

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) DES FORMATIONS ET DES PRODUITS DU CNED APPLICABLES AUX COMMANDES EN LIGNE

« Version applicable à compter du 3 décembre 2014 »

Article 1er - champ d'application

Les présentes Conditions ne sont applicables qu'aux Formations et Produits proposés sur le Site E-commerce du CNED, et commandés selon l'une des procédures figurant sur ce Site.

Elles ne sont pas applicables :

- à toute inscription dans le cadre de la Formation professionnelle continue prise en charge en tout ou partie par l'employeur ou un organisme financeur (OPCA...),
- à toute commande réalisée selon une modalité différente de celles proposées sur le Site.

Ces commandes ou inscriptions sont régies par des conditions propres.

L'utilisation du Site implique l'acceptation pleine et entière des CGU applicables aux services du CNED.

Le Contractant reconnaît que toute Commande réalisée sur le Site constitue un contrat de vente à distance et reconnaît, à ce titre, avoir la capacité à le conclure. Toute Commande ou inscription implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions.

Article 2 - Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions, les termes ci-dessous, employés avec une majuscule, sont entendus selon les définitions suivantes :

CGU : conditions générales d'utilisation des services du CNED.

Conditions : les présentes conditions générales de vente.

Commande ou Commande en ligne : tout acte d'achat et/ou d'inscription réalisé par le Contractant dans le cadre du Site.

Contractant : personne qui contracte avec le CNED sur le Site dans le cadre d'une Commande.

Produit ou Produit d'autoformation : outil d'apprentissage hors Formation, permettant de se former par soi-même, sans service d'accompagnement complémentaire (devoir à correction individualisée...). Ces Produits d'autoformation sont fournis sur support physique (tels que supports DVD, CD et multimédia), ou en ligne.

Formation : dispositif d'enseignement destiné à faire acquérir à l'Inscrit un ensemble de savoirs et de savoir-faire réalisés par la combinaison de supports pédagogiques et de services d'accompagnement de l'Inscrit tels que des devoirs à correction individualisée, du tutorat, des regroupements en présence...

Inscrit : personne physique bénéficiaire d'une inscription à une Formation du CNED.

Inscription au titre de la formation initiale : statut d'inscription scolaire accessible à toute personne de moins de 29 ans au moment de son inscription au CNED et n'ayant jamais interrompu ses études plus d'une année scolaire (sauf cas de force majeure, raison médicale ou directement liée à son parcours de formation (stage à l'étranger), sur présentation de justificatifs).

Inscription à titre individuel : statut d'inscription relevant de la formation continue, applicable à un Inscrit ne remplissant pas les conditions d'inscription en formation initiale et qui ne bénéficie pas d'un financement total ou partiel de son action de formation (que ce soit les frais de formation, les frais de déplacement ou d'hébergement, ou encore le maintien de son salaire) par son employeur ou par un organisme financeur, dans le cadre des dispositions prévues au code du travail.

Site : Site internet de vente en ligne du CNED.

Visiteur : tout internaute visitant le Site, qu'il effectue ou non une Commande.

Article 3 - Caractéristiques essentielles

Les caractéristiques et descriptifs de chaque Formation ou Produit, et le cas échéant, les conditions administratives, pédagogiques et les périodes d'inscription, sont précisés sur le Site du CNED. Il appartient au Contractant d'en prendre connaissance.

Toute inscription ne respectant pas ces conditions ou effectuée hors des périodes d'inscription (date de validation de la Commande en ligne CNED faisant foi) pourra être refusée.

Pour les Formations dont l'effectif est limité, l'inscription est validée sous réserve de places encore disponibles.

Dans le cadre des Formations développées en partenariat avec d'autres organismes, des modalités particulières sont susceptibles de s'appliquer. Le cas échéant, ces modalités, précisées sur le Site, se substitueront aux présentes Conditions. Notamment, une inscription complémentaire auprès de cet organisme partenaire peut s'avérer nécessaire.

Article 4 - Validité des offres

Sauf durée spécifique mentionnée, les offres et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site et sous réserve des quantités disponibles s'agissant des supports physiques.

En cas d'indisponibilité définitive d'un Produit du CNED, ce dernier se réserve le droit de fournir un bien d'une qualité équivalente ou supérieure au même prix que celui commandé ou de procéder au remboursement.

Article 5 - Validation de Commande, validation d'inscription

Toute Commande validée par le Contractant l'engage à adresser au CNED le règlement correspondant selon l'une des modalités proposées sur le Site.

Toute validation de Commande donne lieu à l'envoi d'un accusé de réception par voie électronique valant facture et présentant un récapitulatif des éléments de la Commande ainsi que les présentes Conditions en pièce jointe.

Tout choix de Formation et de session d'inscription est définitif, et ne peut donner lieu à changement de Formation ou report de session d'inscription.

5.1. Commande de Produit ou de Produit en ligne

La date effective de la Commande est celle de la validation de la Commande en ligne par le Contractant. Cette validation définitive se matérialise par le clic sur le bouton « Je valide ma commande » sur le Site à l'issue du processus de Commande.

L'envoi du Produit et/ou des identifiants permettant d'accéder au site dédié, sera effectué à réception et enregistrement du règlement. En cas de Commande de Produit en complément d'une Formation, la date effective de Commande du Produit est celle de l'inscription effective à la Formation.

5.2. Inscription à titre individuel à une Formation qualifiante, certifiante, diplômante ou libre

5.2.1. Formations accessibles par inscription directe
La date effective d'inscription est celle de la validation de la Commande en ligne par le Contractant.

Cette validation définitive se matérialise par le clic sur le bouton « Je valide ma commande » sur le Site à l'issue du processus de Commande.

L'envoi des supports de Formation et/ou des identifiants permettant d'accéder à l'espace de formation en ligne sera effectué à réception et enregistrement du règlement.

5.2.2. Formations soumises à préinscription

Nonobstant les dispositions ci-dessus, le CNED se réserve le droit de soumettre toute inscription à titre individuel à une phase de préinscription. Dans ce cas, expressément indiqué sur le Site, le Contractant reçoit à l'issue de sa Commande un accusé de réception par voie électronique, présentant un récapitulatif des éléments de sa commande, la liste des pièces à fournir au CNED accompagnées d'un règlement, ainsi que les présentes Conditions en pièce jointe. L'inscription ne sera effective qu'à réception et validation par le CNED des pièces demandées, accompagnées du règlement. Ces pièces doivent être adressées au CNED avant la fin de la période d'inscription de la formation concernée (précisée sur le Site du CNED), cachet de la Poste faisant foi.

5.3. Inscription au titre de la formation initiale, du CP au BTS

En application de l'article R 426.2 du code de l'éducation, le CNED assure, pour le compte de l'Etat, le service public de l'enseignement à distance. A ce titre, il dispense un service d'enseignement à destination des élèves ayant vocation à être accueillis dans une école élémentaire, un collège ou un lycée, et ne pouvant être scolarisés totalement ou partiellement dans un de ces établissements. Sont concernés les élèves en formation initiale du CP au BTS.

Selon la situation de l'Inscrit, son inscription sera gratuite ou soumise au règlement d'un tarif. Ce dernier représente un droit d'inscription et ne peut donner lieu à remboursement.

Par ailleurs, toute inscription dans ce cadre étant soumise à la production au CNED de justificatifs, seule une préinscription est possible.

L'inscription ne sera effective qu'à réception et validation par le CNED des pièces demandées, accompagnées du règlement le cas échéant. Ces pièces doivent être adressées au CNED avant la fin de la période d'inscription de la Formation concernée (précisée sur le Site du CNED), cachet de la Poste faisant foi.

Article 6 - Dispositions financières

6.1. Tarifs et frais d'inscription

Les tarifs applicables sont ceux précisés sur le Site au moment de la Commande. Ils sont en euro, franco de port et nets de taxe. Ces tarifs ne comprennent pas les éventuelles dépenses annexes, nécessaires à une Formation et notamment :

- le coût de l'acquisition de fournitures pédagogiques complémentaires à la Formation (livres, cédéroms...).
- Le caractère facultatif ou obligatoire de ces fournitures est indiqué sur le Site,

- les frais d'accessibilité aux services (téléphone, déplacement aux prestations d'accompagnement en présence et aux regroupements, connexions internet...),

- le cas échéant, les droits et frais d'inscription obligatoires pour les Formations diplômantes (enseignement supérieur, BTS, ...) et les concours, payables auprès des établissements concernés,

- les éventuels frais de douane ou taxes locales à la charge de l'Inscrit, tant pour l'expédition des cours que pour l'envoi de ses copies. Il appartient à l'Inscrit de se renseigner auprès des autorités locales compétentes sur l'existence éventuelle de tels frais. Le CNED ne saurait être tenu de procéder à ces vérifications ni d'en informer l'Inscrit.

6.2. Modes de paiement

Les modes de paiement acceptés sont ceux affichés sur le Site. Selon les Formations ou Produits commandés, les Commandes en ligne peuvent être payées :

- en une fois par carte bancaire,
- en trois fois par carte bancaire,
- en une fois par chèque,
- en une fois par virement,
- en plusieurs fois par prélèvements automatiques.

Le cas échéant, les conditions de recours à certains modes de paiement sont précisées sur le Site pour le paiement par carte bancaire, ou sur le formulaire de paiement joint au courrier électronique de confirmation de Commande pour les autres modes de paiement.

À l'exception des formations soumises à préinscription, le règlement de la Commande par un autre mode de paiement que la carte bancaire n'a pas pour effet de différer la date de validation de commande effectuée sur le Site.

Le Contractant s'engage donc à adresser son règlement accompagné du formulaire de paiement dès réception de sa confirmation de Commande.

À défaut de réception du règlement sous un délai de 10 jours, le CNED se réserve le droit de résilier son inscription. En cas de règlement en plusieurs fois par carte bancaire, en cas de non-paiement d'une échéance, les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles, le CNED se réservant le droit de recouvrer les sommes dues par les moyens légaux en vigueur et de suspendre le déroulement de la Formation.

Tout impayé, toute présentation de paiement rejetée donnera lieu à une pénalité pour frais de dossier égale à 10% du montant des sommes exigibles.

Article 7 - Fourniture des supports et accès à l'espace de formation en ligne

Toute inscription à une Formation du CNED est strictement personnelle à l'Inscrit. Tout transfert de l'inscription au profit d'un tiers ou mise à disposition de supports pédagogiques ou de services, à quelque titre que ce soit (gratuit ou onéreux), est strictement interdit.

7.1. Accès à l'espace de formation en ligne

Suite au règlement de sa Commande, l'Inscrit reçoit de la part du CNED les identifiants nécessaires pour bénéficier des services inclus dans sa Formation. Tout accès à un espace de formation en ligne implique de la part de l'Inscrit le respect des Conditions générales d'utilisation des Services du CNED (CGU). Les services sont accessibles pour la durée souscrite. Cette durée prend effet à compter de la date d'inscription indiquée sur la confirmation d'inscription.

7.2. Expédition des supports pédagogiques et Produits

Tout envoi de Produit ou de support pédagogique peut donner lieu à une ou plusieurs expéditions distinctes. La remise du (des) colis est effectuée à l'adresse indiquée lors de la Commande. Selon les situations, les expéditions pourront être réalisées en envois suivis. Le choix de l'opérateur postal appartient au CNED.

Les délais moyens d'expédition du (1^{er}) colis, à compter de l'enregistrement du paiement, sont :

- pour les envois en France métropolitaine, Monaco et Andorre : 15 jours ouvrés.
- pour les autres destinations : 30 jours ouvrés.

En cas d'inscription à une Formation avant la date d'entrée en formation, l'expédition des supports pourra être différée. Dans ce cas, les premiers supports pédagogiques parviendront à l'Inscrit pour la date de début de formation. Les expéditions pourront ensuite être échelonnées sur la totalité de la période de formation. Les délais de livraison peuvent ne pas être assurés en cas de force majeure, notamment en cas de grève, telle que définie par la jurisprudence. Le transfert de propriété ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier et ce quelle que soit la date de livraison desdits supports.

En cas d'erreur, faute ou négligence de la part de l'Inscrit nécessitant pour le CNED de lui réexpédier un ou plusieurs colis (changement d'adresse non communiqué au CNED, colis non réclamé à la Poste et retourné au CNED...), les frais de réexpédition seront à sa charge.

Toute réclamation de ce type effectuée à l'issue de la période de formation ne pourra être prise en compte.

Article 8 - Inscription aux examens et concours

À l'exception de certifications professionnelles pour lesquelles cela est expressément mentionné (S2MS notamment), le CNED n'est pas compétent pour organiser les examens et les concours ou pour procéder à l'inscription à ceux-ci.

Il appartient à l'Inscrit d'effectuer les démarches nécessaires auprès de l'organisme ou de l'administration concerné et de se renseigner le plus tôt possible sur les conditions ainsi que sur les dates d'ouverture et de clôture de ces inscriptions.

À toutes fins utiles, des informations peuvent être données sur le Site, mais ne sauraient se substituer aux informations communiquées par l'autorité compétente. La non-inscription aux examens et concours ne constitue pas un motif de remboursement des droits d'inscription au CNED.

Article 9 - Rétractation

9.1. Modalités de rétractation d'une inscription à une Formation

À l'exception des inscrits en formation initiale du CP au BTS, tout Inscrit à titre individuel à une Formation qualifiante, certifiante, diplômante ou libre, dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter, à compter de sa date de validation d'inscription, par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR). Si le délai expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1^{er} jour ouvrable suivant. La demande de rétractation doit être envoyée au site du CNED qui assure le suivi de la formation ou à :

CNED directeur commercial, Téléport 2, boulevard Nicéphore Niepce, BP 80300, 86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex.

Les supports pédagogiques doivent être retournés avec la demande de rétractation, aux frais de l'Inscrit, dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, ...).

Le remboursement des sommes déjà versées au CNED interviendra dans un délai de 30 jours suivant la date d'envoi de la demande de rétractation et le retour du (des) colis (le cachet de la Poste faisant foi).

9.2. Modalités de rétractation applicables à une commande de Produit ou Produit en ligne

9.2.1. Produits audiovisuels ou multimédia

Le Contractant dispose d'un délai de 14 jours francs (le cachet de la Poste faisant foi), pour retourner, à ses frais, les Produits ne lui convenant pas. Ce délai court à compter du jour de leur réception par le Contractant.

Si le délai expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1^{er} jour ouvrable suivant.

Les retours sont à effectuer auprès de : *CNED directeur commercial, Téléport 2, boulevard Nicéphore Niepce, BP 80300, 86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex.*

Les frais de retour sont à la charge de l'acquéreur.

Le remboursement (hors frais de retour) intervient dans un délai de 30 jours suivant la date d'envoi de la demande de rétractation (le cachet de la Poste faisant foi), accompagnée du colis retourné.

Les produits retournés doivent parvenir dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...), et accompagnés d'une preuve d'achat (bordereau d'envoi). Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par l'inscrit ne sont pas repris et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un remboursement.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les enregistrements audio ou vidéo et les logiciels informatiques livrés scellés par le CNED et qui auraient été descellés par l'inscrit.

9.2.2. Produits en ligne

Le Contractant dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de 14 jours francs à compter de la date de livraison de son numéro d'inscrit. Si le délai expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Ce droit de rétractation est à exercer auprès de : **CNED directeur commercial, Téléport 2, 2 boulevard Nicéphore Niepce, BP 80300, 86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex.** Le remboursement interviendra dans un délai de 30 jours suivant la date d'envoi par l'acquéreur de sa demande de rétractation (le cachet de la Poste faisant foi).

Article 10 - Cessation anticipée de Formation

À l'exception des inscrits en formation initiale du CP au BTS et sans préjudice de la possibilité de se prévaloir du délai de rétractation, tout Inscrit à titre individuel dispose également de la faculté de mettre fin de manière anticipée à sa Formation dans les conditions ci-après. Toute demande de cessation anticipée doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception (LRAR) au site du CNED qui assure le suivi de la Formation.

Toute demande de cessation anticipée ne peut concerner que l'intégralité de la Formation suivie, à l'exception des prestations d'accompagnement en présence visées à l'article 10.3 suivant. Les autres prestations optionnelles (services d'accompagnement de l'Inscrit, regroupements...) ne peuvent faire l'objet d'une demande de cessation anticipée indépendamment de la Formation suivie.

En outre, dans la mesure où l'Inscrit aurait réalisé tout ou partie de sa Formation dans des délais plus courts que ceux prévus dans le calendrier prévisionnel de la Formation, il pourra lui être demandé une somme supérieure déterminée au prorata du nombre de devoirs effectivement renvoyés à la correction. À titre d'exemple, si l'Inscrit réalise l'ensemble des devoirs au cours du premier mois de Formation, l'intégralité du tarif d'inscription sera dû nonobstant toute demande de cessation anticipée.

10.1. Formation dont la durée normale est supérieure à quatre mois

Si la demande de cessation anticipée est acceptée, il restera à la charge de l'Inscrit :

- 65 % du montant total dû pour toute demande parvenant au CNED jusqu'au 30^{ème} jour calendaire suivant l'expiration du délai de rétractation (soit un remboursement de 35 % du montant total dû),
- 80 % du montant total dû pour toute demande parvenant au CNED entre le 31^{ème} et le 90^{ème} jour calendaire suivant l'expiration du délai de rétractation (soit un remboursement de 20 % du montant total dû),
- Au-delà, l'intégralité du montant total est due (soit aucun remboursement).

10.2. Formation dont la durée affichée est inférieure ou égale à quatre mois

Dans ce cas, il restera définitivement à la charge de l'Inscrit :

- 65 % du montant total dû pour toute demande parvenant au CNED jusqu'au 15^{ème} jour calendaire à compter de l'expiration du délai de rétractation,
- 80 % du montant total dû pour toute demande parvenant au CNED entre le 16^{ème} jour et le 30^{ème} jour qui suit l'expiration du délai de rétractation,
- Au-delà, l'intégralité du montant total est due.

10.3. Prestations d'accompagnement en présence

Sauf en cas d'impossibilité de réalisation de la prestation du fait du CNED ou du centre de formation partenaire, il reste acquis au CNED :

- Au titre des prestations « Apport méthodologique et disciplinaire », Accompagnement à l'insertion professionnelle » et « Entraînement aux épreuves orales, écrites ou professionnelles » ;
 - un forfait de 15% du tarif de la prestation, quelle que soit l'assiduité de l'Inscrit,
 - le coût horaire des séances effectivement réalisées.
- Au titre des prestations en groupe :
- l'intégralité du montant de la prestation quelle que soit l'assiduité de l'Inscrit.
- Les frais de déplacement pour se rendre dans le centre de formation partenaire sont à la charge de l'Inscrit.

Article 11 - Force majeure et inscription à une Formation

Si par suite de cas de force majeure dûment reconnue (événement comportant toutes les caractéristiques suivantes : irrésistible, imprévisible, et extérieur, au sens de l'article 1148 du code civil et de son interprétation par la jurisprudence), l'Inscrit à titre individuel est empêché de suivre sa Formation au titre de l'article 5.2 des présentes Conditions malgré la souplesse dans l'organisation du travail qu'un enseignement à distance lui offre, celui-ci dispose de la possibilité de rompre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR), envoyée au site du CNED qui assure le suivi de la Formation, ou à l'adresse suivante : **CNED directeur commercial, Téléport 2, 2 boulevard Nicéphore Niepce, BP 80300, 86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex.**

Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées seront remboursées à due proportion de leur valeur prévue au contrat.

Les supports pédagogiques devront, le cas échéant, être retournés au CNED.

Les inscriptions relevant de l'article 5.3 ne donnent lieu à aucun remboursement.

Article 12 - Garantie

12.1. Garantie contractuelle et garantie des vices cachés

12.1.1. Garantie contractuelle

Le Contractant bénéficie d'une garantie contractuelle contre toutes les défectuosités que pourraient présenter les supports physiques, pendant une durée de trois mois. Toutefois, la garantie contractuelle ne couvre pas :

- les défaillances liées au non-respect de la notice d'emploi, ou à une utilisation anormale par suite d'une négligence ou d'une faute de l'acquéreur,
- les dommages consécutifs à un phénomène naturel ou à un accident (dégât des eaux, incendie, etc.).

12.1.2. Garantie des vices cachés

La garantie contractuelle joue sans préjudice de la garantie légale contre les vices cachés prévue par le Code civil. Le CNED garantit donc l'acquéreur contre toutes les conséquences des défauts ou vices cachés de tout support physique vendu et s'engage à le remplacer dès lors que le Contractant démontre l'existence d'un tel vice.

12.2. Modalités de mise en œuvre de la garantie - remplacement du support physique

En cas de défectuosité et de mise en œuvre de la garantie contractuelle ou des vices cachés, le CNED procédera au remplacement du support physique par un article identique dans un délai de 30 jours à compter de la mise en œuvre de la garantie et du retour du support défectueux.

Les frais de retour seront remboursés, dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de réception du colis retourné (dans la limite du coût d'un envoi en mode standard), sur présentation d'une facture de frais postaux et d'un RIB.

En cas d'indisponibilité définitive ou d'impossibilité pour le CNED de procéder au remplacement dans un délai de 30 jours, le CNED procédera à son remboursement.

Article 13 - Données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement automatisé destiné au traitement de la Commande et le cas échéant, des inscriptions aux Formations. Conformément aux articles 27 et 34 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés le Contractant dispose d'un droit d'accès aux informations le concernant et d'un droit de rectification qui s'exerce auprès de : **CNED directeur commercial, Téléport 2, 2 boulevard Nicéphore Niepce, BP 80300, 86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex.**

Des courriels d'information commerciale permettant de mieux connaître les Services du CNED pourront lui être envoyés.

Le Contractant peut demander à ne plus recevoir de courriers électroniques de la part du CNED à tout moment en cliquant sur le lien prévu à cet effet et inséré en pied de page de chacun de ces courriels.

Il peut également recevoir des messages commerciaux de la part des partenaires contractuels du CNED dans le cadre d'opérations promotionnelles précises et ponctuelles.

Ces partenaires sont spécialement choisis par le CNED et sont reconnus pour la qualité de leurs services et produits.

Toute autre utilisation des données personnelles est soumise à l'accord exprès et préalable du Contractant.

Article 14 - Réclamation - information

Toute réclamation relative à votre formation doit être adressée au site du CNED qui assure le suivi de votre formation.

Pour toute réclamation ou information relative aux produits audiovisuels et multimédias proposés par le CNED, l'inscrit peut écrire à : **CNED directeur commercial, Téléport 2, 2 boulevard Nicéphore Niepce, BP 80300, 86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex**, ou téléphoner au 05 49 49 94 94. Toute réclamation concernant un produit en ligne devra être adressée aux coordonnées communiquées sur le site Internet dédié (onglet « contact » du site).

Un Médiateur à votre disposition

Le Médiateur académique pour le CNED peut être saisi par écrit à l'adresse suivante : **mediateur@cned.fr** ou **Monsieur le Médiateur, Direction générale du CNED, Téléport 2, 2 boulevard Nicéphore Niepce, BP 80300, 86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex**, lorsque toutes les voies de recours gracieux ont été épuisées. Pour connaître les modalités de saisine et contacter ce dernier par téléphone : consulter les informations figurant dans la rubrique Médiateur du site Cned.fr à l'adresse : <http://www.cned.fr/>

Placé hors hiérarchie, le Médiateur garantit aux usagers-clients, le traitement équitable de leur dossier grâce à sa connaissance du CNED, aux pouvoirs d'enquête dont il dispose et à son impartialité.

Article 15 - Non renonciation

Le fait pour le CNED de ne pas se prévaloir d'un manquement du Contractant ou de l'Inscrit à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes Conditions, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'un quelconque des droits dont il est titulaire.

Article 16 - Convention de preuve

Compte tenu de la nature de leurs échanges et en particulier de la dématérialisation de leur relation, les parties conviennent que l'ensemble des enregistrements informatiques dans le système d'information du CNED aura, en cas de litige, valeur de preuve.

Article 17 - Loi applicable et compétence

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Tout litige relève de la compétence exclusive du Tribunal Administratif de Poitiers.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU) DES SERVICES DU CNED

« Version applicable à compter du 3 décembre 2014 »

Champ d'application

Les présentes Conditions régissent l'ensemble des Services offerts hors ou dans le cadre des Formations que le CNED délivre, que ce soit à ses Inscrits, Utilisateurs, ou Visiteurs. L'utilisation de tout ou partie des Services implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGU. Le CNED se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU. La version en vigueur est celle en ligne sur Cned.fr.

TITRE 1. DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES SERVICES DU CNED

Les dispositions du présent titre ont vocations à régir l'utilisation de l'ensemble des Services du CNED. Elles sont complétées, le cas échéant par les dispositions particulières propres à chaque Service.

Article 1 - Définitions

CGU : désigne les présentes conditions générales d'utilisation.
Compte utilisateur : compte propre à un Utilisateur, comprenant notamment ses identifiants (identifiant de connexion et mot de passe), et dont l'enregistrement est nécessaire pour accéder à certaines fonctionnalités des Services.

Contenu : informations, données, textes, logiciels, musiques, sons, photographies, images, vidéos, messages ou tout autre élément mis en ligne dans le cadre d'un Service.

Identifiants : adresse électronique (ou tout autre identifiant de connexion choisi par l'utilisateur lorsque cela lui est permis) et mot de passe permettant à l'utilisateur de s'identifier afin de se connecter à son Compte utilisateur.

Visiteur : personne physique utilisant un Service hors de tout Compte utilisateur et non Inscrit au CNED.

Personne physique ou morale accédant aux Services à des fins de consultation sans être identifiée.

Utilisateur : personne physique ou morale accédant aux Services et disposant d'un Compte utilisateur.

Service : tout Service délivré par le CNED, qu'il s'agisse de Services d'accompagnement de l'Inscrit tels que du tutorat ou des regroupements en présence ou un Service pédagogique accessible seul, hors le cadre d'une inscription à une Formation du CNED comme un Service de perfectionnement, des regroupements, un soutien en ligne...

Article 2 - Modes d'accès aux Services

Chaque Service définit ses modalités d'accès. Selon les cas, les Services peuvent être accessibles à tout public, simple Visiteur ou titulaire d'un Compte utilisateur ou uniquement aux Inscrits du CNED.

Article 3 - Règles générales de création de Comptes utilisateurs

Lors de la création d'un Compte utilisateur, l'Utilisateur s'engage à :

- communiquer au CNED des informations exactes, à jour et complètes ;
- ne pas créer une fausse identité et ne pas usurper l'identité d'une autre personne.

En cas de modification de ses informations, l'Utilisateur s'engage à les mettre à jour.

En cas de non-respect de ces règles, le CNED se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de suspendre ou résilier le Compte utilisateur et/ou de suspendre l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services du CNED.

Article 4 - Utilisation des Services par des mineurs

Lorsque les Conditions d'utilisation d'un Service le permettent, les mineurs de plus de 13 ans sont admis à utiliser les Services du CNED et à disposer d'un Compte utilisateur à la condition toutefois d'avoir obtenu l'accord de leurs parents ou des titulaires de l'autorité parentale.

Le fait pour un mineur de disposer d'un Compte utilisateur implique qu'il dispose de cette autorisation.

En outre, le fait pour un parent ou titulaire de l'autorité parentale d'inscrire un mineur à une Formation du CNED implique l'acceptation de leur part de conférer à ce mineur un accès aux Services contenus dans ladite Formation.

En tout état de cause, il appartient aux parents ou aux titulaires de l'autorité parentale de surveiller l'utilisation que le mineur fait des Services auxquels il a accès.

Article 5 - Accessibilité des Services et prérequis

Les règles ci-après s'appliquent sauf dispositions contraires propres à un Service en particulier.

Le CNED s'efforce, dans la mesure du possible, de maintenir accessibles ses Services de manière permanente 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve des périodes de maintenance et d'entretien, des opérations de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles.

L'accès à un Service peut nécessiter un équipement spécifique (téléphone, ordinateur, Smartphone, tablette...) ou une configuration matérielle ou logicielle particulière (version du navigateur, versions des plug-ins éventuels type Flash Player, acceptation des cookies...). Il appartient à l'Utilisateur de s'assurer qu'il remplit bien ces prérequis pour pouvoir bénéficier du Service.

Article 6 - Utilisation des Services par l'Utilisateur/Visiteur
Nonobstant toute obligation supplémentaire figurant dans les Conditions particulières d'utilisation d'un Service, tout Visiteur/Utilisateur s'engage à :

- ne pas utiliser les Services à des fins illégales,
- ne pas faire un usage commercial des informations, Services et Contenus fournis.

L'autorisation non exclusive d'accès à un Service concédée est strictement privative et ne peut sous aucun prétexte être cédée ou apportée à titre onéreux ou gratuit à un tiers sous quelque forme que ce soit. Il est également interdit de mettre en place tout procédé informatique ou électronique permettant à des tiers d'accéder de manière illicite à un Service.

Le CNED se réserve la possibilité de suspendre l'accès à un Service en cas :

- d'agissements contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle,
- de manquement à l'une quelconque des obligations qui incombent à un Utilisateur/Visiteur en vertu des présentes CGU.

Dans ces deux cas, la suspension de l'accès au Service ne peut donner lieu à demande de remboursement ni dédommagement.

Article 7 - Fonctionnement des Services – limite de responsabilité

Eu égard à la multiplicité des facteurs et prestataires intervenants dans le cadre d'un enseignement à distance (et notamment via internet), le CNED ne saurait garantir l'accessibilité permanente et continue aux Services.

Ainsi, il ne saurait être tenu pour responsable des interruptions temporaires d'accès aux Services, de la fiabilité des transmissions des données, des temps d'accès ainsi que de tout autre aspect technique spécifique lié à l'internet.

Il ne saurait notamment être tenu pour responsable, tant des éventuelles pannes et conséquences liées à des interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de ses sites internet, que des problèmes techniques indépendants de ses Services, tels que des problèmes de communication dus à vos fournisseurs d'accès internet ou de tout dysfonctionnement lié à la nature d'internet ou à un cas de force majeure.

Par ailleurs, le Visiteur/Utilisateur est seul responsable des conséquences de son utilisation des Services et notamment de sa circulation au sein des pages des sites, et plus généralement lors de la transmission des fichiers et programmes informatiques qui composent les sites.

En particulier, il lui appartient de maintenir sa protection antivirus à jour, ainsi que la version de son navigateur Web. Le CNED ne saurait être responsable de la transmission éventuelle de virus par le biais de son Site.

Le CNED décline toute responsabilité quant à toute intrusion dans ses systèmes informatiques et quant à tout pillage de toute donnée qui pourrait en résulter.

Cependant, le CNED met en œuvre les moyens utiles afin de prévenir les intrusions illicites.

Le CNED ne saurait en aucun cas être responsable et tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis à l'occasion de l'utilisation du Service tels que la perte d'exploitation, la perte de profit, la perte de chance, les dommages ou frais.

Article 8 - Contenus extérieurs aux Services

Dans le cadre des Services mis à disposition, des liens vers des contenus extérieurs aux Services du CNED peuvent exister. Le CNED décline toute responsabilité quant au contenu des sites internet ou ressources vers lesquels lesdits liens pointent.

Tout Utilisateur identifiant un lien inadéquat ou mort peut le signaler au CNED.

Article 9 - Conservation et sécurité des identifiants

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation de ses identifiants. Il s'engage à les conserver secrets et à ne pas les communiquer à des tiers. Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Utilisateur et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité de cet utilisateur.

Si l'un des éléments d'identification de l'Utilisateur est perdu ou volé, ce dernier doit informer sans délai le CNED qui procédera alors à l'annulation et/ou la mise à jour immédiate(s) de l'identifiant concerné.

Tout accès, utilisation du Service et transmission de données effectués à partir de l'espace d'un utilisateur sera réputé avoir été effectué par ce dernier.

Article 10 - Propriété intellectuelle-contrefaçon

10.1. Eléments constituant les sites internet des Services du CNED

Tous les éléments composant les Services du CNED et notamment la structure et la mise en forme des sites sont protégés par les droits d'auteur du « CNED », et éventuellement de ses fournisseurs ou partenaires.

À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule est permise l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives, du code de la propriété intellectuelle.

Il est cependant interdit à l'utilisateur, en dehors de cet usage, de copier, modifier, distribuer, transmettre, diffuser, représenter, reproduire, publier, concéder sous forme de licence, transférer ou exploiter de toute autre manière les informations présentes dans ces Services de Formation en ligne. En conséquence, toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la propriété intellectuelle, sauf autorisation préalable et écrite du CNED.

Toute reproduction totale ou partielle d'un site du CNED à d'autres fins que son utilisation conforme à sa destination et/ou de ses éléments est strictement interdite.

10.2. Contenus pédagogiques

Les outils pédagogiques mis à disposition dans le cadre des Services et Formations sont protégés par la loi française et par les conventions internationales en vigueur et à venir relatives à la propriété intellectuelle quel que soit leur support (papier, cédérom, phonogramme, vidéogramme, site web).

Il en est notamment ainsi pour tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, cartes et images. La mise à disposition de tels outils n'opère aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au bénéfice de l'Utilisateur/Visiteur.

Il ne dispose que d'un droit d'utilisation personnelle. Aussi, sauf autorisation expresse du CNED ou des titulaires de droits, et sous réserve des exceptions légales, est interdite toute exploitation, notamment toute reproduction, représentation, adaptation, communication au public, mise à disposition du public, totale ou partielle, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit et, de façon générale, toute utilisation autre que le suivi de la Formation.

Toute revente de supports de cours est interdite.

Article 11 - Protection des données

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 06 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chaque utilisateur dispose des droits d'opposition, d'accès et de rectification des données le concernant.

Ce droit peut être exercé auprès du correspondant informatique et libertés du CNED.

Les données personnelles communiquées au CNED seront exploitées par ce dernier afin de permettre la fourniture des Services.

Article 12 - Cookies

Lors de la navigation d'un Visiteur ou Utilisateur, un cookie est susceptible d'être implanté sur son ordinateur. Un cookie ne permet pas d'identifier le Visiteur. De manière générale, il enregistre des informations relatives à la navigation de son ordinateur sur le Service (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que le Service pourra lire lors de visites ultérieures. Ainsi, le Visiteur n'a pas besoin, lors de sa prochaine visite, de fournir certaines informations et pourra bénéficier d'un accès personnalisé.

Il est possible pour le Visiteur de s'opposer à l'enregistrement de "cookies" en configurant son navigateur de manière appropriée. Toutefois, le fait de ne pas autoriser l'enregistrement du cookie est susceptible d'altérer le bon fonctionnement du navigateur et de ne pas permettre la fourniture de tout ou partie du Service. Le CNED ne saurait alors en être tenu pour responsable.

Article 13 - Non renonciation

Le fait pour le CNED de ne pas se prévaloir d'une défaillance ou d'un manquement de l'utilisateur à l'une quelconque de ses obligations contractuelles ou légales ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir de cette défaillance ou de ce manquement.

Article 14 - Convention de preuve

Compte tenu de la nature de leurs échanges et en particulier de la dématérialisation de leur relation, les parties conviennent que l'ensemble des enregistrements informatiques dans le système d'information du CNED aura, en cas de litige, valeur de preuve.

Article 15 - Loi applicable

Les présentes CGU seront régies par le droit français.

TITRE 2. CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION PROPRES À CERTAINS SERVICES

L'ensemble des dispositions ci-après complètent les Conditions Générales d'Utilisation des Services du CNED (CGU). Elles ne sont donc pas exclusives de celles-ci. Toutefois, en cas de contradiction, les Conditions d'Utilisation Particulières (CUP) applicables à un Service prévalent.

Article 1 - Conditions particulières d'utilisation de Cned.fr et son site de vente en ligne

1.1. Capacité

Toute commande réalisée sur le site de vente en ligne du CNED accessible à l'adresse Cned.fr constitue un contrat de vente à distance.

L'Utilisateur reconnaît, à ce titre, avoir la capacité à conclure un tel contrat.

1.2. Disponibilité des formations, services, et produits

Seuls les formations, services et produits proposés sur le site de vente en ligne peuvent être commandés par ce biais.

1.3. Validation du compte utilisateur

Tout Compte utilisateur (ou compte client) sur le site de vente en ligne du CNED ne sera valide qu'après confirmation par saisie d'un code d'activation adressé par courriel à l'adresse communiquée.

1.4. Validation de Commande

Toute Commande ne peut se faire qu'après connexion à son Compte utilisateur (ou compte client).

Toute Commande est donc réputée effectuée par le détenteur du Compte utilisateur utilisé.

Article 2. Conditions particulières d'utilisation des forums de discussion

Dans le cadre de ses sites internet et de ses Formations en ligne, le CNED est susceptible de mettre à disposition des Utilisateurs des forums de discussion.

L'utilisation de l'un quelconque de ces forums implique l'acceptation entière et sans réserves des présentes conditions particulières.

2.1. Conditions d'accès aux Forums

L'accès aux forums de discussion nécessite une identification de l'Utilisateur, que ce soit par la saisie directe d'un couple identifiant/mot de passe ou la connexion dans le cadre de son espace de Formation pour un Inscrit à une Formation.

2.2. Règles de publication dans les Forums

Pour toute publication dans un forum de discussion, l'utilisateur s'engage à respecter les règles et principes suivants :

- respecter le thème du forum. A défaut, la discussion pourra être supprimée ou déplacée par un modérateur ;
- respecter la législation et notamment, sans que cette liste ne soit limitative : ne pas poster de message contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ; ne pas poster de message injurieux, diffamatoire, dénigrant, homophobe, raciste ou révisionniste ; ne pas poster de message à caractère violent, pornographique, pédophile ; ne pas poster de message portant atteinte au respect de la personne humaine ; ne pas poster de message encourageant à la commission de crimes, délits, suicide ou tout acte répréhensible par la loi ; ne pas poster de message portant atteinte aux droits de tiers (droit d'auteur, de la personnalité...) ;

- ne pas diffuser de coordonnées personnelles (adresses électroniques, adresses postales, numéros de téléphone...);
- ne pas harceler, persécuter, embarrasser de quelque manière que ce soit un autre ou plusieurs autres Utilisateurs;
- ne pas se livrer à des actes de prosélytisme ;
- ne pas réaliser de publicité ;
- ne pas publier de lien en infraction avec les règles énoncées ci-dessus.

2.3. Responsabilité

L'Utilisateur est seul responsable des messages qu'il publie sur un forum de discussion. Toutefois, les forums sont susceptibles de faire l'objet de modération a priori ou a posteriori selon le public concerné par chaque forum.

Dans le cadre de cette modération, tout message qui ne respecterait pas les règles énoncées est susceptible d'être déplacé, reformulé, tronqué ou supprimé.

Le CNED pourra également sanctionner tout comportement contraire aux présentes Conditions ou imposer ainsi que la publication récurrente de messages sans lien avec l'objet du forum. Les sanctions, en fonction de la gravité et la récurrence du comportement pourront aller de la suppression de message à l'exclusion définitive du CNED et le cas échéant, signalement aux autorités compétentes.

2.4. Procédure de signalement

Le CNED met en place un dispositif de signalement de contenus inappropriés publiés sur les forums. Ce dispositif est identifié par un bouton.

Le CNED est seul juge des suites à donner au signalement. Elles peuvent aller de la modification du contenu à sa suppression et transmission aux autorités judiciaires selon la gravité du manquement.

Tout usage abusif du lien de signalement pourra donner lieu à sanction par exclusion temporaire ou définitive des forums du CNED.

2.5. Utilisation des contributions des utilisateurs

L'Utilisateur reconnaît le caractère public de ses contributions dans le cadre des forums de discussion du CNED.

En publiant sur ces forums, il autorise le CNED à diffuser ses messages. Il l'autorise également à reprendre ces messages en tout ou partie et à les reproduire sur tout support dans le cadre de ses activités, à des fins pédagogiques ou à visées promotionnelles (témoignages par exemple).

Les messages repris ne donneront lieu à aucune vente ni revente.

En cas de reprise, seront supprimés des messages toute donnée personnelle ou tout élément pouvant porter atteinte à la vie privée de l'Utilisateur.

Article 3 - Conditions particulières de participation aux regroupements en présence

Tout Inscrit qui participe à un regroupement en présence organisé par le CNED ou un partenaire dans le cadre de dispositifs de Formation conjoints s'engage à respecter les règles énoncées

3.1. Caractère obligatoire ou facultatif des regroupements en présence

Les regroupements en présence peuvent être obligatoires ou facultatifs selon la Formation.

Dans le cas de regroupements obligatoires, l'Inscrit s'engage à y participer et reconnaît que son absence à tout ou partie des regroupements peut entraîner la non-validation de sa Formation, non-obtention du diplôme éventuel et le refus de la part d'organismes financeurs de sa Formation de la financer. Dans ce dernier cas, l'Inscrit demeure personnellement redevable auprès du CNED des sommes dues.

Il est de la responsabilité de l'Inscrit de renseigner les listes d'émargement le cas échéant.

3.2. Frais de déplacement et de matériel

L'ensemble des frais liés à la participation aux regroupements (déplacement, hébergement notamment) sont à la charge de l'Inscrit.

Il en est de même pour le matériel que l'Inscrit peut être amené à devoir se procurer (blouse pour des expériences de chimie par exemple...).

3.3. Respect du règlement et du planning

L'Inscrit s'engage à respecter le règlement intérieur en vigueur dans les locaux où sont organisés les regroupements. Il s'engage à respecter les consignes qui lui seront données par le personnel chargé de l'encadrement et les professeurs, que ce soit un personnel CNED ou tiers désigné par lui.

Lorsqu'un regroupement a lieu dans un établissement scolaire en présence, l'Inscrit participe aux séances dans les mêmes conditions que les élèves de cet établissement.

L'Inscrit s'engage à être présent aux dates et heures qui lui sont communiquées.

3.4. Assurance responsabilité civile

L'Inscrit s'engage à disposer d'une police d'assurance « responsabilité civile » pour la durée des regroupements auxquels il participe.

3.5. Annulation faute de participants

Sauf en cas d'impossibilité de réalisation de la prestation du fait du CNED ou du centre de formation partenaire.

3.6. Non-Remboursement

Toute inscription à un regroupement est ferme et définitive. Hors cas de force majeure dûment reconnu et tel que défini par la législation et la jurisprudence, aucun remboursement n'aura lieu en cas d'absence de l'Inscrit à un regroupement.