

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) FORMATIONS

## 1. PRÉSENTATION

SONELO est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi au 2 Rue Traversière 78580 Les Alluets Le Roi.

SONELO développe, propose et dispense des formations en présentiel inter et intra entreprise, des formations ouvertes et à distance en mode E-learning ainsi que des formations blended associant à la fois le présentiel et le E-learning.

## 2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") s'appliquent à toutes les Offres de services de SONELO relatives à des commandes passées auprès de SONELO par tout client professionnel (ci-après "le Client"). Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de SONELO, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que SONELO ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de SONELO, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

## 3. FORMATIONS EN PRÉSENTIEL

### 3.1 Formations interentreprises

#### 3.1.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent les formations interentreprises, longues ou courtes, disponibles au catalogue SONELO et réalisées dans les locaux de SONELO ou des locaux mis à disposition par SONELO.

#### 3.1.2 Conditions financières

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre de SONELO.

Tous les prix sont indiqués hors taxes et ne sont pas soumis à la TVA. Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation.

#### 3.1.3 Remplacement d'un participant

SONELO offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Le remplacement d'un participant est possible sans indemnité jusqu'à 10 jours ouvrés.

#### 3.1.4 Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, SONELO se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

### 3.2 Formations intraentreprise

#### 3.2.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent des formations intraentreprise développées sur mesure et exécutées dans les locaux de SONELO, du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

#### 3.2.2 Conditions financières

Toute formation intraentreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par SONELO. Sauf disposition contraire dans la proposition SONELO, un acompte minimum de 20% du coût total de la formation sera versé par le Client.

## 4 FORMATIONS E-LEARNING

### 4.1 Descriptif

Le E-learning consiste en la dispensation de formations ouverte et à distance par l'utilisation de modules de formation dans un espace électronique sécurisé.

Dans le cadre du E-learning, SONELO consent au Client :

- l'ouverture de clés d'accès au service de la plateforme LMS de SONELO, au profit de l'utilisateur final (l'Utilisateur), défini comme toute personne physique titulaire d'un compte d'ouverture de session utilisateur lui permettant d'accéder au(x) module(s) pendant une période défini dans la proposition commerciale à compter de l'accusé de réception de l'e-mail de confirmation d'accès adressé par SONELO, période à l'issue de laquelle l'accès sera désactivé ;
- le droit d'accéder au(x) module(s) objet de la sélection opérée par le Client ;
- la faculté pour le Client d'obtenir une évaluation en amont et en aval du parcours de formation de l'Utilisateur
- la mise à disposition au profit du Client d'un compte-rendu permettant d'assurer une traçabilité complète de la formation ("reporting").

### 4.2 Test préalable et prérequis techniques

Le cas échéant, un test préalable sera effectué avant la signature du bon de commande entre SONELO et un représentant habilité du Client qui s'assurera de la compatibilité permanente de son environnement technique, quelles que soient les évolutions que celui-ci pourrait connaître, avec la plateforme LMS de SONELO ; il ne pourra pas se prévaloir, ultérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

#### 4.3 Accès au(x) module(s)

À réception du bon de commande signé, SONELO transmet à l'adresse électronique de l'Utilisateur un identifiant ("Login") et un mot de passe lui offrant un droit d'accès au(x) module(s) objet de la sélection du Client. Sauf dispositions contraires, une facture est établie et adressée au Client dès la création par SONELO des codes d'accès permettant l'accès au(x) module(s).

#### 4.4 Durée de l'accès au(x) module(s)

Sauf dispositions particulières expressément acceptées par SONELO, les droits d'utilisation du ou des module(s) accessible(s) sur la plateforme LMS de SONELO sont concédés pour :

- une durée de 12 (douze) mois à compter de l'ouverture des clés d'accès au service de la plateforme LMS de SONELO.
- un nombre défini d'Utilisateurs
- la version disponible du ou des module(s) E-learning de SONELO à la date d'acceptation de la commande par SONELO.

#### 4.5 Périmètre des Utilisateurs

Sauf conditions particulières expressément acceptées par SONELO visant notamment le cas de sociétés affiliées au sein d'un groupe de sociétés, les droits d'utilisation du ou des module(s) sont concédés au seul Client signataire du bon de commande.

#### 4.6 Droit d'usage personnel

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique à l'Utilisateur, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du Client. A ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés.

Le Client se porte garant auprès de SONELO de l'exécution de cette clause par tout Utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le Client informera sans délai SONELO de la perte ou du vol des clés d'accès

En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des clés d'accès, SONELO se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

#### 4.7 Caractéristiques du ou des module(s) de formation en ligne

Sauf conditions particulières expresses, chaque module de formation est disponible en Français dont le détail figure dans le catalogue E-learning publié par SONELO et fait l'objet d'une fiche descriptive disponible dans le Catalogue. La durée de formation est donnée à titre indicatif. SONELO se réserve la faculté de modifier le(s) module(s) de formation proposé(s) sur sa plateforme LMS, tant dans leur organisation générale, que dans leur nature et leur contenu sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client. SONELO pourra fournir, à la demande du Client, tout justificatif informatique retraçant l'inscription et le suivi de la formation à distance effectuée.

#### 4.8 Garanties de SONELO

SONELO s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme LMS, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet. Le Client s'engage à informer SONELO dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique. SONELO fera ses meilleurs efforts pour que la plateforme LMS 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 par SONELO liée à une intervention de maintenance corrective, SONELO mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, SONELO prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité. En cas de maintenance évolutive de sa plateforme LMS, SONELO pourra également interrompre temporairement l'accès. SONELO s'efforcera alors de limiter le temps d'interruption du service et s'efforcera d'en avertir préalablement le Client. Ce dernier s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts à SONELO. SONELO prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

#### 4.9 Non-conformité ou anomalies constatées par le Client sur le(s) module(s)

Par "non-conformité" on entend le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et le bon de commande signé par le Client. Par "anomalie" on entend toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s).

SONELO ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s). Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s). Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seule SONELO peut intervenir sur le(s) module(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 ont été modifiés sans l'accord préalable de SONELO.
- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par SONELO.
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations.

#### 4.10 Assistance téléphonique

SONELO met à la disposition de l'interlocuteur contractuellement désigné par le Client, une assistance téléphonique joignable de 9 heures à 17 heures aux jours ouvrés.

L'assistance téléphonique est destinée à identifier le dysfonctionnement et, en fonction de la difficulté rencontrée, soit à apporter une réponse immédiate, soit à préciser le délai dans lequel la réponse sera donnée. Si le défaut incombe à SONELO et sous réserve du respect par le Client des conditions présentes, cette dernière s'engage à tout mettre en œuvre pour le résoudre ou apporter une solution de contournement acceptable dans les meilleurs délais. Aucune maintenance sur site n'est prévue.

#### 4.11 Cookies

Le Client informera chaque Utilisateur qu'un cookie, qui s'entend d'un bloc de données permettant à SONELO d'identifier l'Utilisateur et servant à enregistrer des informations indispensables à sa navigation sur la plateforme LMS de SONELO, peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence du cookie et éventuellement de la refuser. Le cookie installé ne contient que l'identifiant de l'Utilisateur et ne permet pas aux sites tiers d'identifier celui-ci. Le Client informera néanmoins l'Utilisateur qu'il est préférable de cocher l'option déconnexion à chaque fermeture de la session utilisateur.

### 5. DISPOSITIONS COMMUNES AUX FORMATIONS

#### 5.1 Documents contractuels

Pour chaque action de formation une convention établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. L'attestation de participation est adressée après la formation. Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande

#### 5.2 Règlement par un OPCA

En cas de règlement par l'OPCA dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCA. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signée à SONELO. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par SONELO au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à SONELO au premier jour de la formation, SONELO se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client

#### 5.3 Annulation des formations en présentiel à l'initiative du Client

Les dates de formation en présentiel sont fixées d'un commun accord entre SONELO et le Client et sont bloquées de façon ferme. En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité.
- report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client
- report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 70% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

### 6. DISPOSITIONS APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE L'OFFRE DE SERVICES SONELO

#### 6.1 Modalités de passation des Commandes

La proposition et les prix indiqués par SONELO sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du bon de commande. L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par SONELO d'un bon de commande signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit bon de commande. La signature du bon de commande et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par SONELO à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

#### 6.2. Facturation – Règlement

##### 6.2.1 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et non soumis à la TVA.

##### 6.2.2 Paiement

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- le règlement est accepté par règlement domicilié automatique (prélèvement), chèque, virement bancaire ou postal ;
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

En cas de retard de paiement, SONELO pourra suspendre toutes les commandes en cours et désactiver l'accès au(x) module(s) E-learning, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. SONELO aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à SONELO. Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

#### 6.3. Limitations de responsabilité de SONELO

La responsabilité de SONELO ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des module(s) E-learning de formation par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à SONELO. Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de SONELO est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de SONELO est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité de SONELO ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

#### 6.4. Force majeure

SONELO ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement 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 consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à SONELO, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, 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 de SONELO.

## 6.5. Propriété intellectuelle

SONELO est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par SONELO pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de SONELO. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de SONELO. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations en ce compris, les module(s) E-Learning, ainsi que des bases de données figurant le cas échéant sur la plateforme LMS de SONELO, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules E-Learning font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à une année à compter de l'ouverture des clés d'accès. En tout état de cause, SONELO demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client

## 6.6. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par SONELO au Client. SONELO s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs

## 6.7. Communication

Le Client accepte d'être cité par SONELO comme client de ses offres de services, aux frais de SONELO. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 6.5, SONELO peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## 6.8. Protection des données à caractère personnel

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par SONELO aux fins de réalisation et de suivi de la formation ;
- la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des Utilisateurs sont des données accessibles à ses services ;
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à SONELO.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent l'Utilisateur et auxquelles il aura eu accès.

SONELO conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par l'Utilisateur, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

## 6.9. Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. EN CAS DE LITIGE SURVENANT ENTRE LE CLIENT ET SONELO À L'OCCASION DE L'EXÉCUTION DU CONTRAT, IL SERA RECHERCHÉ UNE SOLUTION À L'AMIABLE ET, À DÉFAUT, LE RÈGLEMENT SERA DU RESSORT DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE VERSAILLES.