effacement, etc.) en écrivant à : contact-dpo@cnm.fr

Le Client a la possibilité de supprimer son compte de manière autonome depuis l'onglet « Informations personnelles » accessible dans son espace personnel. Cette suppression est définitive et entraîne l'effacement irréversible de l'ensemble des données associées au compte des fichiers du CNM.

Toutefois, certaines données peuvent être conservées temporairement après la suppression du compte, conformément aux obligations légales et réglementaires applicables (notamment en matière comptable, fiscale ou de gestion des litiges). Ces

données sont conservées pour la durée strictement nécessaire au respect de ces obligations, puis supprimées de manière sécurisée.

Mentions légales

HEBERGEMENT

Editeur
CNM
Etablissement public à caractère industriel et commercial
SIRET 88253978600047

N.A.F. : 9002Z
N° intra : FR05 882539786

Siège social

CNM

151 - 157 avenue de France
75013 Paris
Tél. : 01 83 75 26 00

Directeur de la publication
Jean-Baptiste Gourdin

Directrice du développement, de la communication et des partenariats
Anne-Sophie Bach

Noms de domaines
https://boutique.cnm.fr

Hébergement des sites Internet

SARL CODE ET DESIGN

Société immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 808967830

18, rue Goubet

75019 Paris

Tél. : 09 72 51 93 84