

## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE FORMATION

### PRÉAMBULE

SOLUTION DÉVELOPPEMENT PROGICIEL est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi 1741 RN8, QUARTIER LA REPPE, 83330 LE BEAUSSET (FRANCE). SOLUTION DÉVELOPPEMENT PROGICIEL (ci-après « SDP »). Il développe, propose et dispense des formations professionnelles pour l'utilisation du logiciel de gestion commerciale et d'encaissement Robinson à l'entreprise et à son personnel, ci-après désigné le « Client ».

Les actions de formations de SDP sont exclusivement régies par les présentes conditions générales de prestations (ci-après dénommées « CGP »), à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, documentations commerciales émanant de SDP, qui ne sont donnés qu'à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative.

En conséquence, le fait de passer commande auprès de SDP implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGP et ce, malgré toute stipulation contraire (réputée dépourvue de valeur et inapplicable) figurant sur les bons de commande du Client ou sur ses conditions générales d'achat ou sur tout document émanant de lui. Aucune condition particulière du Client ou contraire ne peut prévaloir sur les présentes CGP quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de SDP, sauf acceptation expresse et écrite de sa part.

En tout état de cause la passivité temporaire de SDP à se prévaloir de l'une quelconque des clauses des présentes CGP ne peut être interprétée par le Client comme valant renonciation par SDP à se prévaloir ultérieurement d'une quelconque desdites conditions.

Sauf disposition expresse contraire, en cas de contrats successifs, la disposition contractuelle la plus récente annule la précédente lorsque ces deux dispositions sont contradictoires.

SOLUTION DÉVELOPPEMENT PROGICIEL se réserve la possibilité de modifier ou de mettre à jour ses conditions générales à tout moment. Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site internet de SDP.

## Table des matières

PRÉAMBULE.....	1
Article 1 Objet.....	3
Article 2 Documentation contractuelle.....	3
Article 3 Durée.....	3
Article 4 Exclusion du droit de la consommation.....	3
Article 5 Nature et caractéristiques des actions de formation.....	3
Article 6 Acceptation de la Proposition commerciale.....	3
6.1 Signature électronique.....	4
6.2 Archivage des documents contractuels.....	4
6.3 Adaptation tarifaire.....	4
Article 7 Niveau de connaissances préalables nécessaire avant l'entrée en formation.....	4
Article 8 Organisation de l'action de formation.....	4
8.1 Convocation à la session de formation.....	4
8.2 Moyens pédagogiques, assiduité et contrôles des connaissances acquises.....	5
Article 9 Dispositions financières.....	5
9.1 Prix.....	5
9.2 Indépendance du contrat de location financière.....	5
9.3 Mandat de prélèvement.....	5
Article 10 Report, annulation ou modification du fait de SDP.....	6
10.1 Report d'une ou plusieurs dates de la session prévue dans la présente convention.....	6
10.2 Annulation de la session prévue au contrat.....	6
Article 11 Interruption ou annulation de la formation du fait du Client.....	6
Article 12 Règlement intérieur.....	6
Article 13 Confidentialité et propriété intellectuelle.....	6
Article 14 Données personnelles.....	6
Article 15 Obligation de communication entre les parties.....	7
Article 16 Cession de la convention.....	8
Article 17 Litiges.....	8

### **Article 1**      **Objet**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations de SDP et du Client dans la réalisation des actions de formations inter-entreprises proposées par SDP.

### **Article 2**      **Documentation contractuelle**

La présente convention de formation est constituée contractuellement par ordre hiérarchique décroissant :

- Attestations de formation, feuilles d'émargement
- Conditions particulières de formation
- Conditions générales de formation.

### **Article 3**      **Durée**

Le Contrat est conclu sans limitation de durée, débutant à sa signature et terminant à l'issue de la mission de formation et de son complet paiement.

### **Article 4**      **Exclusion du droit de la consommation**

La présente convention est réservée au CLIENT agissant en tant que professionnel. En conséquence, le CLIENT est informé que le droit de la consommation est exclu. Nonobstant l'applicabilité du paragraphe précédent, si par exception légale, le droit de la consommation serait applicable au CLIENT, ce dernier est informé qu'il dispose d'un droit de rétractation de 14 jours dès la conclusion de la présente convention, sans que le CLIENT n'ait à motiver sa décision. Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier à SDP sa décision de se rétracter. Cette notification doit être effectuée par écrit, par tout moyen et notamment en retournant, à l'adresse postale indiquée, le bon suivant figurant en pied de page, complété et signé. A réception de la demande de rétractation, SDP adressera au CLIENT un accusé de réception. Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé si la mission a été pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du CLIENT et renoncement exprès à son droit de rétractation. Suite à sa demande de rétractation, et dans l'hypothèse où le CLIENT aurait versé à la signature de la présente convention, tout ou partie des honoraires convenus contractuellement, SDP, conformément aux dispositions légales, procédera au remboursement des sommes perçues dans un délai de quatorze (14) jours suivant la notification, par le CLIENT, de sa demande de rétractation.

### **Article 5**      **Nature et caractéristiques des actions de formation**

L'action de formation entre dans la catégorie des « actions d'adaptation, et de développement des compétences des salariés » et des « actions de conversion », prévues par l'article L.6313-1 du code du travail.

Les objectifs pédagogiques sont ceux visés par le module de formation choisi par le Client dans le catalogue de formations SDP portant de manière générale sur l'utilisation de la suite logicielle ROBINSON éditée par SDP dans la gestion commerciale et logistique d'un commerce.

### **Article 6**      **Acceptation de la Proposition commerciale**

Les Propositions commerciales émises par SDP sont valables 30 jours à compter de leur date d'émission. Passé ce délai, SDP se réserve la possibilité de ne pas maintenir son offre initiale. En cas d'acceptation de la proposition commerciale, les parties conviendront de conditions particulières établissant les besoins spécifiques du Client dans l'exécution de la formation et notamment :

- la désignation détaillée des actions de formation choisies ou au moins par référence au catalogue de formations en vigueur au jour de la signature de la présente convention,
- Le prix total de la formation en vigueur au jour de la signature de la présente convention,
- le calendrier de formation,
- le nombre de participants et les prérequis pour y participer,
- le lieu de la formation.

Toute Proposition commerciale est systématiquement adressée au Client avec les présentes CGP. En conséquence, toute Proposition commerciale acceptée par le Client implique obligatoirement à titre de condition essentielle et déterminante, l'acceptation sans réserve par ce dernier des prix et des CGP.

### **6.1 Signature électronique**

L'acceptation de la Proposition commerciale peut être faite par *voie* électronique conformément à l'article 1367 du Code Civil qui reconnaît à la signature électronique la même valeur probante que l'accord sur support papier. Cette signature électronique devra permettre l'identification claire du Client et devra être donnée au moyen d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec le Contrat auquel elle s'attache.

### **6.2 Archivage des documents contractuels**

L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve. Toute modification ou altération portée par le Client sur la partie pré imprimée d'un document contractuel devra être confirmée obligatoirement par écrit par SDP. À défaut, la modification ou l'altération est réputée nulle et non avenue.

### **6.3 Adaptation tarifaire**

Nonobstant toute disposition contraire, même dans le cas d'une offre de services forfaitaires, SDP conserve toujours le droit de facturer sur la base des Services réels si la sous-estimation de la Proposition commerciale trouve sa source dans des renseignements erronés fournis par le Client. SDP se réserve la possibilité de refuser toute commande qui ne correspondrait pas à ses références ou qui ne pourrait pas être exécutée dans le cadre des spécifications demandées par le Client.

## **Article 7 Niveau de connaissances préalables nécessaire avant l'entrée en formation**

Les prérequis sont précisés dans les conditions particulières convenu avec le client.

## **Article 8 Organisation de l'action de formation**

Le Client convient avec SDP du calendrier, du lieu de formation et du nombre de participants inscrits à la formation dans les conditions particulières. Sauf stipulations différentes dans les conditions particulières, les formations ont lieu en présentiel pour un effectif de 5 participants.

### **8.1 Convocation à la session de formation**

Une convocation est adressée 15 (QUINZE) jours avant le début de la formation précisant la date, le lieu et les horaires de la formation. Elle est adressée au Client par courrier électronique ou postal. A l'issue de la formation, une attestation de suivi de formation est soit remise en mains propres aux participants à l'action de formation ou bien adressée au Client par courrier électronique ou postal.

## **8.2 Moyens pédagogiques, assiduité et contrôles des connaissances acquises**

Les moyens pédagogiques et techniques et les modalités de contrôle de connaissances acquises mis à disposition des participants sont les suivants :

- Moyens pédagogiques : fiches pratiques et exercices. Toutes les journées de formation sont dispensées par un formateur.
- Outils pédagogiques : Postes de travail informatiques paramétrés avec la suite de logiciels Robinson de SDP, documentation utilisateur des logiciels.
- Contrôle de l'assiduité et des connaissances acquises : feuille d'émargement et examen sous forme de questionnaire à choix multiple (QCM).

## **Article 9 Dispositions financières**

### **9.1 Prix**

Le prix et les modalités de paiement de l'action de formation sont fixés dans les conditions particulières.

Ce prix ne comprend pas les frais de restauration, d'hébergement et les manuels de formation qui sont à la charge du Client.

Les prix indiqués au Client s'entendent hors taxes, auxquels seront appliquées les taxes légales en vigueur au jour de la facturation. Sauf disposition contraire, toute facture doit être payée à l'adresse du siège social de SDP figurant sur la facture au plus tard 30 jours ouvrables à compter de la date d'émission de la facture. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. Même si la Proposition commerciale ne le prévoit pas, SDP peut exiger le paiement d'un acompte conformément aux usages de la profession préalablement à la livraison ou à la fourniture des Services et suspendre l'exécution de ses obligations tant que ledit acompte demeure impayé.

Tout retard de paiement emportera de plein droit, passé un délai de quinze jours à compter de la réception par le Client d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, d'un intérêt de retard calculé sur le montant Hors Taxes de l'impayé du jour de son échéance au jour du règlement au taux de 1,5% par mois. Tout mois commencé est dû en entier. Les intérêts dus pour une année entière porteront intérêts au même taux conformément à l'article 1343-2 du Code Civil. SDP aura droit également à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

### **9.2 Indépendance du contrat de location financière**

La présente convention demeure indépendante d'un quelconque contrat de location financière. Le renouvellement du contrat de location financière après la première période d'engagement n'emporte pas le renouvellement des prestations de formation. En conséquence, le Client est informé que s'il souhaite une nouvelle session de formation, il devra conclure une nouvelle convention de formation indépendamment et directement auprès de SDP.

### **9.3 Mandat de prélèvement**

Dans le cas de paiement par prélèvements, le présent contrat fait office de mandat de prélèvement et en le signant, le Client autorise SDP à débiter son compte. Le Client bénéficie du droit d'être remboursé par sa banque selon les conditions décrites dans la convention que le Client a signée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit du compte pour un prélèvement autorisé, et au plus tard dans

les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé. Les droits du Client concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que le Client peut obtenir auprès de sa banque. Les références du mandat et à la qualité de créancier de SDP sont précisées dans les conditions particulières.

#### **Article 10 Report, annulation ou modification du fait de SDP**

Dans le cas où SDP se verrait dans l'obligation de reporter, d'annuler ou de modifier la modalité d'une ou plusieurs dates de la formation prévue dans la présente convention, SDP s'engage à prévenir le Client dans les plus brefs délais.

##### **10.1 Report d'une ou plusieurs dates de la session prévue dans la présente convention**

Les journées de formation non dispensées sont reportées à des dates ultérieures suivant le même rythme que celui prévu dans la convention. En cas de refus de participation à toute nouvelle date proposée par SDP, les sommes versées par le Client sont définitivement acquises et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

##### **10.2 Annulation de la session prévue au contrat**

SDP restitue au Client le montant des sommes perçues au prorata temporis des journées éventuellement dispensées.

#### **Article 11 Interruption ou annulation de la formation du fait du Client**

Dans tous les cas d'interruption de la formation du fait du Client, les prestations effectivement dispensées ou non reportées à la demande du Client au moins deux (2) jours ouvrés avant la date de démarrage sont entièrement dues par le Client.

#### **Article 12 Règlement intérieur**

Le Client s'engage à respecter le règlement intérieur applicable dans le lieu d'exécution de la formation.

#### **Article 13 Confidentialité et propriété intellectuelle**

Le contenu de la formation et ses outils (documentation, méthode, logiciels, etc.) sont la propriété intellectuelle de SDP et mis à disposition du Client et de ses participants pour un usage exclusif de formation. Le Client s'engage à faire respecter les droits de propriété intellectuelle de SDP auprès des participants et s'interdit à utiliser le matériel de formation pour un usage commercial, ainsi que les accès d'identification et d'authentification sur la suite logicielle ROBINSON qui lui ont été mis à disposition exclusivement pour la formation. Le Client et les participants s'interdisent de divulguer le contenu des enseignements dispensés dans le cadre de la formation, objet des présentes, à toute personne n'ayant pas participé à la session de formation objet de la présente convention.

#### **Article 14 Données personnelles**

Les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (tenue du registre des traitements, notification des violations, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des

Libertés (C.N.I.L.) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données).

Dans le cadre des prestations de formation, SDP collecte les données à caractère personnel du Client dans les conditions prévues par la loi n°78-17 ou le RGPD précités, à des fins de

- gestion de la relation Client avec SDP (facturation, assistance et maintenance des Services, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance du PROGICIEL SDP et de ses services, recouvrement, etc.),
- respect de la réglementation applicable à SDP (notamment obligations légales de conservation des données de connexion et d'identification des utilisateurs),
- exécution des actions de formation auprès du client et des participants aux sessions.

SDP s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées. Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le Client et SDP sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des participants désignés du Client et sont conservées par SDP pendant toute la durée du Contrat et les cinq (5) ans suivants. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par SDP, afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par SDP à ses sous-traitants qui interviennent dans le cadre de l'exécution du Contrat. Celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces données à caractère personnel que dans le cadre des finalités susmentionnées, et dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère personnel.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et au RGPD, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations susvisées le concernant. Il peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations auprès de SDP par courriel à l'adresse électronique : [rgpd@mysdp.fr](mailto:rgpd@mysdp.fr) ou encore par courrier postal à l'adresse : SDP SARL, 1741 RN8 -Quartier La Reppe 83330 LE BEAUSSET en justifiant de son identité. Il y sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception.

#### **Article 15**      **Obligation de communication entre les parties**

Le CLIENT informera SDP dès qu'il en a connaissance, de tout événement ayant un effet direct sur l'exécution normale de la relation contractuelle.

Il communiquera pièces, documents et correspondances nécessaires à cette information en main propre, par voie postale ou courrier électronique.

Le Client s'engage à communiquer, sans délai, tout changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de courrier électronique, afin que SDP puisse à tout moment le contacter, étant précisé que le CLIENT accepte d'ores et déjà que l'ensemble des pièces et correspondances lui soit envoyées par courrier électronique s'il possède une adresse électronique.

En cas de manquement à l'une de ces obligations, SDP se réserve le droit de suspendre la réalisation des prestations jusqu'à régularisation de l'obligation par le Client.

