

Conditions générales de vente

Le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Établissement Public à caractère industriel et commercial
Dont le siège se situe 84 avenue Jean Jaurès à Champs sur marne
N° de déclaration d'activité : 1175 025 8675
N° Siret : 7756 882 900019 - Code NAF : 7219Z

1/ DÉFINITIONS

- **FORMATION INTERENTREPRISE** : Formation sur catalogue dans le cadre de laquelle le Client et le Formateur sont réunis physiquement pour la durée de la Formation. La Formation se déroule dans les locaux du CSTB ou dans des locaux mis à disposition par le CSTB.
- **FORMATION INTRAENTREPRISE** : Formation, réalisée sur mesure pour le compte d'un Client, dans le cadre de laquelle le Client et le Formateur sont réunis physiquement pour la durée de la Formation dans les locaux du CSTB, dans les locaux du Client ou dans des locaux mis à la disposition par le Client.
- **PLATEFORME DE FORMATION** : désigne la Plateforme de Formation en ligne du CSTB, à laquelle le Client accède à partir du site internet : <http://ecampus.formations.cstb.fr>, dans le cadre d'une Formation e-learning.
- **FORMATION E-LEARNING** : Formation à distance, dans le cadre de laquelle le Stagiaire en se connectant sur la Plateforme de Formation à l'aide d'un lien communiqué par mail par le CSTB, peut :
 - visionner des vidéos, et des documents sur supports numériques correspondants aux Modules de Formation choisis par le Client ;
 - et le cas échéant participer à une visio conférence animée par le Formateur et poser des questions par email au Formateur.
- **MODULES DE FORMATION** : désigne des documents sur supports numériques, images animées ou non, dessins, films et rediffusion de visio conférences accessibles sur la Plateforme de Formation, correspondant aux Modules de Formation e-learning choisis par le Client.
- **ACTIVATION DES MODULES** (ou de la licence d'utilisation des Modules) : désigne l'envoi par email du lien de connexion par le CSTB aux Stagiaires mentionnés par le Client dans sa Commande, leur permettant d'accéder aux Modules de Formation. La durée de la licence court à partir de l'envoi du lien de connexion.
- **FORMATION** : désigne une Formation interentreprise, intraentreprise ou e-learning organisée par le CSTB.
- **CLIENT** : toute personne morale cliente du CSTB ayant signé une convention de formation professionnelle avec le CSTB afin de faire participer une ou plusieurs personnes physiques (ci-après les « Stagiaires ») à une Formation conformément aux dispositions prévues à l'article L. 6313-1 du Code du travail, relatif aux actions de formation professionnelle continue.
- **FORMATEUR** : désigne la personne physique missionnée par le CSTB pour animer une Formation.
- **COMMANDE** : désigne la commande d'une prestation de formation passée par le Client au CSTB. La Commande est enregistrée et définitive à compter de la réception par le CSTB du bulletin d'inscription dûment complété et signé et de la réception de la convention de formation professionnelle signée par les Parties (ci-après l'« Enregistrement de la Commande »).

2/ OBJET

Les présentes conditions générales de vente (CGV) et de participation ont pour objet de définir les conditions applicables à la vente de formation par le CSTB au Client.

3/ DOCUMENTS CONTRACTUELS ET MODALITÉS D'INSCRIPTION

Les inscriptions aux Formations du CSTB impliquent l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes Conditions générales de vente des Formations du CSTB. Les conditions générales de vente du CSTB sont insérées dans le catalogue de Formations du CSTB. Elles sont également téléchargeables à tout moment et gratuitement sur le site internet du CSTB Formations. En outre, elles peuvent être demandées par tout moyen au CSTB. La signature du bulletin d'inscription et de la convention de Formation vaut acceptation des Conditions Générales de Vente des Formations du CSTB. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente des Formations du CSTB et les accepte comme faisant partie intégrante de sa Commande.

Le bulletin d'inscription, la convention de Formation et les conditions générales de Vente des Formations du CSTB prévalent sur les conditions d'achat du Client, sauf acceptation formelle et écrite du CSTB. Toute condition contraire opposée par le Client sera, donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au CSTB quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. La Commande d'une Formation suppose que le Client :

- 1/ Remplisse le bulletin d'inscription disponible sur le site internet du CSTB à la rubrique intitulée « Formation » ou le bulletin d'inscription figurant dans le Catalogue Formation du CSTB ;
- 2/ le renvoie dûment renseigné, signé et revêtu du cachet du Client, par courrier à l'adresse suivante: CSTB Formations 84, avenue Jean Jaurès Champs-sur-Marne 77447 Marne-La-Vallée Cedex 2 ou par email (une fois scannée) : cstb-formations@cstb.fr. Le CSTB ne peut traiter les inscriptions reçues que lorsque celles-ci sont dûment complétées et signées par le Client. L'inscription du Client est définitive à compter de la réception par le CSTB du bulletin d'inscription entièrement complété, signé et revêtu du cachet du Client. En cas de bulletin incomplet, l'inscription du Client sera en attente jusqu'à l'obtention des informations nécessaires.

À réception du bulletin d'inscription dûment complété, le CSTB transmet au Client la ou les convention(s)-convocation(s) de Formation en doubles exemplaires conformément à la date, l'heure, le lieu de Formation et les modalités pratiques, ainsi qu'un plan d'accès. Le Client s'engage à renvoyer au CSTB deux exemplaires signés de la convention de Formation avant le début de la Formation. La Commande est enregistrée et définitive à compter de la réception du bulletin d'inscription dûment complété et signé et de la réception de la convention de formation professionnelle signée par les Parties.

À l'issue de la Formation, une attestation de présence est adressée au Client.

Dans le cadre des formations intitulées « Premium », le stagiaire passe un examen destiné à évaluer les connaissances acquises durant la Formation. Les conditions d'attribution du certificat de réussite sont précisées dans le document intitulé « règles applicables à la délivrance des certificats de réussite à un parcours de formation délivrés par le CSTB » et consultable sur le site internet du CSTB Formations : <http://formations.cstb.fr/>

En cas de succès à l'examen, le CSTB délivre un certificat de réussite du parcours de formation.

4/ FORMATIONS INTERENTREPRISES

4.1 Conditions Financières

Les tarifs sont forfaitaires et comprennent : la Formation, les frais pédagogiques, la documentation, les pauses et les déjeuners.

4.2 Remplacement d'un participant

Le CSTB offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans fabrication supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de Formation concernée. Toute demande de remplacement devra être adressée par email à l'adresse : cstb-formation@cstb.fr

4.3 Conditions d'annulation, d'ajournement et de report

4.3.1 Pour les stages interentreprises
4.3.1.1 Annulation par le Client
Toute annulation par le Client doit être communiquée par email à l'adresse : cstb-formation@cstb.fr
Pour toute annulation par le Client, moins de 10 jours francs ouvrables avant le début de la Formation, le CSTB facturera un dédit de 80% du montant de la Formation au Client.
Si une avance avait été demandée au Client lors de l'inscription, le solde est facturé au Client à titre de dédit.
Si l'intégralité du prix de la Formation avait été réglé par le Client lors de l'inscription, le CSTB s'engage à rembourser au Client la différence entre le montant total de la Formation et le montant perçu à titre de dédit.

En cas d'annulation par le Client formulée plus de dix jours ouvrables avant la date de démarrage de Formation, la Formation n'est pas facturée au Client.

Si une avance avait été payée par le Client lors de l'inscription à la Formation, cette avance lui est remboursée par le CSTB dans les plus brefs délais.

4.3.1.2 Ajournement par le CSTB

Le CSTB se réserve la possibilité d'ajourner une session interentreprises et ce sans indemnités, au plus tard 10 jours avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques, notamment si le nombre de participant prévu est jugé insuffisant.

Dans ce cas, aucune somme n'est perçue par le CSTB.

Si un paiement d'avance de tout ou partie du montant de la prestation de Formation avait été réglée par le Client, cette somme lui est remboursée par le CSTB.

En cas d'ajournement de la session initialement prévue, si le même thème que la session initiale ayant été annulée dans les 6 mois suivant la date de cette dernière, il proposera au Client de reporter son inscription à cette nouvelle session, sous réserve qu'il y ait encore suffisamment de places disponibles. Si le Client lui confirme son accord pour le report et qu'une avance avait été perçue par le CSTB lors de l'inscription à la session initialement prévue, le CSTB la conserve.

Elle sera déduite du solde à verser par le Client à l'issue de la Formation.

4.3.2 Pour les cycles et parcours interentreprises :

4.3.2.1 Annulation par le Client
Pour toute annulation par le Client, moins de 10 jours francs ouvrables avant le début du cycle ou du 1er stage du parcours, 50% du montant de la Formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

4.3.2.2 Ajournement par le CSTB

Le CSTB se réserve la possibilité d'ajourner un cycle ou parcours interentreprises et ce sans indemnités, au plus tard 10 jours avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques, notamment si le nombre de participant prévu est jugé insuffisant.

Dans ce cas, aucune somme n'est perçue par le CSTB.

Si un paiement d'avance de tout ou partie du montant de la prestation de Formation avait été réglée par le Client, cette somme lui est remboursée par le CSTB.

En cas d'ajournement de la session initialement prévue, si le CSTB organise une nouvelle session de Formation portant sur le même thème que la session initiale ayant été annulée dans les 6 mois suivant la date de cette dernière, il proposera au Client de reporter son inscription à cette nouvelle session, sous réserve qu'il y ait encore suffisamment de places disponibles. Si le Client lui confirme son accord pour le report et qu'une avance avait été perçue par le CSTB lors de l'inscription à la session initialement prévue, le CSTB la conserve.

Elle sera déduite du solde à verser par le Client à l'issue de la Formation.

5/ FORMATIONS INTRAENTREPRISES

5.1 Conditions Financières

Une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par le CSTB

5.2 Conditions d'annulation, d'ajournement et de report

5.2.1 Annulation par le Client
Toute annulation par le Client doit être communiquée par email à l'adresse : cstb-formation@cstb.fr

Pour toute annulation, moins de 10 jours francs ouvrables avant le début de la Formation, 50% du montant de la session Formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

5.2.2 Ajournement par le CSTB

Le CSTB se réserve la possibilité d'ajourner une session de formation intraentreprise et ce sans indemnités, au plus tard 10 jours avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques.

Dans ce cas, aucune somme n'est perçue par le CSTB.

Si un paiement d'avance de tout ou partie du montant de la prestation de Formation avait été réglée par le Client, cette somme lui est remboursée par le CSTB.

En cas d'ajournement de la session initialement prévue, si le CSTB organise une nouvelle session de Formation portant sur le même thème que la session initiale ayant été annulée dans les 6 mois suivant la date de cette dernière, il proposera au Client de reporter son inscription à cette nouvelle session, sous réserve qu'il y ait encore suffisamment de places disponibles. Si le Client lui confirme son accord pour le report et qu'une avance avait été perçue par le CSTB lors de l'inscription à la session initialement prévue, le CSTB la conserve.

Elle sera déduite du solde à verser par le Client à l'issue de la Formation.

6/ FORMATIONS E-LEARNING

6.1 Licence d'utilisation du Contenu des Modules :

Le CSTB accorde au Client une licence d'utilisation non exclusive, incessible, non transférable et sans droit de sous-licence (à l'exception des Stagiaires) permettant aux Stagiaires de visualiser le contenu des Modules mentionnés à la Commande. Les caractéristiques de cette licence sont précisées à l'article 11.2 ci-après. Le Client n'est pas autorisé à reproduire (y compris imprimer) le contenu des modules.

6.2 Activation des Modules/Entrée en vigueur de la licence

Dans les plus brefs délais à compter de l'enregistrement de la Commande, le CSTB envoie à chaque Stagiaire, un email contenant un mot de passe et un identifiant lui permettant de se connecter à Plateforme de Formation et d'accéder au Contenu des Modules.

L'identifiant et le mot de passe sont confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles.

6.3 Durée de la licence

La durée de la licence est spécifiée dans la Commande. Si aucun délai n'est spécifié dans la Commande, la licence est valable 3 mois à compter de l'Activation des Modules.

Passé ce délai, la(les) licence(s) d'utilisation consentie au Client cessera (ont) immédiatement et le Client devra effectuer une autre commande si il souhaite prolonger la durée de celle(s)-ci.

6.4 Assistance technique et maintenance de la Plateforme de formation

Dans le cadre des Formations e-learning, le CSTB s'engage à assurer :
- une assistance technique permettant aux Stagiaires de poser des questions par e-mail au CSTB, à l'adresse suivante : cstb-formation@cstb.fr afin de l'aider à résoudre les problèmes de connexion et d'utilisation de la Plateforme de Formation
- la maintenance corrective et évolutive de la Plateforme de formation
- le reporting (journal des connexions).

6.5 Responsabilités

6.5.1 Responsabilité du Client et des Stagiaires

6.5.1.1 Le Client certifie avoir informé les Stagiaires que :
- ceux-ci sont responsables de la gestion et de la conservation de leurs identifiants et mots de passe. En conséquence, il appartient à ceux-ci de mettre en œuvre toutes mesures de précaution nécessaires pour garantir leur protection et leur confidentialité, de telle sorte que ceux-ci ne soient pas portés à la connaissance du public, ceux-ci sont responsables de toute utilisation frauduleuse de ceux-ci. En cas de perte de vol ou de divulgation accidentelle, le Stagiaire doit immédiatement informer le CSTB qui lui adressera de nouveaux identifiants de connexion et mot de passe et mettra immédiatement en œuvre les mesures nécessaires afin d'empêcher toute connexion à partir des identifiants et mot de passe divulgués.

Les frais éventuels de création et d'envoi des nouveaux identifiants et mot de passe seront supportés par le Client.

- ceux-ci sont responsables de la détermination de l'opportunité d'utiliser la Plateforme de Formation.

L'utilisation des informations et/ou documents disponibles sur la Plateforme de Formation se fait sous la seule responsabilité des Stagiaires, qui assument la totalité des conséquences pouvant en découler, sans que la responsabilité du CSTB ne puisse être recherchée à ce titre.

6.5.1.2 Le Client s'engage à se conformer aux dispositions légales, et notamment aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés. Il est responsable de l'ensemble des obligations incombant aux responsables de traitements et s'assurera de l'exécution de toute formalité auprès de la CNIL.

Il est responsable de la collecte des données personnelles des Stagiaires et doit s'assurer que les données personnelles transmises au CSTB auront été collectées dans des conditions permettant une telle transmission et l'exploitation par le CSTB des données personnelles conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales.

Le Client s'engage, sous sa seule responsabilité, à informer les Stagiaires de la collecte de leurs données personnelles par le CSTB et des finalités du traitement, ainsi qu'à les informer des droits qui leurs sont ouverts de par la loi « Informatique et libertés ».

Le Client certifie au CSTB que chaque Stagiaire a consenti à ce que son adresse email soit communiquée au CSTB et qu'il a accepté de recevoir à cette même adresse le courrier électronique émis par le CSTB contenant ses identifiants et mot de passe de connexion.

Dans le cadre des formations « Premium », le Client certifie au CSTB que chaque Stagiaire a consenti à ce que son adresse email soit communiquée au CSTB afin que le CSTB lui envoie son attestation de réussite au parcours de formation.

Par ailleurs, il incombe au Client d'informer le stagiaire de l'obligation qui incombe à ce dernier de respecter :

- les dispositions relatives aux conditions d'utilisation du certificat et des droits du CSTB sur les marques des marques du CSTB, mentionnées dans le document intitulé « règles applicables à la délivrance des certificats de réussite à un parcours de formation délivrés par le CSTB » et consultable sur le site internet du CSTB Formations.

6.5.1.3 Il appartient à chaque Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logicielles de la contamination d'éventuels virus circulant sur Internet.

6.5.2 Responsabilité du CSTB

6.5.2.1 Le CSTB ne sera pas responsable vis-à-vis du Client de toute perte ou dommage de quelque sorte que ce soit résultant :
- de l'utilisation et de l'interprétation du Contenu des Modules par le Client, ainsi que des décisions prises par le Client sur le fondement du Contenu des Modules,

- d'erreurs, omissions, ou du défaut de mise à jour d'informations accessibles sur la Plateforme de Formation ;
- de toute autre circonstance survenant en liaison avec la licence octroyée au Client et toute décision ou mesure prise par le Client sur le fondement des informations accessibles sur la Plateforme de Formation.

6.5.2.2 Pendant la durée de la licence d'utilisation de la Plateforme de Formation, la Plateforme de Formation est accessible 24h/24h et 7 jours/7 jours, à exception des cas de force majeure, difficultés informatiques, difficultés liées à la structure des réseaux de télécommunications ou autres difficultés techniques. Le Client reconnaît et accepte que le réseau internet puisse connaître des périodes de saturation à raison de l'encombrement de la bande passante, des coupures dues à des incidents techniques ou à des interventions de maintenance, de décisions des sociétés gérant les réseaux ou tous autres événements indépendants de la volonté du CSTB.

En conséquence, la responsabilité du CSTB est écartée en cas de dysfonctionnement ou d'interruption du fonctionnement de la Plateforme de Formation, trouvant son origine dans les événements affectant les réseaux de communication et, plus généralement, tout événement indépendant de la volonté du CSTB et échappant à son contrôle.

Par ailleurs, pour des raisons de maintenance, le CSTB pourra suspendre momentanément l'accès à la Plateforme de formation. Il s'efforcera d'en avertir préalablement les Clients.

D'autre part, les informations et/ou documents disponibles sur la Plateforme de Formation sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, et peuvent avoir fait l'objet d'une mise à jour. En particulier, ils peuvent avoir fait l'objet d'une mise à jour entre le moment de leur téléchargement et celui où le Client en prend connaissance.

6.5.2.3 Les documents accessibles sur la Plateforme de formation contiennent des liens hypertextes vers des sites web gérés par des tiers. Le CSTB ne peut exercer aucun contrôle permanent sur ces sites ni assumer aucune responsabilité quant à leur contenu.

L'insertion de ces liens ne signifie pas que le CSTB approuve les éléments contenus sur ces sites.

Le CSTB ne peut être tenu responsable du contenu de ces sites, et le fait que ces sites soient référencés sur la Plateforme de formation n'engage en aucun cas la responsabilité du CSTB.

7/ PRIX ET RÉGLEMENTS

Le prix des Formations interentreprise et e-learning figure au catalogue en vigueur au moment de l'inscription et sur les programmes détaillés.

Les Formations intraentreprises font l'objet d'une proposition spécifique et d'un forfait négocié avec le CSTB. Le CSTB n'est pas assujéti à la TVA.

Des tarifs spéciaux sont proposés pour les inscriptions groupées ; pour les demandeurs d'emploi et les enseignants/formateurs d'établissement d'enseignement secondaire ou supérieur, sur présentation d'un justificatif.

Le règlement s'effectue en euro. Le Client doit adresser au CSTB un règlement réel et conforme au montant de la Formation commandée.

Plusieurs modalités de règlement sont proposées au Client :
-a/ Règlement par virement bancaire
-b/ Règlement par chèque bancaire à renvoyer à l'adresse suivante : CSTB Formations 84, avenue Jean Jaurès Champs-sur-Marne 77447 Marne-La-Vallée Cedex 2

Le montant de toute Formation commencée est dû dans son intégralité. À l'issue de la Formation, sont adressées au Client et le cas échéant à l'OPCA, la facture et les pièces justificatives (feuille d'émargement, attestation de présence). Les factures sont payables en euros, à 30 jours à compter de la date d'émission de la date de facture, sans escompte et à l'ordre du CSTB.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard calculées par application à la somme impayée d'un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, cet intérêt s'appliquant à partir du premier jour de dépassement de la date de règlement sans qu'un rappel soit nécessaire. Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement conformément aux articles L441- 6 c. com. et D.441-5 c. com. Le CSTB se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

8/ RÉGLEMENT PAR UN OPCA

Les Formations proposées par le CSTB peuvent être pris en charge par un Organisme particulaire collecteur agréé (ou « OPCA »).

En cas de règlement effectuée par un OPCA, il appartient au Client d'effectuer toutes les démarches et d'envoyer les documents nécessaires à l'établissement de son dossier à l'organisme dont il dépend, et de s'assurer de sa bonne fin. L'accord de prise en charge de l'OPCA doit nous parvenir par courrier avant le début de la Formation. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, le solde sera facturé directement au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas au CSTB au premier jour de Formation, ou si le dossier de prise en charge est incomplet, le CSTB se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de Formation au Client.

En cas de refus de règlement par l'organisme désigné par le Client, quelle que soit la cause (défaut ou retard de prise en charge, manque de fonds...), les frais de Formation seront facturés directement au Client.

9/ DROIT D'USAGE DE LA DENOMINATION SOCIALE, DU NOM COMMERCIAL ET DES MARQUES

Le Client est autorisé à reproduire la marque CSTB Formations, et la dénomination CSTB dans des supports de communication et de publication relatifs à la formation, sous réserve d'avoir préalablement obtenu l'autorisation du CSTB.

Le CSTB est autorisé à reproduire la dénomination sociale, le nom commercial ou les marques détenues par le Client dans des supports de communication et de publication relatifs à la formation sous réserve d'avoir préalablement obtenu l'autorisation du Client.

10/ PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1 Propriété des documents sur supports papier remis lors des Formations intra et interentreprises :

Les documents sur supports papier remis lors des Formations intra et interentreprises sont la propriété exclusive du CSTB. Ces documents sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Le Client n'est pas autorisé à les reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, les adapter, modifier, traduire, représenter, commercialiser ou à les diffuser à tout tiers non participants aux Formations organisées par le CSTB

Les obligations stipulées au présent article sont applicables pour tout pays, pour toute la durée de protection des supports par le droit de la propriété intellectuelle.

10.2 Propriété des éléments accessibles sur la Plateforme Formations du CSTB

Les documents écrits sur supports numériques, images animées ou non, dessins, films et rediffusion de visio conférences composant les Modules de Formation choisis par le Client et accessibles sur la Plateforme de Formation (ci-après le « Contenu des Modules ») sont la propriété du CSTB. Ces éléments sont protégés en tant que tels par le droit de la propriété intellectuelle.

Le CSTB accorde au Client une licence d'utilisation non exclusive, incessible et non transférable lui permettant de consulter le Contenu des Modules en se connectant à la Plateforme de Formation. Cette autorisation lui est consentie pour la durée mentionnée dans la Commande, ou à défaut pour une durée de trois mois à compter de la date d'Activation des Modules par le CSTB. En dehors du droit de consultation concédé ci-dessus et sans préjudice de celui-ci, le Client n'est pas autorisé à :

- copier, imprimer, transférer à des tiers, tout ou partie du Contenu des Modules
- vendre, louer, sous-licencier ou distribuer à des tiers, de quelque façon que ce soit tout ou partie du Contenu des Modules, modifier et/ou fusionner tout ou partie du Contenu des Modules, les intégrer dans de nouveaux outils, bases de données ou dans d'autres programmes informatiques.

Le Client s'engage à ne pas mettre, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie du Contenu des Modules à la disposition de tiers y compris par transmission en ligne, en temps partagé ou sous forme de revente, de location ou de prêt par communication de son support ou d'une copie de celui-ci.

Le Client s'interdit d'utiliser tout ou partie du Contenu des Modules en vue de développer une activité de formation concurrente à celle exercée par le CSTB.

11/ RÉGLEMENT DES LITIGES

En cas de différend quant à l'exécution d'une action de Formation, le CSTB et le Client s'engagent à rechercher un règlement à l'amiable dans un délai de soixante (60) jours à compter de l'apparition du différend.

À défaut d'accord, le différend sera soumis à l'appréciation du tribunal compétent.