



CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

FORMATIONS ET PRESTATIONS ASSOCIEES

Sommaire

Article 1. Présentation	1
Article 2. Objet	1
Article 3. Modalités d'inscription – paiement et financement des formations	1
Article 4. Obligations respectives en cas de financement de la formation par un tiers	2
Article 5. Conditions spécifiques d'inscription pour les cycles métier – Garanties.....	2
Article 6. Convocation en formation.....	2
Article 7. Report – Annulation d'inscription – Absences en formation du client	2
Article 8. Report – Annulation de session de formation d'Up n'PRO	2
Article 9. Tarifs et contenus	2
Article 10. Conditions de paiement	2
Article 11. Conditions de paiement personne physique (1)	3
Article 12. Assurance – Règlement intérieur	3
Article 13. Documents légaux remis - Facturation.....	3
Article 14. Passage des certifications et exercice du métier – cas des formations réglementaires diagnostic immobilier	3
Article 15. Soutenance orale devant un Jury – Cas des cycles métier.....	3
Article 16. Formation à distance et mixte	4
Article 17. Force majeure	5
Article 18. Non-conformité ou anomalies constatées par le client sur le ou les parcours de formation(s)	5
Article 19. Propriété intellectuelle	5
Article 20. Informatique et liberté.....	6
Article 21. Différend.....	6

Article 1. Présentation

Up n'PRO, organisme de formation enregistré sous le N°53351054435 auprès du préfet REGION BRETAGNE, développe, propose et dispense des formations sous plusieurs formats : formations présentielles, formations à distance, visio formations tutorées et formations mixtes (associant à la fois le présentiel/visio formation tutorée et le distanciel).

Up n'PRO propose à ses clients des formations dites **CATALOGUE, en format inter-entreprises (INTER)** (inscription individuelle des stagiaires de plusieurs entreprises) ou en **format formation intra-entreprise (INTRA)** (convention de formation passée entre Up n'PRO et un seul client entreprise pour ses collaborateurs).

Up n'PRO propose également des **formations SUR MESURE** (proposition commerciale spécifique selon cahier des charges défini avec le client entreprise) ainsi que des prestations contribuant à des parcours de formation telles que des web conférences (webinar ou classe virtuelle), des modules de révision avant examen, des modules QUIZ en ligne...

Toutes les formations d'Up n'PRO sont délivrées en français et nécessitent, de la part des participants, de maîtriser le français lu, parlé et écrit. Pour des formations en langues étrangères, l'intéressé doit contacter Up n'PRO pour un devis.

Article 2. Objet

Les présentes **conditions générales de vente** (ci-après les "CGV") s'appliquent à toutes les formations à destination de professionnels ou de particuliers (désignés ci-après le client) dispensées par Up n'PRO et excluent l'application de toute autre disposition, à l'exception d'accords spécifiquement mis en place dans le cadre de contrats de partenariat annuels ou pluriannuels avec des entreprises ou réseaux.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Up n'PRO se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des présentes conditions générales de vente.

Article 3. Modalités d'inscription – paiement et financement des formations

Pour l'ensemble des formations présentielles, visio formations tutorées et mixtes, **toute inscription prend effet à réception de la convention (devis signé) et de l'annexe « fiche information entreprise et stagiaire »**, formalisant l'accord du client sur l'objectif, le contenu, la date et le coût du stage de formation (ou proposition commerciale comportant ces mêmes informations pour les INTRA ou SUR MESURE), ainsi que sur **l'ensemble des éléments relatifs au financement de la formation**. Le devis signé et l'ensemble des éléments demandés doivent être retournés **au plus tard 3 semaines avant le démarrage de la formation**.

Concernant le financement et le paiement de la formation, le client doit faire parvenir à Up n'PRO à l'inscription, et au plus tard avant le démarrage de la formation :

- CAS 1 – En l'absence de prise en charge par un tiers financeur, **30% du coût de la formation réglé par le client à Up n'PRO.**
- CAS 2 – En cas de prise en charge totale du coût de formation par un tiers financeur, **l'accord de prise en charge totale.**
- CAS 3 – En cas de prise en charge partielle par un tiers financeur, **l'accord de prise en charge partielle ainsi que le règlement de 30% du solde dû par le client**

Dans le cas où le stagiaire attend une réponse d'un tiers financeur, le **règlement du solde est transmis à Up n'PRO par chèque dans tous les cas, avant démarrage de la formation. A réception de l'accord de prise en charge, Up n'PRO s'engage à détruire le chèque préalablement transmis.**

Voir l'article conditions de paiement concernant les possibilités de facilité de paiement pour les cycles métier.

L'achat de formation 100% à distance hors de celles intégrées dans les cycles métier ou dans les formations mixtes s'effectue via la e-boutique d'Up n'PRO ([e-boutique Up n'PRO](#)). Dans le cas d'une vente à distance, le stagiaire dispose d'un **déla**

Article 4. Obligations respectives en cas de financement de la formation par un tiers

En cas de financement par un tiers financeur, le client s'engage à vérifier auprès de lui qu'il a une parfaite connaissance de toutes les données relatives à la formation financée, et que les fonds sont bien disponibles. En outre, le **client s'engage à respecter les conditions et modalités imposées par le tiers** financeur qui conditionnent l'obtention du financement (convention de formation ou devis approuvé, assiduité, justificatif d'absence, passage des QCM de fin de formation ...) Par défaut, Up n'PRO se réserve le droit de facturer au client directement la partie des prestations de formation qui ne serait pas prise en charge par le tiers financeur, malgré un accord préalable, du fait du non-respect de ces engagements par le client.

En contrepartie du versement reçu par un tiers financeur, **Up n'PRO s'engage à réaliser la ou les action(s) prévue(s) dans le cadre formation et à fournir les documents et pièces de nature à justifier la réalité et la validité des dépenses** de formation pour le compte du client. Up n'PRO pourra, en accord avec le client, confier la conduite de tout ou partie de l'action de formation à un autre organisme de formation avec lequel il aura passé un accord de sous-traitance.

Article 5. Conditions spécifiques d'inscription pour les cycles métier – Garanties

Afin de garantir une place au sein des cycles métier, Up n'PRO demandera au client en cours de démarche de financement auprès d'un organisme tiers de confirmer son inscription, en fournissant **un chèque de garantie**. Le montant de cette garantie s'élève à **30% du montant total du coût renseigné sur le devis et signé par le client**.

Article 6. Convocation en formation

Dans le cas d'une **formation inter-entreprises**, présentes, en visio formations tutorées ou mixtes, une **convocation** indiquant les renseignements concernant la session en question est adressée à l'intention du stagiaire (date, lieu, heure).

Dans le cas d'une **formation intra-entreprise**, une confirmation de réalisation (convention de formation) de la session est adressée au commanditaire de la session. Celui-ci se charge de diffuser les informations à l'ensemble des participants du groupe.

Dans le cas d'une **formation à distance**, et pour l'ensemble des formations présentes, en visio formations tutorées et mixtes, un mail notifie au **stagiaire, l'ouverture de son droit d'accès et un lien pour accéder à la plateforme SACADO**. La durée de validité de cet accès sera également spécifiée dans ce mail.

Article 7. Report – Annulation d'inscription – Absences en formation du client

Le client a la possibilité de reporter ou d'annuler l'inscription d'un ou plusieurs stagiaires aux sessions de formation. Ces demandes de report ou d'annulation ne pourront être acceptées que si elles surviennent **plus de trois semaines avant le début d'un cycle métier ou plus de 2 semaines avant le démarrage de toute autre type de formation**, sauf cas de force majeure validée par Up n'PRO.

En cas d'annulation ou de report communiqué à Up n'PRO **après ces délais, le montant total de la formation sera facturé au client**.

En cas d'**absence** en formation, un justificatif est à produire dans **les 5 jours ouvrés suivant le 1^{er} jour d'absence**. Passé ce délai, Up n'PRO facturera le montant intégral de la formation. Toute session commencée est due en totalité.

En cas d'**abandon** en cours de formation, **dans le cas d'une prise en charge qui ne couvrirait pas la totalité des coûts de formation**, Up n'PRO facturera le montant de la session ou du cycle démarré au stagiaire lui-même.

Le manque d'assiduité du stagiaire, soit de son fait, soit du fait de ses préposés, sauf cas de force majeure, ne donnera lieu à aucun remboursement de la part de Up n'PRO.

Article 8. Report – Annulation de session de formation d'Up n'PRO

Up n'PRO se réserve le droit de reporter ou d'annuler la session de formation en cas de force majeure (cf. article 17) ou si le quota minimum de stagiaires n'est pas atteint, et en informera alors l'entreprise ou le stagiaire concerné dans les plus brefs délais.

Up n'PRO peut annuler un cycle métier pour les raisons précédemment énoncées, alors que la formation « Connaissances en bâtiment – SACADO », préalable à ce cycle, peut avoir été maintenue. En aucun cas, ce module ne pourra faire l'objet d'un remboursement. La période d'accès au module à distance précédant une formation présente, fera par contre l'objet d'un allongement de la période d'accès au module via la plateforme SACADO. Ces conditions sont valables pour les formations présentes, en visio formations tutorées et celles à distance.

Article 9. Tarifs et contenus

Toutes les actions de formations Up n'PRO sont soumises au taux de TVA en vigueur. Les tarifs sont donc exprimés en € HT et € TTC. En cas de variation du taux de TVA, celui-ci sera répercuté sur le coût de la formation au moment de la facturation.

Les prix des **formations INTER** sont ceux figurant sur le tarif en vigueur à la date de réalisation (devis et/ou bulletins d'inscription), hors conditions spéciales de « grands groupes » ou contrats de partenariat spécifiques.

Pour ces formations, ce tarif englobe l'intégralité de la prestation de formation, dont la mise à disposition d'un support de cours ou synthèse de cours en se connectant sur la [plateforme SACADO](#). Les frais de repas, d'hébergement et de transport ne sont pas compris dans la prestation de formation, donc ne sont pas pris en charge par Up n'PRO.

Les prix des **formations INTRA et SUR MESURE** sont ceux indiqués sur la proposition commerciale relative à l'action de formation en question. Les prix sont exprimés en € HT et € TTC.

Les tarifs, contenus et durées de nos formations sont susceptibles d'être modifiés selon l'évolution de la réglementation et l'évolution du marché. Up n'PRO se réserve le droit d'adapter son offre à tout moment. Par conséquent, une régularisation administrative sera demandée conformément à ces éventuelles évolutions.

Article 10. Conditions de paiement

Les règlements sont exigibles à la commande conformément aux conditions de l'Article 3, sauf convention ou contrat particulier. Pour les organismes prenant en charge la formation du client, les paiements sont exigibles à réception de la facture (et doivent rappeler le numéro de la facture correspondante).

Les règlements sont effectués par **chèque à l'ordre d'Up n'PRO ou virement bancaire**. Pour les cycles métier le client peut, sur demande, bénéficier de **facilités de paiement**. Cette demande fait l'objet d'une étude par nos services financiers. Pour les formations totalement à distance, le paiement de la formation se fait via le site [e-boutique Up n'PRO](#).

ATTENTION ! Si le client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne finalité de cette demande. Il appartient également au client de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription (ou par retour de mail suite à réception du devis) dans le cas des formations présentes, visio formations tutorées, e-learning et mixtes.

Tout retard dans les paiements des factures émises par Up n'PRO se traduira par une pénalité de 3 fois le taux légal pour intérêts conventionnels. Toute poursuite contentieuse par Up n'PRO pour le recouvrement de ses factures entraînera de plein droit une majoration de 15% pour préjudice et trouble commercial avec un minimum de 80 euros.

Up n'PRO se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement ci-présentes, de suspendre ou d'annuler la poursuite de sa formation ainsi que les accès à la plateforme SACADO.

Article 11. Conditions de paiement personne physique (1)

L'article L6353-6 du Code du Travail prévoit qu'une personne physique s'inscrivant à une formation Up n'PRO à titre individuel et à ses frais, devra s'acquitter du paiement du prix du stage de la manière suivante :

- A l'issue du délai de rétractation (cf. délai en vigueur ci-dessous), **30 % du prix du stage devra être payé à l'organisme de formation,**
- **Le règlement du solde se fera à réception de facture à la fin de la formation.**

Dans le cas où un échéancier est prévu, celui-ci prévaut sur tout autre document ou conditions générales de vente.

Les articles L6353-3 et L6353-5 du Code du Travail prévoient qu'un client, personne physique, qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, dispose d'un délai de rétractation de 10 jours et ce, sans motif et à compter de la date de signature du devis ou autre document contractuel émis par Up n'PRO. Cette notification doit être expédiée par lettre recommandée avec accusé de réception au service formation d'Up n'PRO.

La totalité des sommes versées sera alors remboursée au client dans un délai de 30 jours suivant la date de réception dudit courrier et du RIB pour effectuer le remboursement.

Dans le cas d'une vente à distance, le stagiaire dispose d'un **délai de rétractation de 14 jours** à compter de l'acceptation de l'offre, sans pénalité. Le remboursement de l'achat sera envoyé au plus tard dans les 30 jours suivants.

[1] La notion de « personne physique » ne concerne pas les acheteurs individuels disposant d'une personnalité morale : travailleurs indépendants, chefs d'entreprises, gérants non-salariés...

Article 12. Assurance – Règlement intérieur

Pendant toute la durée de la formation (pour les formations présentielle et la partie présentielle des formations mixtes), le stagiaire reste responsable vis à vis des tiers et d'Up n'PRO. Il doit être couvert par son entreprise ou à titre individuel par une assurance garantissant une couverture suffisante contre les risques de nature diverse.

De plus, avant toute formation, le client doit avoir pris connaissance du règlement intérieur et s'y conformer. Ce règlement est disponible sur demande ou téléchargeable sur notre site internet à l'adresse suivante : [Règlement intérieur](#).

Article 13. Documents légaux remis - Facturation

Pour les formations réputées imputables conformément au livre IX du code du Travail concernant la Formation Professionnelle Continue, Up n'PRO établit une facture. Cette facture est adressée à l'organisme gestionnaire des fonds de formation du client, ou à l'entreprise ayant validé l'inscription en régularisation du paiement effectué à la commande. Dans le cas de la non-prise en charge des frais de formation par le financeur tiers, l'entreprise s'engage à régler les factures émises par Up n'PRO.

Un **devis/convention de formation** est établi et est impérativement retourné signé à Up n'PRO avant la formation. Un exemplaire est conservé par chacune des parties.

Dans le cas d'une formation entreprise par une personne physique, à titre individuel et à ses frais, un **contrat individuel de formation** est établi et est retourné signé avant la formation. Un exemplaire est conservé par chacune des parties.

A l'issue de la formation, Up n'PRO adresse au participant :

- un certificat de réalisation,
- une attestation de formation,
- une facture.

En tout état de cause, **la remise de tout certificat, attestation, ou titre certifié délivré en fin de formation ou sanctionnant la formation objet des présentes CGV est conditionnée au complet paiement du prix de la formation par le client à Up n'PRO** et à son assiduité sur l'ensemble de son parcours de formation, à sa présence lors des phases d'examens (Jury soutenance de fin de cycle métier et passage des QCM de fin de chaque session).

Le stagiaire s'engage à signer les listes de présences diffusées par le formateur, à la demi-journée, afin d'attester de son assiduité aux formations présentielles ou visio formations tutorées, et/ou à réaliser en totalité sa formation e-learning.

La durée d'archivage des documents de formation par Up n'PRO est de 5 ans, et au plus 10 ans dans le cas de financements spécifiques (Fonds Social Européen, ...). Passé ce délai, Up n'PRO ne sera pas en mesure de fournir un duplicata.

Article 14. Passage des certifications et exercice du métier – cas des formations réglementaires diagnostic immobilier

Pour rappel, les organismes de formation et de certification de compétences dans le métier du diagnostic immobilier sont indépendants, conformément aux réglementations.

Le client est informé sur ces conditions d'accès au métier avant toute inscription à un cycle métier. Le client a la responsabilité de sécuriser son inscription aux examens de certification auprès de son organisme de certification, en lui fournissant l'ensemble des documents exigés, en particulier les attestations de formation suivies, les copies de diplômes exigés et toute preuve de prérequis exigée selon le thème de certification visé, ...)

Le seul fait d'avoir suivi une formation, y compris un cycle métier avec obtention d'un titre RNCP ne garantit en aucun cas la réussite aux examens de certification de personnes et donc à l'exercice de ce métier. Tout stagiaire, soucieux de mettre de son côté toutes les chances de réussite à la certification, se doit de fournir un travail personnel sur les aspects spécifiques aux thèmes techniques et réglementaires sur lesquels porte la certification, ainsi que sur les aspects généraux liés à la connaissance du bâtiment et aux pratiques du métier.

Article 15. Soutenance orale devant un Jury – Cas des cycles métier

En fin des cycles métiers portés par Up n'PRO les stagiaires sont amenés à passer devant un jury, pour soit soutenir et présenter des études de cas, des rapports de mission et / ou pour répondre aux questions du jury.

- La convocation au Jury est transmise au plus tard **8 jours avant la date de la soutenance.**
- La signature des feuilles de présence pendant la soutenance est obligatoire.
- Le candidat reçoit **par mail les résultats de son examen.**
- Le diplôme format PDF sécurisé est envoyé dans les 15 jours suivants le passage du jury, sur l'adresse mail donné lors de l'inscription par le stagiaire.

En cas de résultat défavorable, le candidat pourra renouveler sa demande en présentant un nouveau DOSSIER DE SOUTENANCE et devra s'acquitter de nouveau des frais d'inscription avant passage devant le jury, soit 400,00 € HT soumis au taux de TVA en vigueur.

En cas d'échec, Up n'PRO ne peut être tenu pour responsable. Aucun remboursement relatif à la formation ou à la soutenance ne sera effectué.

En cas d'absence le jour de la soutenance, le candidat se verra proposer une autre date de passage de soutenance, selon le calendrier et les lieux / villes planifiés par Up n'PRO. L'absence doit être justifiée par un écrit.

Si l'absence n'est pas justifiée par écrit (cf. Article 17), le passage supplémentaire en soutenance sera facturé au tarif 400,00 € HT soumis au taux de TVA en vigueur.

Article 16. Formation à distance et mixte

La formation à distance est un procédé qui dispense des formations par l'utilisation d'un espace électronique sécurisé. Il s'agit d'une plateforme LMS, désignée Plateforme SACADO. Dans le cadre de ses formations à distance, Up n'PRO consent au client :

- L'ouverture de droits d'accès au service de la plateforme SACADO, au profit de l'utilisateur final. L'utilisateur final est défini comme toute personne physique titulaire d'un compte d'ouverture de session « utilisateur » lui permettant d'accéder aux parcours de formation.
- L'accès à la formation commandée pendant la période définie (en fonction des modules ou du parcours de formation choisi) à compter de l'envoi du courrier électronique de confirmation d'accès adressé par Up n'PRO (**adresse mail individuelle obligatoirement communiquée par le client à Up n'PRO**), période à l'issue de laquelle l'accès sera désactivé. (Sauf dispositions contraires définies par Up n'PRO et remises à l'utilisateur)
- Le droit d'accéder au(x) parcours de formation, objet de la sélection opérée par le client, à partir du jour d'ouverture de son accès, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (sauf cas de force majeure).

Attention, pour les salariés ayant une prise en charge, auprès d'un OPCO notamment, l'accès à la plateforme SACADO peut être préconisé aux horaires de leur temps de travail.

Article 16.1. Prérequis techniques et règles d'usage d'Internet

Le client déclare disposer de la compétence et des moyens nécessaires (techniques notamment...) pour accéder au site de la [plateforme SACADO](#).

A cette fin, il est indispensable que le client dispose ou ait accès à une connexion Internet haut débit (type ADSL) et à un équipement informatique muni d'une sortie audio. Le coût de la connexion Internet reste à la charge du stagiaire.

Le client qui se connecte sur le site déclare connaître et accepter les caractéristiques et limites d'Internet.

Le client reconnaît notamment :

- qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait du site et de ses codes d'accès personnels,
- que ses codes d'accès sont strictement personnels et qu'il s'engage à ne pas les communiquer à des tiers,
- qu'il a connaissance de la nature d'Internet (performances techniques, temps de réponse pour interroger ou consulter, ...),
- qu'il lui appartient de s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur lui permettent d'accéder correctement au site, qu'il lui appartient de prendre les mesures appropriées de protection et de sauvegarde de ses propres données et logiciels de la contamination par d'éventuels virus pouvant circuler à travers le site.

En conséquence, Up n'PRO ne peut être tenu responsable de tous dommages directs ou indirects découlant de l'usage du site.

Up n'PRO ne peut être tenu responsable des limites inhérentes à l'accès propre du client (vitesse d'accès, restriction et blocages éventuels).

Article 16.2. Accès au(x) parcours de formation à distance

Le client reconnaît que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part d'Up n'PRO, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de formation à ses besoins.

La réussite de la formation dépend exclusivement de la volonté et de l'engagement de l'utilisateur à assimiler les contenus et à les mettre en pratique selon les conseils pédagogiques présents dans les différents parcours de formation.

Après inscription à une formation mixte ou achat d'une formation à distance, Up n'PRO transmet, (sous 3 jours ouvrés), un email confirmant la réception de sa commande pour le parcours de formation choisi (adresse mail fournie par le client). Le client dispose alors d'un identifiant (« login ») et d'un mot de passe personnel, à définir lors de sa première connexion, lui permettant, à tout moment, d'accéder au(x) parcours de formation, et ce, pendant une durée indiquée lors de l'inscription ou de l'achat du module par la boutique.

L'inscription est effective à partir de la validation du paiement.

En cas de formation mixte et si le parcours distanciel précède la formation présentielle ou visio formation tutorée, le client s'engage à terminer et assimiler le parcours distanciel avant le démarrage du présentiel ou visio formation tutorée.

Les séquences en présentiel et visio formation tutorée associées à des séquences à distance, en e-learning (formations mixtes) sont ouvertes et maintenues si, et seulement si, un **seuil minimum de participants est atteint. Ce seuil peut varier selon le thème et la durée de formation.**

Si ce seuil n'est pas atteint, et que le client ne souhaite pas s'inscrire à une autre séquence proposée par Up n'PRO, Up n'PRO rembourse le client de la quote-part encaissée au titre de la séance présentielle, ou visio formation. Il ne peut, en aucun cas, être demandé un remboursement total de la formation, la séquence à distance démarrée étant due par le client.

Aucune annulation de commande ne peut être acceptée à compter de la date où l'utilisateur aura fait usage de l'identifiant et du mot de passe lui permettant d'accéder à la plateforme SACADO.

Si le stagiaire est inactif jusqu'à fermeture de sa formation ou s'il ne termine pas sa formation dans les temps impartis malgré les relances téléphoniques et / ou mails, la session sera clôturée et archivée. Si le stagiaire demande sa réouverture, il devra s'acquitter de nouveau de l'intégralité du montant de la formation en question.

La validation de la commande par le client vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

Nous rappelons au client qu'Up n'PRO ne peut être tenu responsable des risques encourus notamment de détournement, d'intrusion, de contamination et de piratage de ses données, programmes et fichiers. Il appartient au client de prendre toutes mesures appropriées de nature à protéger ses propres données, programmes et fichiers notamment contre les virus informatiques. En aucun cas, la responsabilité d'Up n'PRO ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que la perte de données, de fichier(s), la perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

Article 16.3. Périmètre des Utilisateurs de la plateforme SACADO

Sauf conditions particulières expressément acceptées par Up n'PRO, visant notamment le cas des sociétés affiliées au sein d'un groupe, les droits d'utilisation du ou des parcours de formation sont concédés au seul client signataire du bon de commande.

Le client s'engage à conserver ses codes secrets et à ne les transmettre à quiconque sous quelle forme que ce soit. Le client se porte garant de cette clause et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive de ses codes d'accès. Toute connexion ou transaction effectuée aux moyens de ces éléments d'identification est réputée réalisée par le client.

Le client informera Up n'PRO, sans délai, de la perte ou du vol des codes d'accès. En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constaté des codes d'accès, Up n'PRO se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis ni information préalable.

Article 16.4. Caractéristiques du ou de(s) parcours de formation(s) en ligne

Sauf conditions particulières expresses, chaque parcours de formation est expliqué selon le descriptif mis en ligne. La durée de formation est donnée à titre indicatif.

Up n'PRO se réserve le droit de modifier le(s) parcours de formation proposé(s) sur sa plateforme SACADO, tant dans l'organisation générale, que dans le contenu, sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du client.

ATTENTION : Le contenu peut aussi être modifié en fonction des évolutions réglementaires.

Article 16.5. Modalités d'accompagnement des utilisateurs de la plateforme SACADO

Le client, stagiaire - utilisateur de la plateforme SACADO est accompagné tout au long de son parcours de formation par l'équipe Up n'PRO et en particulier par les formateurs-tuteurs Up n'PRO.

Les échanges par email se font via la messagerie de la plateforme de formation SACADO ([plateforme SACADO](#)).

En cas de besoin spécifique, Up n'PRO peut proposer un accompagnement tutorat sur mesure. Dans ce cas, le besoin du client sera étudié, puis une proposition commerciale définira les modalités et conditions spécifiques à cet accompagnement.

Article 16.6. Assiduité aux séquences et formations à distance

La participation du stagiaire, à la totalité des temps de formation organisés par Up n'PRO dans le cadre de ses formations à distance, est obligatoire.

L'assiduité totale à la formation est exigée pour obtenir le certificat ou attestation lié à la formation suivie.

Toute absence à un cours ou un entretien fixé avec un formateur - tuteur doit être exceptionnelle et nécessite un justificatif écrit.

Article 16.7. Garanties et limites de responsabilité Up n'PRO relatifs à la plateforme SACADO

Up n'PRO s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à la plateforme SACADO, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des parcours de formation(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet. Up n'PRO attire en revanche l'attention du client sur le fait que cet accès ne dispense pas de prendre connaissance des restrictions propres à chaque dispositif de prise en charge, et notamment celles liées à une prise en charge OPCO.

Le client s'engage à informer Up n'PRO dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique en adressant un **ticket via le formulaire « Besoin d'aide » de la page d'accueil SACADO** ou un email à contact@upnpro.fr. Up n'PRO prend toute mesure pour que la plateforme fonctionne de manière fiable et continue. Toutefois le client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau Internet.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service de la plateforme SACADO, liée à une intervention de maintenance évolutive, Up n'PRO met tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, Up n'PRO prolongera l'accès du ou de ses parcours de formation au profit des utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité. Le client s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts à Up n'PRO.

Up n'PRO ne peut pas être tenu responsable des interruptions de services dues aux caractéristiques et limites du réseau Internet notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès, de diminution des performances techniques et d'allongement des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les informations contenues sur le site ou les contenus numériques.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut de matériel de la part du client, d'accident ou de force majeure, et la garantie Up n'PRO est limitée à la souscription d'un nouvel accès.

Le client est seul responsable du choix des parcours de formation et de leur utilisation. Nous rappelons que la sécurité et l'intégrité des communications sur Internet ne peuvent être garanties. Up n'PRO décline toute responsabilité concernant les conséquences liées aux défaillances techniques du site ou en relation avec le site, notamment en ce qui concerne toute difficulté d'accès.

L'accès à la plateforme SACADO est permanent, sauf cas de force majeure, interventions de maintenance ou tout autre évènement indépendant de la volonté d'Up n'PRO.

L'impossibilité d'utiliser le produit acheté pour quelle cause que ce soit, notamment pour incompatibilité avec le matériel déjà possédé par le client, ne peut en aucun cas donner lieu à dédommagement ou à annulation de l'achat auprès d'Up n'PRO.

En cas de difficultés d'accès au site et dans l'impossibilité d'accéder au formulaire « Besoin d'aide » de la page d'accueil SACADO, une assistance technique est disponible par email à contact@upnpro.fr du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30. Up n'PRO se réserve le droit de modifier ces horaires et prévient par tout moyen à sa convenance le client des nouvelles plages horaires.

Article 17. Force majeure

Up n'PRO ne peut être tenue responsable à l'égard du client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un formateur, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à Up n'PRO, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable d'Up n'PRO.

Article 18. Non-conformité ou anomalies constatées par le client sur le ou les parcours de formation(s)

Par « non-conformité » Up n'PRO entend le défaut de concordance entre le ou les parcours de formation livré(s) et le bon de commande signé par le client.

Par « anomalie » Up n'PRO entend tout dysfonctionnement lors de la tenue des formations, mais aussi toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités de la plateforme <http://sacado.upnpro.fr/>, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des parcours de formation(s). Up n'PRO ne peut garantir le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des parcours de formation(s).

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des parcours de formation livré(s) doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la fin de formation ou la livraison des codes d'accès au(x) parcours de formation à distance par lettre recommandée avec accusé de réception. Il appartient au client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seul Up n'PRO peut intervenir sur le(s) parcours de formation(s). Le client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les prérequis techniques modifiés sans l'accord préalable d'Up n'PRO,
- Les anomalies constatées relevant de programmes non fournis par Up n'PRO,
- Les anomalies liées à de mauvaises manipulations ou à des manipulations non conformes à l'usage de la plateforme SACADO.

Article 19. Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisé par Up n'PRO pour assurer les formations demeurent la propriété exclusive d'Up n'PRO.

Les contenus et le graphisme des programmes de formation dispensés par Up n'PRO, la remise des supports de formation ou de tout autre document didactique par la société Up n'PRO, quel qu'en soit le support, n'entraîne aucun transfert des droits moraux et patrimoniaux. La propriété des droits moraux et patrimoniaux sur les éléments ainsi communiqués, demeure intégralement celle de la société Up n'PRO.

Toute reproduction intégrale ou partielle sur quel support que ce soit sans l'autorisation de son auteur est interdite (articles L.122-4 et L.122-5 code de la propriété intellectuelle).

Toute utilisation des supports à des fins commerciales, notamment concurrentes de l'activité de formation dispensée par la société Up n'PRO est interdite et serait constitutive d'une infraction aux dispositions de l'article L.123-1 alinéa 1 du code de la propriété intellectuelle ainsi que d'une contrefaçon et d'un acte de concurrence déloyale.

Rappel des dispositions de l'article L.335-2 du code la propriété intellectuelle :

« Toute édition d'écrits, de composition musicale, de dessin, de peinture ou de toute autre production, imprimée ou gravée en entier ou en partie, au mépris des lois et règlements relatifs à la propriété des auteurs, est une contrefaçon et toute contrefaçon est un délit.

La contrefaçon en France d'ouvrages publiés en France ou à l'étranger est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende.

Seront punis des mêmes peines le débit, l'exportation et l'importation des ouvrages contrefaisants.

Lorsque les délits prévus par le présent article ont été commis en bande organisée, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 500 000 euros d'amende. »

Article 20. Informatique et liberté

Le client est informé des réglementations concernant la communication marketing, la loi du 21 Juin 2014 pour la confiance dans l'Economie Numérique, la Loi Informatique et Liberté du 06 Août 2004 ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679).

Dans le cadre de sa gestion commerciale, Up n'PRO informe son client de la constitution d'un dossier informatique relatif à son compte client. Conformément à la loi Informatique et Liberté n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou, encore de limitation du traitement dans le temps. En outre, dans le cadre du process de recouvrement, la société Up n'PRO informe le client de la transmission éventuelle des informations relatives à son compte client à l'une des sociétés Agir Recouvrement ou La Coface.

Le client peut exercer ces différents droits en adressant un courrier postal à Up n'PRO - Rue de la Terre Victoria - Bâtiment U – 35760 Saint Grégoire. Pour des raisons de sécurité et éviter toute demande frauduleuse, cette demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité. Le justificatif sera détruit une fois la demande traitée.

Up n'PRO s'engage à prendre toute précaution afin de préserver la sécurité de ces informations et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées.

Article 21. Différend

Si une contestation ou un différend n'a pu être réglé à l'amiable, le tribunal du siège social d'Up n'PRO est seul compétent pour régler le litige.