

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

---

## CRM Institut

SAS au capital social de 2 000 euros

SIREN : 947 951 075

Numéro de déclaration d'activité : 11950799295

Certification Qualiopi

Siège social : 49 rue des Picottes, 95150 Taverny

Responsable légal : Raphael Breme

Email : [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com)

---

## PRÉAMBULE

---

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute prestation de formation professionnelle proposée par CRM Institut, organisme de formation certifié Qualiopi. Elles régissent l'ensemble des relations commerciales et contractuelles entre CRM Institut et ses clients (personnes physiques, entreprises, établissements d'enseignement supérieur, organismes publics ou privés).

En confirmant son inscription à une formation, le Client accepte sans réserve l'intégralité des présentes CGV ainsi que le règlement intérieur de CRM Institut.

---

## 1. DÉFINITIONS

---

**Client** : Toute personne physique ou morale procédant à l'achat d'une prestation de formation auprès de CRM Institut.

**Stagiaire** : Personne bénéficiaire direct de la prestation de formation, qui peut être ou non le Client lui-même.

**Formation** : Prestation d'enseignement, de perfectionnement ou de développement des compétences dispensée par CRM Institut, en présentiel ou à distance.

**Convention de formation** : Document contractuel établi entre CRM Institut et le Client, spécifiant les conditions de la prestation, la durée, les tarifs, et les obligations réciproques.

**Plateforme Digiforma** : Plateforme numérique utilisée par CRM Institut pour la gestion administrative et pédagogique des formations, notamment l'accès aux supports, la gestion des présences et la délivrance des attestations.

**Devis** : Document établissant le descriptif de la formation, sa durée, ses tarifs, et les conditions commerciales associées.

**Facture** : Document établi par CRM Institut constatant l'achat de la prestation et les conditions de paiement.

**Abandon de formation** : Cessation volontaire de suivi d'une formation avant son terme, avec ou sans justification.

**Non-présentation** : Absence totale du stagiaire à l'une ou plusieurs sessions de formation sans justification ou annulation préalable.

**Règlement intérieur** : Document annexé aux CGV définissant les règles organisationnelles, disciplinaires, de sécurité et d'hygiène applicables aux formations.

---

## 2. OBJET DES CGV

---

Les présentes CGV ont pour objet de définir :

- Les modalités d'accès aux formations proposées par CRM Institut ;
- Les conditions d'inscription et d'admission ;
- Les tarifs et modalités de facturation et de paiement ;
- Les droits et obligations des parties ;
- Les conditions d'annulation, de report et de remboursement ;
- La gestion des données personnelles ;
- Les responsabilités et limitations de responsabilité ;
- Le traitement des litiges.

Elles s'appliquent à toute commande de formation, quel que soit le canal de souscription (site web, email, téléphone, devis).

---

## 3. PRÉSENTATION DE CRM INSTITUT

---

### 3.1 Identification

**Dénomination** : CRM Institut

**Forme juridique** : SAS (Société par Actions Simplifiée)

**Capital social** : 2 000 euros

**SIREN** : 947 951 075

**SIRET** : 947 951 075 00011

**Numéro NDA** : 11950799295

**Certification Qualiopi** : Oui, organisme de formation déclaré et certifié

**Adresse** : 49 rue des Picottes, 95150 Taverny

**Responsable légal** : Raphael Breme

### 3.2 Domaine d'activité

CRM Institut est un organisme de formation spécialisé dans la formation continue professionnelle. Il accompagne les apprenants, les salariés d'entreprises et les établissements d'enseignement supérieur dans l'acquisition et le perfectionnement de compétences, couvrant notamment les domaines de la gestion de relation client, du management, de la technologie et du développement professionnel.

Les formations sont dispensées en distanciel, présentiel ou format hybride via la plateforme Digiforma et autres moyens pédagogiques adaptés.

### 3.3 Qualifications des formateurs

Les formateurs intervenant au sein de CRM Institut sont des professionnels qualifiés et expérimentés dans leurs domaines respectifs. Ils disposent des certifications et compétences pédagogiques requises pour assurer une formation de qualité conforme aux normes Qualiopi.

---

## 4. CHAMP D'APPLICATION

### 4.1 Formations concernées

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation proposées par CRM Institut, incluant :

- Les formations inter-entreprises (groupes pluraux)
- Les formations intra-entreprises (au sein d'une organisation)
- Les formations individuelles
- Les formations en présentiel, à distance ou hybrides
- Les formations financées (OPCO, CPF, organismes publics) ou auto-financées
- Les formations de courte durée ou sur plusieurs modules

### 4.2 Publics visés

CRM Institut accueille :

- Les salariés en formation continue
- Les demandeurs d'emploi
- Les entrepreneurs et travailleurs indépendants
- Les particuliers en quête de développement professionnel
- Les étudiants et personnel des établissements d'enseignement supérieur

### 4.3 Modalités de formation

**Présentiel** : Formation dispensée dans des locaux à destination de la formation ou chez le Client.

**À distance** : Formation dispensée via la plateforme Digiforma, accessible en ligne. Le stagiaire reçoit les accès, les supports pédagogiques et les ressources nécessaires via la plateforme.

**Hybride** : Combinaison de sessions en présentiel et de modules à distance.

---

## 5. DESCRIPTION DES FORMATIONS

### 5.1 Information préalable

Chaque formation est décrite par :

- Son intitulé et ses objectifs pédagogiques
- Sa durée totale (en heures ou jours)
- Son public cible et niveau de connaissances préalables requis
- Ses modalités de réalisation (présentiel, distanciel, hybride)
- Son programme détaillé et contenus
- Les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre
- Les modalités d'évaluation et de validation
- Les qualifications du ou des formateurs
- Les tarifs unitaires

### 5.2 Caractère indicatif des descriptions

Les descriptions de formations, durées et tarifs affichés sur le site web ou communiqués au Client sont fournis à titre indicatif. Chaque prestation fait l'objet d'une révision et d'une confirmation lors de l'établissement du devis ou de la convention de formation.

CRM Institut se réserve le droit d'adapter le contenu, la durée ou les modalités d'une formation selon les besoins spécifiques du Client, les évolutions technologiques ou réglementaires, et les contraintes organisationnelles.

### 5.3 Plateforme Digiforma

## 6. INSCRIPTION ET ADMISSION

---

### 6.1 Modalités d'inscription

L'inscription à une formation s'effectue selon les modalités suivantes :

- Complétion d'un **bulletin d'inscription** (en ligne ou papier) précisant l'identité du Client et/ou du Stagiaire, les coordonnées, les informations relatives à la formation souhaitée ;
- Transmission de toute documentation requise (justificatifs de prise en charge, attestations, etc.) ;
- Confirmation d'acceptation du présent règlement intérieur et des CGV.

### 6.2 Confirmation d'inscription

L'inscription n'est définitive que :

- Après réception de la **convention de formation signée** par les deux parties, ou
- Après réception du **bon de commande** ou de la **facture pro forma**, ou
- Après confirmation écrite de CRM Institut par email adressé au Client.

L'enregistrement de la demande est confirmé au Client par email ou contact téléphonique adressé au responsable désigné sur le bulletin d'inscription.

### 6.3 Conditions d'accès

CRM Institut se réserve le droit de :

- Refuser une inscription si les prérequis exigés ne sont pas satisfaits ;
- Refuser un accès si le comportement du Stagiaire ou du Client ne respecte pas les règles du présent règlement intérieur ;
- Demander des informations complémentaires pour valider la compatibilité de la formation avec le profil du Stagiaire ;
- Reporter ou annuler une formation si le nombre de stagiaires minimum ne peut être atteint (nombre défini au devis).

### 6.4 Acceptation du règlement intérieur

Toute inscription à une formation emporte acceptation sans réserve du **Règlement intérieur** de CRM Institut, qui énonce les règles applicables en matière d'organisation, de discipline, de santé et de sécurité, ainsi que les droits et obligations des stagiaires.

Un exemplaire du Règlement intérieur est remis à chaque stagiaire au début de la formation ou mis à disposition sur la plateforme Digiforma.

---

## 7. CONVENTION DE FORMATION ET COMMANDE

---

### 7.1 Établissement de la convention

Avant le démarrage de la formation, une **convention de formation** est établie entre CRM Institut et le Client. Cette convention précise :

- L'identité des parties
- L'intitulé de la formation et ses objectifs
- La durée, les dates et horaires
- Les modalités (présentiel, distanciel)
- Le tarif total net de taxe selon le statut du Client
- Les modalités et délais de paiement
- Les modalités d'annulation et de remboursement
- Les conditions de prise en charge (si applicable)
- Les responsabilités respectives

La convention est établie en deux exemplaires et doit être signée par les deux parties avant le démarrage de la formation.

### 7.2 Bon de commande

En alternative à la convention, le Client peut émettre un **bon de commande** reprenant les éléments de la prestation. L'acceptation par CRM Institut du bon de commande vaut acceptation des termes de la prestation.

### 7.3 Valeur contractuelle

La convention de formation (ou le bon de commande accepté par CRM Institut) constitue le contrat définitif entre les parties. En cas de contradiction entre la convention et les présentes CGV, la convention prime sur les CGV.

---

## 8. TARIFS ET FACTURATION

---

## 8.1 Principes tarifaires

- Les tarifs sont indiqués en euros, net de taxe, sauf indication contraire.
- Les tarifs affichés sur le site ou communiqués au Client sont à titre indicatif.
- Le tarif réel fait l'objet d'une confirmation lors de l'établissement du devis ou de la convention de formation.
- Chaque formation est facturée selon sa durée réelle, son contenu, son lieu de réalisation et les moyens pédagogiques déployés.

## 8.2 Exonération de TVA

CRM Institut, en tant qu'organisme de formation, est **exonéré de TVA** conformément aux dispositions de l'article 261 du Code Général des Impôts (CGI). Par conséquent, aucune TVA ne s'ajoute aux tarifs indiqués.

## 8.3 Facturation

CRM Institut établit une **facture** au Client portant :

- L'identification de la prestation (intitulé, durée, lieu, dates)
- Le montant net de taxe
- Les modalités et délais de paiement
- Les informations administratives et comptables requises
- Les conditions de prise en charge (si applicable)

**Modalités de facturation :**

- **30 % d'acompte** à la signature de la convention ou du bon de commande
- **Le solde (70 %)** après réalisation complète de la formation

---

## 9. MODALITÉS DE PAIEMENT

### 9.1 Conditions générales

- Sauf accord écrit entre les parties, le paiement s'effectue en une seule fois.
- **Délai de paiement** : 30 jours nets après la fin de la formation.
- Le lieu de paiement est le siège social de CRM Institut.

### 9.2 Modalités acceptées

Les paiements peuvent s'effectuer selon les modalités suivantes :

- **Virement bancaire** : Numéro IBAN communiqué sur la facture
- **Prélèvement automatique** : Sur accord préalable écrit du Client
- **Autre modalité** : Sur accord explicite des deux parties

### 9.3 Absence de paiement fractionné

Sauf accord écrit entre les parties, le paiement est en une seule fois.

### 9.4 Facturation et prise en charge

En cas de prise en charge externe (OPCO, CPF, organisme public), le Client demeure responsable du paiement auprès de CRM Institut jusqu'à encaissement effectif de la prise en charge par l'organisme financeur. CRM Institut peut suspendre l'accès aux formations ou demander un paiement d'acompte si la prise en charge n'est pas confirmée.

### 9.5 Conséquences du non-paiement

En cas de non-paiement dans les 30 jours suivant la date de la facture :

- CRM Institut peut suspendre ou résilier la formation et refuser toute participation future du Client ;
- Des intérêts de retard peuvent être appliqués selon les dispositions légales (taux légal) ;
- CRM Institut peut engager des poursuites amiables ou judiciaires pour recouvrement.

---

## 10. PRISE EN CHARGE PAR ORGANISMES FINANCEURS

### 10.1 Organismes de prise en charge

Les formations peuvent bénéficier de financements externes, notamment :

- **OPCO** (Opérateurs de Compétences)
- **CPF** (Compte Personnel de Formation)
- **Pôle Emploi**
- **Région ou Collectivités territoriales**
- **Organismes sectoriels publics ou privés**

## 10.2 Politique CPF

La politique de CRM Institut concernant les formations financées par le Compte Personnel de Formation (CPF) est basée sur les Conditions Générales d'Utilisation de Mon Compte Formation, accessibles à l'adresse suivante :

<https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/conditions-generales-dutilisation>

CRM Institut s'engage à respecter l'intégralité de cette réglementation en matière de formations éligibles au CPF, de montants financés, de délais de remboursement et de droits des bénéficiaires.

## 10.3 Responsabilité du Client

- Le Client est responsable de la demande de prise en charge auprès de l'organisme financeur.
- Le Client s'engage à fournir tous les documents nécessaires à l'instruction du dossier (devis, convention, conditions spécifiques).
- CRM Institut ne peut être tenue responsable du refus ou du retard de prise en charge par l'organisme financeur.

## 10.4 Conditions de prise en charge

La prise en charge ne devient effective que :

- Après approbation formelle de l'organisme financeur ;
- Après transmission à CRM Institut de l'accord de prise en charge et des conditions associées ;
- Sous réserve du respect par le Client et le Stagiaire des conditions imposées par l'organisme financeur.

## 10.5 Frais non couverts

Certains frais peuvent ne pas être couverts par l'organisme financeur (frais annexes, matériels personnels, transport). Le Client demeure responsable du paiement de ces frais non couverts.

---

# 11. ACCESSIBILITÉ ET ADAPTATION AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

## 11.1 Engagement d'accessibilité

CRM Institut, en tant qu'organisme de formation certifié Qualiopi, s'engage à garantir l'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de handicap, conformément à la loi Handicap 2005 et à la réglementation applicable.

## 11.2 Partenariats et modalités d'adaptation

CRM Institut a mis en place des partenariats avec des acteurs spécialisés dans l'accessibilité des personnes en situation de handicap. Les conditions d'adaptation des formations seront étudiées au cas par cas en fonction des besoins exprimés par les stagiaires.

**Adaptations possibles :**

- Aménagement des horaires et des rythmes de formation
- Mise en place de supports adaptés (documents en gros caractères, audio, vidéos sous-titrées, etc.)
- Accès à des locaux adaptés (mobilité réduite, accès aux toilettes, etc.)
- Accompagnement par un tiers (assistant, interprète en langue des signes, etc.)
- Utilisation de technologies d'assistance spécifiques

## 11.3 Personne référente accessibilité

Une **personne référente accessibilité** est désignée au sein de CRM Institut pour accompagner les demandes et coordonner les adaptations nécessaires.

**Contact :** [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com)

Toute personne en situation de handicap ayant une demande d'adaptation est invitée à contacter cette personne dès l'inscription, afin que les adaptations puissent être organisées dans les délais appropriés.

## 11.4 Consultation du référent

Le Client ou le Stagiaire doit informer CRM Institut de son besoin d'adaptation **au plus tard 15 jours avant le début de la formation** pour permettre les aménagements nécessaires. Une communication plus précoce facilite l'organisation et garantit une meilleure prise en charge.

---

# 12. ANNULATION, REPORT, ABANDON ET NON-PRÉSENTATION

## 12.1 Annulation par le Client

Le Client peut demander l'annulation de son inscription à tout moment avant le début de la formation, par écrit (email, lettre recommandée adressés à [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com)).

**Délais et remboursements**

Les modalités de remboursement en cas d'annulation sont les suivantes :

Délai avant formation	Remboursement
Plus de 30 jours avant le démarrage	100% du montant versé
Entre 15 et 30 jours avant le démarrage	50% du montant versé
Moins de 15 jours avant le démarrage	0% – Aucun remboursement
Après début de la formation	0% – Aucun remboursement

Tout remboursement s'effectue par virement bancaire dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande d'annulation.

## 12.2 Report de formation

En cas de demande de report à une autre date, CRM Institut accepte un report gratuit si la demande intervient au moins 15 jours avant le démarrage. Un report supplémentaire sera soumis à l'accord de CRM Institut et à la disponibilité des sessions. Au-delà de deux reports, une annulation peut être proposée.

## 12.3 Annulation par CRM Institut

CRM Institut se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation :

- Si le nombre minimum de stagiaires n'est pas atteint (seuil défini au devis) ;
- En cas d'indisponibilité du formateur ou circonstance justifiée ;
- En cas de force majeure ou d'événement imprévu ;
- En cas de non-conformité avec la réglementation en vigueur.

En cas d'annulation par CRM Institut, le Client sera remboursé en intégrité ou proposera un report gratuit vers une autre session.

## 12.4 Abandon de formation

**Définition** : L'abandon constitue la cessation volontaire de suivi avant la fin de la formation, sans justification préalable.

- Tout abandon entraîne la **perte des droits aux remboursements** ;
- Le Client reste redevable des frais de formation engagés ;
- Aucun crédit n'est accordé en cas d'abandon.

## 12.5 Non-présentation

**Définition** : La non-présentation désigne l'absence totale du Stagiaire à une ou plusieurs sessions sans notification préalable ou justification.

- En cas de non-présentation à la totalité des sessions, **aucun remboursement** n'est accordé ;
- En cas de non-présentation partielle, le Client demeure redevable des frais engagés ;
- Le Client est invité à communiquer en amont tout empêchement pour organiser un report ou une annulation conforme.

## 12.6 Justifications d'absence

Le Client ou le Stagiaire peut justifier une absence par :

- Motif médical (certificat médical)
- Cas de force majeure (accident, décès familial, disaster naturelle)
- Raison professionnelle grave justifiée

La transmission de justification dans les 5 jours suivant l'absence peut permettre le report gratuit vers une autre session.

---

# 13. DROIT DE RÉTRACTATION

## 13.1 Exercice du droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L221-18 et suivants du Code de la consommation, pour tout contrat conclu à distance avec un **consommateur** (personne physique n'agissant pas dans le cadre professionnel), un droit de rétractation s'applique.

## 13.2 Délai de rétractation

Le Client dispose d'un délai de **14 jours calendaires** à compter de la date de signature de la convention ou de la commande pour exercer son droit de rétractation, sans motif et sans frais, sauf exceptions légales.

## 13.3 Accord exprès pour commencement anticipé

Le Client est expressément informé que CRM Institut peut commencer l'exécution de la formation **avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours**, à sa demande explicite. En signant la convention, le Client peut donner son accord écrit pour que la formation commence avant ce délai. Une fois la formation commencée avec cet accord, le droit de rétractation s'éteint.

**Formulation de l'accord exprès** (à intégrer à la convention) :

"Je demande expressément que la formation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours. J'accepte de perdre mon droit de rétractation à compter du début de l'exécution de la prestation."

### 13.4 Modalités d'exercice

Pour exercer le droit de rétractation, le Client adresse une notification écrite par email à [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com) ou par lettre recommandée au siège social, précisant :

- Son identité et ses coordonnées
- La formation concernée
- La date de souscription
- La demande explicite de rétractation

**Formulaire type de rétractation (modèle UE) :**

#### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de : CRM Institut, 49 rue des Picottes, 95150 Taverny - [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com)

Par la présente, je déclare me rétracter du contrat portant sur la formation intitulée : [\_\_\_\_\_]

Date de commande : [\_\_\_\_\_]

Nom du Client : [\_\_\_\_\_]

Adresse du Client : [\_\_\_\_\_]

Signature et date : [\_\_\_\_\_]

### 13.5 Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux cas suivants :

- Contrats entre professionnels (B2B)
- Formations dont l'exécution a commencé à la demande expresse du Client et avant l'expiration du délai de 14 jours
- Contrats avec des personnes morales (entreprises, associations, établissements)

### 13.6 Remboursement après rétractation

En cas d'exercice valide du droit de rétractation, CRM Institut rembourse intégralement les sommes versées dans un délai de **30 jours** suivant la réception de la notification. Le remboursement s'effectue par virement bancaire sur le compte du Client.

---

## 14. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

### 14.1 Application du règlement intérieur

Un **Règlement intérieur** détaillé s'applique à l'ensemble des formations dispensées par CRM Institut. Ce règlement énonce les règles relatives à :

- L'organisation et le fonctionnement des formations ;
- L'hygiène et la sécurité sur les lieux de formation ;
- La discipline et les sanctions applicables ;
- L'accès aux locaux et l'utilisation du matériel ;
- Les droits à l'image et la protection des données ;
- Les comportements attendus (assiduité, ponctualité, tenue, respect).

### 14.2 Communication du règlement intérieur

Le Règlement intérieur est :

- Transmis au Client et au Stagiaire lors de l'inscription ;
- Mis à disposition sur la plateforme Digiforma pour les formations à distance ;
- Affiché sur les lieux de formation ;
- Disponible sur simple demande à [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com).

Tout Stagiaire qui ne dispose pas d'un exemplaire du Règlement avant le démarrage doit en informer CRM Institut immédiatement.

### 14.3 Acceptation obligatoire

L'inscription à une formation constitue l'acceptation sans réserve du Règlement intérieur. Toute violation des dispositions du Règlement peut entraîner une sanction disciplinaire (avertissement, exclusion temporaire ou définitive).

### 14.4 Principales dispositions du Règlement

**Assiduité et ponctualité** : Les Stagiaires doivent suivre avec assiduité et sans interruption les formations. Chacun doit respecter les horaires imposés. En cas

d'absence, de retard ou de départ anticipé, le Stagiaire doit avertir le formateur et CRM Institut.

**Matériel et locaux :** Les Stagiaires doivent utiliser le matériel fourni conformément à son objet et aux consignes de sécurité. Toute dégradation engage la responsabilité de l'auteur.

**Confidentialité des supports :** Les supports pédagogiques, méthodes et logiciels diffusés sont protégés par les droits d'auteur. Ils ne peuvent être réutilisés que pour usage personnel et ne peuvent être diffusés sans accord préalable de CRM Institut.

**Hygiène et sécurité :** Les Stagiaires doivent respecter les consignes d'hygiène, les procédures d'incendie, l'interdiction de fumer, l'interdiction de consommer de l'alcool ou des substances stupéfiantes.

**Comportement :** Les Stagiaires doivent maintenir une tenue et un comportement corrects, respecter les autres participants, formateurs et personnel, et éviter tout langage offensant ou conduite disruptive.

**Droits à l'image :** Les prises de photo ou vidéo sont soumises à l'accord préalable des personnes concernées et de la Direction.

---

## 15. SUIVI ET ATTESTATIONS

---

### 15.1 Suivi de la présence

Pour chaque session de formation, une **feuille d'émargement** est utilisée pour attester la présence quotidienne du Stagiaire. Le Stagiaire signe ou initiale cette feuille à son arrivée et à la reprise après pause.

Pour les formations à distance, le suivi de la présence peut également être réalisé par **relevé automatique du temps passé sur la plateforme e-learning**.

### 15.2 Attestation de formation

À l'issue de la formation, une **attestation de formation** est délivrée nominativement à chaque Stagiaire ayant suivi l'intégralité du programme et respecté le Règlement intérieur. Cette attestation précise :

- Les nom, prénom et qualité du Stagiaire
- L'intitulé et la durée de la formation
- Les dates de réalisation
- La nature et la durée de la formation (présentiel, distanciel, hybride)
- Les compétences ou objectifs acquis (si applicable)

L'attestation ne constitue pas une certification professionnelle reconnue par l'État, sauf mention explicite.

### 15.3 Durée et validation

Pour qu'une formation soit considérée comme complètement suivie, le Stagiaire doit :

- Avoir participé à au moins 80% des heures de formation (ou selon conditions spécifiques définies à la convention) ;
- Avoir respecté le Règlement intérieur ;
- Avoir complété les évaluations ou modalités de validation prévues.

En cas de non-respect de ces conditions, une attestation partielle peut être émise ou l'accès à l'attestation refusé.

---

## 16. RESPONSABILITÉ ET LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

---

### 16.1 Responsabilité de CRM Institut

CRM Institut s'engage à :

- Dispenser une formation de qualité professionnelle, conforme à la description fournie ;
- Employer des formateurs qualifiés et expérimentés ;
- Mettre en œuvre les moyens pédagogiques et techniques nécessaires ;
- Respecter les engagements énoncés dans la convention de formation ;
- Traiter les données personnelles conformément au RGPD ;
- Respecter les délais de paiement et de remboursement convenus.

CRM Institut s'engage à donner toutes les informations pertinentes et à répondre aux questions du Client ou du Stagiaire concernant la formation.

### 16.2 Obligation de moyen

CRM Institut s'engage à mettre en œuvre les meilleurs moyens pour assurer la qualité pédagogique. Toutefois, elle ne garantit pas un résultat spécifique ou un taux de réussite. L'obligation de CRM Institut est une **obligation de moyen**, non d'obligation de résultat.

### 16.3 Limitations de responsabilité

CRM Institut ne saurait être tenue responsable de :

- L'inexécution ou le retard dans l'exécution de ses obligations en cas de force majeure ou de circonstance indépendante de sa volonté ;
- Tout dommage indirect, immatériel ou commercial (perte de chiffre d'affaires, perte de profit, perte de clientèle, perte de données) ;
- Les pertes ou dégradations d'objets personnels laissés dans les locaux de CRM Institut (vestiaires, parkings, salles) ;
- Les accidents ou incidents intervenant sur les trajets entre le domicile et le lieu de formation, même si le Stagiaire se rend à la formation sur ordre de



- l'entreprise ;
- Les frais engagés par le Client en sus de la prestation contractée (transport, hébergement, matériel personnel) ;
- L'indisponibilité ou les défaillances de la plateforme Digiforma ou de connexions internet du Client ;
- Tout préjudice résultant du non-respect par le Stagiaire du Règlement intérieur ou des instructions des formateurs ;
- Les conséquences professionnelles ou commerciales de la formation ou son non-suivi (absence de promotion, perte d'emploi, etc.).

## 16.4 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à :

- Assurer que le Stagiaire dispose des prérequis et connaissances minimales exigées ;
- Communiquer toute information pertinente concernant le Stagiaire ou les contraintes organisationnelles ;
- Respecter les délais de paiement ;
- Respecter le Règlement intérieur et les instructions de CRM Institut ;
- Signaler immédiatement tout incident ou problème affectant la formation.

---

## 17. DONNÉES PERSONNELLES ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

### 17.1 Engagement de CRM Institut

CRM Institut s'engage à traiter l'ensemble des données personnelles collectées en conformité avec :

- Le **Règlement Général sur la Protection des Données** (RGPD) – Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 ;
- La **Loi Informatique et Libertés** (Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée).

### 17.2 Collecte de données

CRM Institut collecte les données personnelles suivantes :

- **Données d'identification** : Nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone
- **Données administratives** : Date de naissance, entreprise de rattachement, poste, financement
- **Données de formation** : Sessions suivies, absences, résultats d'évaluation, attestations
- **Données techniques** : Adresse IP, cookies, identifiants de connexion à Digiforma

Ces données sont collectées :

- Directement auprès du Client et du Stagiaire (bulletin d'inscription, formulaires) ;
- Automatiquement lors de l'utilisation de la plateforme Digiforma ;
- Via des organismes tiers (financeurs, entreprises de rattachement) avec consentement.

### 17.3 Finalités du traitement

Les données personnelles sont traitées pour les finalités suivantes :

- Gestion administrative et pédagogique des formations ;
- Émission de factures, devis et conventions ;
- Gestion de la plateforme Digiforma et accès aux ressources ;
- Suivi de l'assiduité et délivrance des attestations ;
- Communication avec le Client et le Stagiaire ;
- Obligation légale et comptable ;
- Sécurité et prévention des fraudes ;
- Communication de prospection (newsletters, invitations) – avec consentement préalable.

### 17.4 Durée de conservation

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à :

- L'exécution de la prestation de formation et du contrat associé ;
- L'accomplissement des obligations légales et comptables (notamment 6 ans en matière de conservation de factures).

Après la formation, les données peuvent être conservées à titre d'archives historiques et de statistiques de formation (anonymisées si possible) pendant une durée maximale de 3 ans supplémentaires, sauf obligation légale de conservation plus longue.

### 17.5 Partage des données

Les données personnelles peuvent être communiquées à :

- Les financeurs de formation (OPCO, CPF, Pôle Emploi) pour justifier la mise en œuvre de la prestation et le versement de prise en charge ;
- L'entreprise de rattachement du Stagiaire (ressources humaines, N+1) pour communiquer les résultats ou justifier l'absence ;
- Les formateurs et personnel administratif de CRM Institut (dans la limite du strict nécessaire) ;
- Les organismes publics ou autorités compétentes en cas d'obligation légale ;
- Les prestataires techniques (hosting, sauvegarde de données) sous clauses de confidentialité.

Les données ne sont **jamais vendues** à des tiers à titre commercial.

### 17.6 Délégué à la protection des données (DPO)

CRM Institut a désigné un **Délégué à la Protection des Données (DPO)** accessible à l'adresse email suivante :

Email du DPO : [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com)

Le DPO est le point de contact pour tous les enjeux relatifs à la protection des données personnelles et au RGPD.

## 17.7 Droits des personnes concernées

Conformément au RGPD, toute personne concernée dispose des droits suivants :

- **Droit d'accès** : Obtenir une copie des données personnelles la concernant ;
- **Droit de rectification** : Demander la correction de données inexacts ou incomplètes ;
- **Droit à l'effacement** (droit à l'oubli) : Demander la suppression de ses données dans les conditions légales ;
- **Droit de limitation du traitement** : Demander le gel de ses données ;
- **Droit à la portabilité** : Recevoir ses données dans un format structuré et interopérable ;
- **Droit d'opposition** : S'opposer au traitement de ses données pour certaines finalités ;
- **Droit de ne pas être soumis à une décision automatisée** : Contester une décision prise sur la base d'un traitement automatisé.

## 17.8 Exercice des droits

Pour exercer l'un de ces droits, la personne concernée adresse une demande écrite à :

Email : [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com)

Courrier : CRM Institut, 49 rue des Picottes, 95150 Taverny

La demande doit préciser :

- L'identité du demandeur ;
- Le droit qu'il souhaite exercer ;
- Tout élément permettant d'identifier les données concernées.

CRM Institut répond à la demande dans un délai de **30 jours** suivant sa réception. Ce délai peut être prolongé de 60 jours supplémentaires en cas de demande complexe.

## 17.9 Réclamation auprès de la CNIL

Si le Client ou le Stagiaire estime que ses droits concernant ses données personnelles ne sont pas respectés après contact avec CRM Institut, il peut adresser une réclamation à :

**Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**

3 Place de Fontenoy

75007 Paris

Téléphone : +33 (0)1 53 73 22 22

Site web : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

---

# 18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITÉ

## 18.1 Propriété intellectuelle des supports pédagogiques

L'ensemble des supports pédagogiques, méthodes, contenus, vidéos, diapositives, documents écrits, logiciels et autres ressources mises à disposition par CRM Institut sont protégés par les droits d'auteur et la propriété intellectuelle.

Ces éléments restent la propriété exclusive de CRM Institut ou de leurs auteurs respectifs. Aucun droit de propriété ou de licence n'est cédé au Client ou au Stagiaire, sauf droit de consultation et d'utilisation personnelle.

## 18.2 Interdiction de diffusion

Le Stagiaire s'engage à :

- **Ne pas reproduire**, copier ou photocopier les supports pédagogiques, sauf autorisation préalable écrite de CRM Institut ;
- **Ne pas diffuser, publier ou mettre en partage** les supports auprès de tiers (entreprises, collègues, réseaux sociaux, plateforme d'hébergement) ;
- **Ne pas modifier ou adapter** les contenus pédagogiques ;
- **Respecter strictement** les conditions d'utilisation de la plateforme Digiforma en matière de confidentialité des accès.

Toute violation de ces engagements peut entraîner :

- Des poursuites judiciaires et/ou pénales ;
- Une exclusion définitive de CRM Institut ;
- Des dommages et intérêts.

## 18.3 Confidentialité

Le Client et le Stagiaire s'engagent à préserver la confidentialité des informations à caractère confidentiel communiquées par CRM Institut durant la formation (méthodes, outils, contenus, données clients de CRM Institut, etc.), à l'exception de ce qu'ils doivent partager dans le cadre de la gestion administrative interne de leur organisation.

## 18.4 Brevets et inventions

CRM Institut ne garantit pas que les formations dispensées ne contreviendraient pas à des brevets ou droits de propriété intellectuelle tiers. En cas de litige de propriété intellectuelle, CRM Institut se réserve le droit de suspendre ou interrompre la formation sans responsabilité.

---

## 19. FORCE MAJEURE

---

### 19.1 Définition

Sont considérés comme cas de force majeure :

- Les événements naturels (tempêtes, tremblements de terre, inondations, épidémies, pandémies) ;
- Les événements politiques ou sociaux (grèves générales, émeutes, conflits) ;
- Les décisions gouvernementales ou restrictions légales (confinement, fermeture administrative) ;
- Les défaillances informatiques ou piratages informatiques incontrôlables ;
- Les pannes d'électricité ou de réseau Internet massives ;
- Tout événement imprévisible et insurmontable à la date du contrat.

### 19.2 Conséquences de la force majeure

En cas de force majeure empêchant l'exécution de la formation :

- CRM Institut n'est pas tenue de respecter ses obligations pendant la durée de l'événement ;
- Le Client et CRM Institut se concertent pour déterminer les solutions adaptées (report, remboursement, adaptation de la modalité) ;
- La durée du report ne peut excéder une période raisonnable (généralement 3 à 6 mois, selon la nature de l'événement).

En cas de force majeure prolongée rendant la formation impossible, CRM Institut peut proposer un remboursement intégral ou une annulation sans frais.

---

## 20. MODIFICATIONS DES CGV

---

### 20.1 Droit de modification

CRM Institut se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment pour :

- Adapter à l'évolution de la réglementation légale ou réglementaire ;
- Améliorer la qualité des services ;
- Corriger des erreurs ou clarifications ;
- Adapter les modalités organisationnelles.

### 20.2 Notification des modifications

Les modifications entrent en vigueur à la date indiquée dans la notification. CRM Institut informe le Client de toute modification substantielle par :

- Email adressé à l'adresse fournie lors de l'inscription ;
- Publication sur le site web ;
- Affichage dans les locaux.

### 20.3 Modalités applicables

- **Pour les contrats en cours** : Les modifications ne s'appliquent qu'aux formations dont le devis ou la convention est établi après la date de modification.
- **Pour les inscriptions antérieures** : Les CGV en vigueur à la date d'inscription restent applicables.

### 20.4 Acceptation des modifications

Le Client qui souhaite s'inscrire à une formation après la publication des nouvelles CGV accepte implicitement les modifications en confirmant son inscription.

---

## 21. RÈGLEMENT DES LITIGES

---

### 21.1 Résolution amiable

En cas de désaccord ou litige concernant l'exécution du contrat ou des CGV, les parties s'engagent en priorité à chercher une résolution amiable. Le Client est invité à contacter CRM Institut par écrit (email) en détaillant le différend.

CRM Institut répond à la demande dans un délai de **15 jours** suivant la réception. Les parties discutent en bonne foi en vue d'aboutir à un accord.

### 21.2 Médiation consommateur

**Pour les litiges B2C (consommateurs)** : CRM Institut adhère à un dispositif de médiation de la consommation agréé permettant une résolution amiable et gratuite des litiges.

**Médiateur agréé** : Médiation Consommation – AME (ou autre organisme de médiation agréé par la DGCCRF)

**Coordonnées du médiateur** : Sur demande auprès de [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com)

Le Client consommateur peut saisir le médiateur en cas de litige non résolu après 30 jours de tentatives amiables auprès de CRM Institut.

### 21.3 Juridiction compétente

Pour tout litige découlant de l'interprétation, de l'exécution ou du non-respect des présentes CGV ou du contrat associé :

- Les parties reconnaissent la **compétence exclusive du Tribunal judiciaire de Pontoise** (ou toute juridiction compétente selon la localité du Client) ;
- La compétence du Tribunal ne peut être contestée, même en cas de comparution volontaire du défendeur ;
- Les frais de litige demeurent à la charge du Client en cas de condamnation.

### 21.4 Loi applicable

Les présentes CGV et tous les contrats associés sont régis par le **droit français**. Aucune autre législation ne s'applique, sauf disposition impérative du droit communautaire ou des traités internationaux.

### 21.5 Exécution des jugements

Tout jugement rendu par le Tribunal compétent s'impose aux parties. En cas de non-exécution volontaire, CRM Institut ou le Client peut demander l'exécution forcée auprès des autorités compétentes (commissaire-priseur, huissier).

---

## 22. ACCEPTATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

### 22.1 Acceptation des CGV

L'inscription d'un Client à une formation ou la conclusion d'une convention avec CRM Institut emporte **acceptation sans réserve** de l'intégralité des présentes CGV ainsi que du Règlement intérieur.

Aucune condition restrictive ou contraire énoncée par le Client (bon de commande, devis modifié) ne peut prévaloir sur les CGV, sauf accord écrit explicite de la part d'un représentant dûment autorisé de CRM Institut.

### 22.2 Entrée en vigueur

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date de leur publication sur le site web de CRM Institut ou de leur communication au Client. Elles restent applicables à toute inscription ultérieure du Client.

**Date de publication** : 19 novembre 2025

### 22.3 Antériorité

Toute version antérieure des CGV est abrogée et remplacée par les présentes. En cas de contradiction entre un contrat antérieurement conclu et les présentes CGV, le contrat spécifique prime.

---

## 23. CONTACT ET ASSISTANCE

Pour toute question, réclamation, demande de modification ou exercice de droits relatifs aux présentes CGV :

**Email** : [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com)

**Adresse** : CRM Institut, 49 rue des Picottes, 95150 Taverny

**Personne responsable** : Raphael Breme

CRM Institut s'engage à répondre à toute demande dans un délai de **15 jours** suivant sa réception.

---

## ANNEXE : RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le Règlement intérieur de CRM Institut, en vigueur à la date des présentes CGV, est disponible sur simple demande à [crminstitut@gmail.com](mailto:crminstitut@gmail.com).

Les modifications du Règlement intérieur sont notifiées aux Clients au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur, sauf nécessité urgente (sécurité, conformité légale).

---

**Document établi le 19 novembre 2025.**

**Visas légaux :**

- Certification Qualiopi : En vigueur
- Déclaration d'activité : 11950799295
- Immatriculation SIREN : 947 951 075

**Document établi pour CRM Institut – Tous droits réservés. Reproduction interdite sans autorisation écrite.**