

# CGV | Cnam Nouvelle-Aquitaine

Conditions Générales de Vente en date du 23 juin 2023

## Article 1 : Objet

Les Conditions Générales de Vente décrites ci-après détaillent les droits et les obligations du Cnam Nouvelle-Aquitaine et ceux de son Client dans le cadre de la vente de prestations. La dénomination « le contractant individuel » est utilisée pour qualifier le stagiaire (personne inscrite au Cnam) entreprenant une formation à titre individuel et à ses frais. La dénomination « Le contractant financeur » est utilisée pour qualifier l'entreprise ou le financeur (OPCO, Pôle emploi...) qui contracte avec le Cnam Nouvelle-Aquitaine pour passer commande d'une prestation pour un bénéficiaire, contre paiement de ce service.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations proposées par le Cnam Nouvelle-Aquitaine au sein de son catalogue en vigueur, ainsi qu'à toutes les prestations spécifiquement définies pour un Client, après validation conjointe par le Cnam Nouvelle-Aquitaine et le Client quant aux contenus et objectifs de la prestation, aux modalités de délivrance et à la tarification proposée.

L'offre de prestations du Cnam Nouvelle-Aquitaine est décrite sur le site internet [cnam-nouvelle-aquitaine.fr](http://cnam-nouvelle-aquitaine.fr) et/ou dans le catalogue du Cnam Nouvelle-Aquitaine. Il s'agit de prestations de formation, de certification des connaissances et compétences, d'accompagnement à la validation des acquis.

La participation aux formations implique des conditions de prérequis qui sont décrites sur le site internet et/ou dans le catalogue.

Toute demande d'inscription et commande implique l'acceptation sans réserve par le client des CGV.

Les CGV complètent la convention de formation ou le contrat de formation établi à l'inscription. En cas de contradiction entre les CGV et la convention ou le contrat de formation, ces derniers prévaudront. Sauf dérogation formelle écrite et expresse du Cnam Nouvelle-Aquitaine, ces conditions prévalent sur tout autre document du client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Le fait pour le Cnam Nouvelle-Aquitaine de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses. Si l'une des clauses des CGV se trouvait nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les parties négocieront de bonne foi une nouvelle clause remplaçant celle annulée.

## Article 2 : Inscription

Les inscriptions peuvent être prises en charge par :

- > Le contractant individuel (stagiaire individuel)
- > Le contractant financeur entreprise
- > Le contractant financeur organisme gestionnaire de fonds de formation (OPCO)
- > Le contractant financeur public (exemple : Caisse des dépôts et Consignation, Pôle Emploi, Région Nouvelle-Aquitaine...)

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation est établi. Il est réputé formé lors de sa signature. Le contrat de formation professionnelle est soumis aux dispositions des articles L.6353-3 à L.6353-9 du Code du Travail.

Dans tous les autres cas, une convention de formation est établie, au sens de l'article L.6353-2 du Code du Travail. Elle est formée par la réception, par le Cnam Nouvelle-Aquitaine de la convention de formation signée par le contractant financeur et, selon les cas, le contractant individuel accompagnée si nécessaire d'un bon de commande.

Lorsque les actions de formation sont mises en œuvre dans le cadre du compte personnel de formation (CPF) et financées par la Caisse des dépôts et consignations, les conditions générales d'utilisation du service dématérialisé tiennent lieu de convention entre les différentes parties prenantes.

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine se réserve le droit de refuser l'inscription d'un client individuel ou financeur qui ne se serait pas acquitté des frais de prestation dus au titre d'une année antérieure.

Le contractant individuel ou financeur est informé qu'il est le seul responsable du choix du parcours de formation. Il reconnaît en acceptant les présentes, qu'il a eu toutes les informations nécessaires lui permettant de choisir en fonction de ses besoins, sa formation, sa modalité pédagogique et sa validation.

## 2.1 Modalités pédagogiques et techniques

Les modalités pédagogiques et techniques de mise en œuvre des prestations sont propres à chaque prestation (et à chaque Unité d'Enseignement dans le cadre des formations).

La prestation peut être dispensée en présentiel, à distance ou en hybride (présentiel et distanciel). Lors de la commande, le contractant est informé du lieu de passation des examens et des modalités d'enseignement.

Les formations visant une certification ou un diplôme qui sont sanctionnées par des examens donnent lieu à des attestations de notes. Pour les autres formations, un certificat de réalisation est remis au contractant à l'issue de la formation.

## 2.2 Environnement pédagogique

Lors de sa formation, le contractant individuel ou le bénéficiaire du contractant financeur est amené à utiliser les plateformes pédagogiques du Cnam : l'Espace Numérique de Formation (ENF). Afin de garantir le bon déroulé de la formation, le contractant individuel ou le bénéficiaire du contractant financeur s'engage à suivre les recommandations techniques ci-après :

- › Disposer d'un ordinateur (PC ou MAC) avec un système d'exploitation à jour et équipé d'une webcam avec microphone (avec un minimum de 4Go de RAM et un processeur de 2Ghz) ; tout ordinateur de moins de 4 ans devrait être compatible.
- › Disposer à minima d'une connexion Internet de type ADSL haut débit
- › Utiliser la dernière version de son navigateur internet et en maîtriser l'usage
- › Maîtriser l'usage des principales fonctionnalités d'une suite bureautique

**A noter :** L'utilisation d'un VPN est fortement déconseillé.

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine s'engage à mettre tout en œuvre pour faciliter l'accès à sa plateforme d'apprentissage, à l'Espace Numérique de formation du Cnam (ENF), et à un certain nombre de services, dont une assistance technique. Cependant, le contractant individuel ou le bénéficiaire du contractant financeur est seul responsable de la technologie installée sur son ordinateur ainsi que l'ensemble des logiciels informatiques compatibles. Le contractant individuel ou le bénéficiaire du contractant financeur reconnaît que nul ne peut garantir la fiabilité du réseau internet, en cas de problèmes techniques. Le contractant individuel ou le bénéficiaire du contractant financeur ne peut pas se prévaloir de demander des dommages et intérêts au Cnam Nouvelle-Aquitaine pour une interruption de la prestation non inhérente au Cnam.

En cas de non-respect des recommandations liés aux plateformes pédagogiques, le Cnam Nouvelle-Aquitaine ne saurait être tenu responsable en cas de dysfonctionnement. Pour tout autre problème technique, le service d'assistance informatique est disponible depuis l'ENF.

## Article 3 : Tarifs

### 3.1 Fixation des prix

Les prix des formations ou des prestations proposées par le Cnam Nouvelle-Aquitaine sont ceux en vigueur le jour de la commande. Les prix sont disponibles sur le site du Cnam Nouvelle-Aquitaine et/ou sur son catalogue et sur simple demande. Ils sont indiqués dans tous les documents contractuels en euros

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine n'est pas assujéti à la T.V.A. Les prix sont indiqués toutes taxes comprises. Ils sont reportés dans contrat de formation professionnelle et/ou la convention de formation. Ces prix sont forfaitaires et comprennent le coût de la formation, les ressources pédagogiques mises à disposition et tous documents remis au contractant individuel ou au bénéficiaire du contractant financeur.

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine s'accorde le droit de modifier ses tarifs une fois par an. Toutefois, il s'engage à facturer les prestations commandées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

### 3.2 Frais annexes

Les repas et l'hébergement ne sont pas compris dans le prix des prestations sauf accord express avec le contractant financeur signataire de la demande d'inscription ou de la convention.

## Article 4 : Modalités de règlement

### 4.1 Financement à titre individuel

Le règlement du prix de la prestation est effectué au moment de l'inscription. Sous certaines conditions, un échelonnement du paiement peut être autorisé par le Cnam Nouvelle-Aquitaine.

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine propose un paiement échelonné avec la société Cofidis. Le recours à cette modalité induit les frais de paiement suivants :

- > Paiement en 3 ou 4 fois (mini. 100€ / coût gratuit)
- > Paiement en 5 fois (mini. 300€ / coût 1,5%)
- > Paiement en 10 fois (mini. 400€ / coût 3,5%)

### 4.2 Financement par un tiers financeur (entreprise, OPCO, collectivité publique)

Le règlement du prix de la prestation est à effectuer à l'issue de la prestation, à réception de facture et au comptant. Les factures émises par le Cnam Nouvelle-Aquitaine sont payables à réception sans escompte, par chèque, virement, ou prélèvement bancaire par mandat SEPA. En cas de parcours long de formation, des facturations intermédiaires peuvent être engagées.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend l'entreprise, il appartient au contractant financeur entreprise d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la prestation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis ou de la convention que le contractant financeur entreprise retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » au Cnam Nouvelle-Aquitaine.

En cas d'accord différé d'une prise en charge par un organisme financeur, le contractant individuel ou contractant financeur entreprise sera remboursé de la somme avancée, dès notification au Cnam Nouvelle-Aquitaine de la prise en charge par l'organisme financeur.

En cas de prise en charge partielle par un OPCO, la différence sera facturée par le Cnam Nouvelle-Aquitaine au contractant financeur entreprise. Si l'accord de prise en charge ne parvient pas au Cnam Nouvelle-Aquitaine au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la prestation, le Cnam Nouvelle-Aquitaine se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du bénéficiaire ou de facturer la totalité des frais de la prestation au contractant financeur entreprise.

### 4.3 Subrogation

En cas de subrogation de paiement conclue entre l'entreprise et son OPCO, ou tout autre organisme financeur, les factures seront transmises par le Cnam Nouvelle-Aquitaine à l'OPCO, ou tout autre organisme financeur, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement.

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine s'engage également à faire parvenir les mêmes attestations de présence aux OPCO, ou tout autre organisme, qui prennent en charge le financement de la prestation. En tout état de cause le contractant financeur entreprise s'engage à verser au Cnam Nouvelle-Aquitaine le complément entre le coût total des prestations conventionnées et le montant pris en charge par l'OPCO, ou tout autre organisme. Le

Cnam Nouvelle-Aquitaine adressera au contractant financeur entreprise les factures relatives au paiement du complément cité à l'alinéa précédent selon la périodicité définie à la convention.

En cas de modification de l'accord de financement par l'OPCO ou tout autre organisme, le contractant financeur entreprise reste redevable du coût de la prestation non financé par ledit organisme.

#### **4.4 Incidents de paiement**

En cas d'incident de paiement tel que retard de paiement, rejet de prélèvement ou paiement partiel, le Cnam Nouvelle-Aquitaine se réserve la faculté de suspendre tout ou partie des commandes en cours et/ou de refuser toute nouvelle commande, ainsi que la faculté de remettre en cause les conditions de règlement accordées au client, sans préjudice des autres voies de recours. Le Cnam Nouvelle-Aquitaine pourra également refuser de délivrer la formation concernée sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement.

Tout retard de paiement est passible, après mise en demeure, d'une pénalité calculée au taux de 1,5 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur selon les termes de la loi 92-1442.

En cas de paiement effectué par un OPCO, il appartient au contractant financeur signataire de la demande d'inscription auprès du Cnam Nouvelle-Aquitaine de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme financeur qu'il aura désigné. Les pénalités de retard de paiement commencent à courir après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

### **Article 5 : Conditions de résiliation lors d'une inscription à titre individuel**

Sauf dispositions particulières stipulées dans le contrat de formation professionnelle ou dans la convention de formation, l'inscription à la prestation est effective à la date de signature, par toutes les parties, dudit contrat ou de ladite convention.

Dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la signature du contrat de formation (cf. l'article L6353.5 du code du travail) ou de la convention de formation, le contractant individuel peut se rétracter et demander le remboursement de son inscription, par lettre recommandée avec accusé de réception.

A l'expiration du délai de rétractation de 14 (quatorze) jours, le contractant individuel est considéré comme inscrit et sa place réservée. Il est dès lors tenu de participer à la prestation.

En participant au début de la prestation avant la fin du délai de rétractation de 14 (quatorze) jours, le contractant individuel accepte expressément que le contrat le liant au Cnam Nouvelle-Aquitaine soit exécuté avant l'expiration du délai de rétractation. Il renonce à son droit de rétractation à la date de début de la prestation qu'il a acceptée.

#### **5.1 Cas d'annulation du fait du stagiaire**

La résiliation de la convention de formation ou du contrat de formation professionnelle du contractant individuel pourra se faire, sans que le coût de la formation ne soit dû, au plus tard 7 (sept) jours avant l'entrée en formation par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de résiliation intervenant moins de 7 (sept) jours avant le début de la prestation, et en dehors du délai de rétractation, celle-ci donne lieu à des frais d'annulation égaux à 100 % (cent pour cent) du prix de la prestation commandée.

##### **| Non-présentation au début de la prestation**

La non-présentation du contractant individuel à la date de début de la prestation est considérée comme une annulation de la formation par le contractant individuel. Elle donne lieu à des frais d'annulation égaux à 100 % (cent pour cent) du prix de la prestation indiquée sur le contrat ou la convention de formation.

En cas de non-présentation du contractant individuel à la date de début de la prestation pour un motif de force majeure dûment reconnue par le droit français (sur présentation de justificatifs et soumis à l'appréciation de la Direction), il est procédé au remboursement du contractant individuel.

### | Cas d'abandon

En cas d'abandon du contractant individuel (abandon formalisé par lettre avec accusé de réception envoyé au Cnam Nouvelle-Aquitaine), pour un motif autre que la force majeure dûment reconnue par le droit français, la totalité du prix de la prestation sera due par le contractant individuel

En cas de résiliation par le contractant individuel du contrat de formation professionnelle par suite de force majeure dûment reconnue par le droit français (sur présentation de justificatifs et soumis à l'appréciation de la Direction), seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat.

### | Cas d'absentéisme

Tout cas d'absentéisme du contractant individuel, autre que force majeure dûment reconnue par le droit français, ne rompt pas le contrat de formation professionnelle et n'exonère pas le contractant individuel du paiement du coût de la prestation, selon les modalités prévues à l'article 7 du contrat de formation professionnelle.

## 5.2 Cas d'annulation du fait du Cnam

En cas d'un nombre d'inscrits insuffisant, le Cnam Nouvelle-Aquitaine se réserve le droit d'annuler une prestation de formation. Dans ce cas, le contrat est résilié et le contractant individuel est informé par écrit et est remboursé des sommes éventuellement versées sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation.

En cas de cessation anticipée de la prestation du fait du Cnam Nouvelle-Aquitaine, le présent contrat est résilié. Le contractant individuel est informé par écrit et seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat. Le contractant individuel ne pourra prétendre à toute autre indemnisation.

En cas de trop-perçu par le Cnam, ce dernier rembourse les sommes indûment perçues au contractant individuel.

## Article 6 : Conditions de résiliation lors d'un conventionnement entreprise

### 6.1 Cas de non-réalisation de la formation par le Cnam Nouvelle-Aquitaine

En cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation, le Cnam Nouvelle-Aquitaine rembourse au cocontractant financeur les sommes indûment perçues de ce fait, en application des dispositions de l'article L6354-1 du Code du travail.

### 6.2 Cas d'annulation de la formation

#### | Report ou annulation du fait du Cnam Nouvelle-Aquitaine

Si l'effectif prévu n'est pas suffisant au regard des conditions pédagogiques et de ce qui est prévu dans la proposition de prestation, le Cnam Nouvelle-Aquitaine se réserve le droit d'annuler la session ou de la reporter. Le Cnam Nouvelle-Aquitaine prévient alors immédiatement et par écrit le contractant, au plus tard 7 (sept) jours ouvrés avant le début de la prestation et lui ouvre le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation ou l'inscription à une date ultérieure la plus proche possible sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef. Si aucune date n'est possible ou ne convient, le Cnam Nouvelle-Aquitaine s'engage à rembourser le contractant financeur.

#### | Interruption ou annulation de la formation du fait du client ou du bénéficiaire

Le contractant financeur s'engage à communiquer au Cnam Nouvelle-Aquitaine par lettre recommandée avec accusé de réception toute annulation de commande au moins 11 (onze) jours ouvrables avant le début de la prestation. Dans ce cadre, aucune somme ne sera facturée.

- › **En cas d'annulation de commande** moins de 10 (dix) jours ouvrables avant le démarrage de la formation, le Cnam Nouvelle-Aquitaine se réserve le droit de facturer 50% du coût total de la prestation, au titre de dédommagement des frais engagés et de réparation.

- › **En cas de rétractation** dans un délai inférieur à 7 jours, le coût intégral de la prestation sera facturé.
- › Passé ce délai de 7 jours, aucune résiliation ou abandon en cours de la prestation ou absence en cours de la prestation ne seront pris en compte, le montant total de la convention restant dû.

## Article 7 : Propriété intellectuelle

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des prestations qu'il propose à ses Clients. A ce titre, les supports papiers ou numériques remis lors de la prestation ou accessibles en ligne dans le cadre de la prestation sont la propriété du Cnam Nouvelle-Aquitaine. Ils ne peuvent être reproduits ou divulgués partiellement ou totalement sans l'accord exprès du Cnam Nouvelle-Aquitaine.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports est protégé par le droit d'auteur et pour le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la prestation est soumise à autorisation préalable du Cnam Nouvelle-Aquitaine sous peine de poursuites judiciaires.

Le contractant s'interdit de copier, divulguer ou commercialiser toute information, document, donnée ou concept du Cnam Nouvelle-Aquitaine

Sauf indication contraire expresse du contractant entreprise, le Cnam est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du contractant entreprise, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire.

## Article 8 : Gestion et traitement des données personnelles

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine s'engage à traiter les données à caractère personnel dans le respect de [la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#) et du « [Règlement général sur la protection des données](#) » (RGPD).

### 8.1 Traitement des données

Le contractant est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées au Cnam Nouvelle-Aquitaine en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels du Cnam Nouvelle-Aquitaine pour les besoins des dites commandes.

### 8.2 Exercer vos droits

Conformément à la loi « règlement général sur la protection des données à caractère personnel » du 25 mai 2018, le contractant bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles collectées et traitées par le Cnam Nouvelle-Aquitaine, qu'il peut exercer en s'adressant à [naq\\_dpo@lecnam.net](mailto:naq_dpo@lecnam.net).

#### | Vous êtes inscrit au Cnam Nouvelle-Aquitaine

Le contractant est informé que l'inscription au Cnam Nouvelle-Aquitaine et l'accès à l'ENF- Espace Numérique de Formation induit l'enregistrement de différentes données personnelles (nom, prénom, date de naissance, email personnel...), nécessaires au fonctionnement du portail ENF ainsi qu'aux différents outils liés à l'ENF vers lesquels ces données sont potentiellement exportées.

Le contractant peut consulter ses données personnelles liées à l'ENF à cette adresse :

[https://lecnam.net/affichage\\_informations](https://lecnam.net/affichage_informations)

Le contractant peut également obtenir la rectification de ses données personnelles ou exercer son droit d'opposition pour un motif légitime et impérieux. Il peut exercer ce droit en contactant le centre Cnam Nouvelle-Aquitaine d'inscription. Les coordonnées de ce centre figurent sous la page "Mon compte".

### | Vous n'êtes pas inscrit au Cnam Nouvelle-Aquitaine

Si le contractant n'est pas inscrit au Cnam Nouvelle-Aquitaine mais a communiqué des coordonnées personnelles via un autre support, il dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail (naq\_dpo@lecnam.net) ou par courrier adressé au Cnam Nouvelle-Aquitaine : Cité Numérique – 2 rue Marc Sangnier – 33130 Bègles.

### **8.3 Données personnelles collectées**

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine ne collecte et ne traite que les données strictement nécessaires à l'exécution d'une mission d'intérêt public au sens de l'article 6 du règlement général (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données (RGPD) dont il est investi.

### **8.4 Finalités de la collecte**

Dans le cadre d'une inscription au Cnam Nouvelle-Aquitaine, les données collectées nécessaires à l'exécution de ses missions d'intérêt public, sont traitées exclusivement pour permettre l'inscription du contractant, le suivi des formations, la délivrance des diplômes, certifications et attestations de réussite, à des fins statistiques et de suivi de la qualité, qui peuvent engendrer l'envoi des enquêtes ponctuelles de satisfaction et l'envoi d'une lettre d'informations bimestrielle. Les données personnelles collectées ne font l'objet d'aucun traitement à finalité commerciale de quelque que sorte que ce soit.

Les données collectées hors inscription sont uniquement utilisées dans le cadre de l'envoi d'informations liées à notre activité (e-mail, lettre d'informations).

### **8.5 Destinataires des données**

Les données personnelles collectées ne sont communiquées qu'à des destinataires habilités et déterminés du personnel du Cnam Nouvelle-Aquitaine, soumis à une obligation de discrétion professionnelle et au secret professionnel dans l'exercice de leurs fonctions.

### **8.6 Conservation des données**

Les données personnelles collectées sont conservées pendant dix ans à compter de la dernière inscription au sein du Cnam Nouvelle-Aquitaine.

### **8.7 Hébergement des données**

Les données personnelles liées au portail ENF et aux plateformes de formation Moodle sont hébergées en France dans les locaux du Cnam.

Les données personnelles collectées dans cadre d'une inscription et/ou d'une demande de contact sont hébergées sur le logiciel de gestion Youday.

### **8.8 Sécurité des données**

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine assure la protection et la sécurité des données personnelles stockées sous le portail ENF et les plateformes de formation Moodle grâce à des systèmes et des moyens physiques et/ou logistiques telles que des mesures de sécurité physique pour le contrôle d'accès aux infrastructures sur lesquelles sont stockées les données personnelles, ou des procédés d'identification forts des administrateurs habilités du personnel du Cnam (politique stricte de gestion et de sécurité des mots de passe).

Le contractant dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la [CNIL](#).

## Article 9 : Droit applicable et règlement des différends

Les CGV, les devis, les ventes de prestations et les relations entre le Cnam Nouvelle-Aquitaine et le client sont soumis au droit français.

### 9.1 Dans le cas de formations commandées par le contractant entreprise

En cas de différend ou de contestation relatifs aux CGV, aux devis, aux propositions commerciales, aux ventes de formations, et autres prestations de conseils et aux relations entre les parties, les parties s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable. Tout différend ou contestation non réglé amiablement dans un délai de trente (30) jours francs sera soumis à la compétence exclusive des juridictions compétentes de Bordeaux y compris en cas de référé, d'ordonnance sur requête, de pluralité de défendeurs, de demande incidente ou d'appel en garantie.

### 9.2 Dans le cas de formations commandées par le contractant individuel

En cas de réclamation, le contractant individuel peut adresser au Cnam Nouvelle-Aquitaine une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale du Cnam Nouvelle-Aquitaine ou par mail à [naq\\_reclamations@lecnam.net](mailto:naq_reclamations@lecnam.net) en indiquant ses coordonnées et en précisant sa demande. Le Cnam Nouvelle-Aquitaine s'efforce de répondre favorablement aux demandes du contractant individuel. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de trente (30) jours francs, le contractant individuel a la possibilité de recourir, de manière gratuite et confidentielle, à une procédure de médiation conventionnelle.

Conformément à l'article L.612-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra pas être examiné par le médiateur lorsque :

- › Le contractant individuel ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès du Cnam Nouvelle-Aquitaine,
- › La demande du contractant individuel est manifestement infondée ou abusive,
- › Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- › Le contractant individuel a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Cnam Nouvelle-Aquitaine,
- › Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

En tout hypothèse, les parties ont toujours la possibilité de saisir, au choix, les juridictions compétentes du lieu ou demeure le défendeur ou les juridictions compétentes du lieu de réalisation de la prestation. Le contractant individuel peut également saisir les juridictions compétentes du lieu du domicile qui était le sien au moment de la conclusion de la commande ou de la survenance du fait dommageable.