



CONDITIONS GENERALES DE VENTE FORMATIONS CONTINUES, VAE ET CFA

Article 1. Présentation.....	1
Article 2. Objet	1
Article 3. Modalités d'inscription, de paiement et financement des formations	1
Article 4. Obligations respectives en cas de financement de la formation par un tiers	2
Article 5. Convocation en formation.....	2
Article 6. Report – Annulation d'inscription – Absences en formation du client	2
Article 7. Report – Annulation de prestation de formation d'Up n°PRO.....	3
Article 8. Tarifs et contenus.....	3
Article 9. Conditions de paiement.....	3
Article 10. Conditions de paiement personne physique [1]	4
Article 11. Tutorat individuel sur mission réelle.....	4
Article 12. Responsabilité.....	4
Article 13. Règlement intérieur	4
Article 14. Documents légaux remis - Facturation	4
Article 15. Passage des certifications et exercice du métier – cas des formations réglementaires diagnostic immobilier	5
Article 16. Soutenance orale devant un jury en vue de l'obtention d'une certification professionnelle	5
Article 17. Formation à distance (cas des formations 100% e-learning et des formations mixtes)	5
Article 18. Force majeure.....	7
Article 19. Non-conformité ou anomalies constatées par le client sur le ou les parcours de formation(s).....	7
Article 20. Propriété intellectuelle	8
Article 21. Informatique et liberté.....	8
Article 22. Différend.....	8

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 en e-learning ou visio formation tutorée.

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...

ID School, marque d'Up n°PRO, est un CFA qui propose des **formations en alternance** dans le domaine du Bâtiment, Numérique et Environnement, dont certaines sont dispensées en partenariat avec d'autres CFA de la filière.

Up n°PRO est également un organisme certificateur délivrant des certifications professionnelles enregistrées auprès de France compétences.

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, le demandeur 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 ou convention avec des entreprises ou réseaux ou OFA.

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, de paiement et financement des formations

a) Formations présentielles, visio formations tutorées et mixtes Up n°PRO

• Modalités d'inscription

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**.

• Modalités de paiement

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**

b) Formations 100% à distance Up n°PRO

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 **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.

c) Formations en alternance ID School

• Modalités d'inscription

Contrat d'apprentissage : Toute inscription prend effet à réception de la convention signée, du CERFA signé par les différentes parties et du dossier d'inscription, formalisant l'accord des parties sur l'objectif, le contenu, la date et le coût de la formation. Les documents contractuels ainsi que l'ensemble des éléments demandés doivent être retournés signés **au plus tard 3 semaines avant le démarrage de la formation**. Les prix s'entendent nets de TVA. Dans le cas d'une prise en charge via un OPCO, les échéanciers appliqués seront ceux définis par celui-ci.

Contrat de professionnalisation : Toute inscription prend effet à réception de la convention (devis signé), le CERFA signé par les différentes parties et du dossier d'inscription, formalisant l'accord des parties sur l'objectif, le contenu, la date et le coût de la formation. Les documents contractuels ainsi que l'ensemble des éléments demandés doivent être retournés signés **au plus tard 3 semaines avant le démarrage de la formation**. Les prix sont assujettis à la TVA en vigueur. Une facture sera établie à l'entreprise au trimestre dans le cas d'une non prise en charge validée par un OPCO.

En cas de non-dépôt par l'entreprise des éléments sur l'OPCO dans les 5 jours ouvrés après le démarrage de la formation, Up n'PRO se réserve le droit de facturer directement l'entreprise ou d'annuler l'inscription faute de financement et de dépôt dans les délais réglementaires

• Modalités de paiement

Concernant les modalités de paiement du CFA ID School, s'appliquent les spécificités liées au contrat d'alternance. Le seul fait de signer une convention ou contrat de formation établi par le CFA implique l'adhésion entière et sans réserve aux présentes CGV ainsi qu'au règlement intérieur du CFA.

Le terme "ORGANISME TIERS" désigne un Opérateur de compétences ("OPCO") et/ou tout autre organisme tiers au CLIENT prenant en charge, totalement ou partiellement, le coût d'une formation du CFA.

- En cas de prise en charge, totale ou partielle, d'une formation par un ORGANISME TIERS, il appartient à l'entreprise hôte d'entreprendre une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Elle doit l'indiquer explicitement sur la convention et s'assurer de la bonne fin du paiement par l'ORGANISME TIERS qu'elle aura désigné.
- En cas de subrogation de paiement par un ORGANISME TIERS, le CFA procédera à l'envoi des factures à l'ORGANISME TIERS concerné.
- En cas de prise en charge partielle par un ORGANISME TIERS, il est entendu que le reliquat sera facturé directement à l'entreprise hôte.
- Dans le cas où l'ORGANISME TIERS ne confirmerait pas la prise en charge financière de la formation et que le CFA n'a pas reçu la prise en charge desdits organismes au premier jour de la formation, son coût sera supporté en totalité par l'entreprise hôte.

• Frais de déplacement liés aux formations

Dans le cadre de leur formation, les alternants ID School sont amenés à participer à des journées de formation ou événements en présentiel. Les frais de déplacement et d'hébergement ne sont pas pris en charge par ID School.

d) Prestations VAE

Une convention VAE est établie après validation de la recevabilité. La prestation prend effet à réception de la convention VAE signée, en tenant compte du délai de rétractation de 10 jours.

Les modalités de paiement sont celles indiquées dans la convention établie.

Les conditions de réalisation d'un accompagnement VAE sont celles définies sur la plateforme France VAE.

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. Convocation en formation

Dans le cas d'une **formation inter-entreprises et des formations en alternance ID School**, 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 6. Report – Annulation d'inscription – Absences en formation du client

a) Report ou annulation

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 15 jours ouvrés avant le début d'une formation certifiante ou plus de 5 jours ouvrés 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 et sans justificatif**, le **montant total de la formation** sera facturé au client.

Dans le cas de formation en alternance, si l'entreprise a déjà contractualisé avec l'alternant et le CFA (Convention CERFA) cette dernière dispose d'un délai de 45 jours, date de début de contrat en entreprise pour mettre fin à la période d'essai de l'alternant. Le CFA facturera auprès de l'OPCO de l'entreprise le temps passé en formation sous contrat avec cette même entreprise.

b) Absence ou abandon

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 de la formation certifiante démarrée au stagiaire lui-même en cas de client particulier ou bien à l'entreprise commanditaire de formation en cas de stagiaire collaborateur.

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.

c) Rupture du contrat d'apprentissage

En cas de rupture anticipée du contrat d'apprentissage, pour quelque cause que ce soit, la prise en charge financière de la formation est réalisée au prorata temporis de la durée effective d'exécution du contrat, conformément à la réglementation applicable au financement de l'apprentissage.

La facturation est établie sur la base :

- du nombre de mois ou de jours effectivement réalisés,
- ou, le cas échéant, des périodes de formation effectivement dispensées.

Toutefois, lorsque la rupture intervient postérieurement à la présentation de l'apprenti aux épreuves certificatives ou à l'examen final, la formation est réputée intégralement réalisée au regard des obligations pédagogiques, et le financement peut être maintenu selon les règles applicables par l'organisme financeur.

Up n'PRO se réserve le droit d'informer l'OPCO financeur ou France compétences de l'interruption ou de l'abandon, conformément aux obligations légales et réglementaires, afin d'ajuster le financement de la formation.

d) Rupture du contrat de professionnalisation

En cas de rupture anticipée du contrat de professionnalisation, les heures de formation effectivement dispensées jusqu'à la date de rupture sont facturées à l'entreprise, sur la base :

- du nombre d'heures réalisées,
- et du coût horaire prévu dans la convention de formation.

Le solde des heures non réalisées ne donne lieu à aucune facturation, sauf disposition particulière prévue dans la convention signée entre les parties.

Up n'PRO se réserve le droit d'informer l'OPCO financeur ou France compétences de l'interruption ou de l'abandon, conformément aux obligations légales et réglementaires, afin d'ajuster le financement de la formation.

Article 7. Report – Annulation de prestation de formation d'Up n'PRO

Le CFA ID School se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter sans dédommagement une formation si le nombre d'inscrits se révèle insuffisant. Au sein même d'un parcours en alternance, des prestations peuvent être reportées, l'alternant et l'entreprise seront informés du changement de planning. Ce report, n'impacte pas le programme et sera planifié entre la date de début et date de fin du contrat (période CFA).

Up n'PRO peut être amenée à reporter ou annuler une prestation de formation en cas de force majeure telle que définie à l'article 18 des présentes CGV. Dans cette hypothèse :

- l'exécution du contrat est suspendue pendant la durée de l'événement ;
- la formation pourra être reportée à une date ultérieure ;
- à défaut de report possible, les sommes éventuellement versées au titre des prestations non réalisées seront remboursées au prorata.

Aucune indemnité complémentaire ne pourra être réclamée, sauf disposition légale impérative contraire.

Up n'PRO se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter une formation lorsque le nombre minimum de participants requis pour assurer des conditions pédagogiques satisfaisantes n'est pas atteint.

Dans ce cas :

- le client (entreprise ou stagiaire) est informé dans les meilleurs délais ;
- une nouvelle date est proposée ;
- à défaut d'acceptation du report, les sommes versées sont intégralement remboursées pour la partie non exécutée.

Lorsque la formation comprend un module à distance accessible via la plateforme SACADO préalablement à une session présentielle ou en visioconférence, et que celle-ci est reportée :

- la période d'accès au module en ligne est automatiquement prolongée pour une durée équivalente au report.

Le CFA ID School peut être amené à ajuster le calendrier pédagogique en cas de contraintes organisationnelles ou d'effectif insuffisant.

Ces ajustements :

- n'affectent pas le contenu pédagogique ni la certification visée ;
- interviennent dans la période contractuelle du contrat d'alternance ;
- font l'objet d'une information préalable de l'alternant et de l'entreprise.

En cas d'annulation totale d'une action de formation avant son démarrage, les dispositions légales applicables en matière de formation en apprentissage s'appliquent.

Article 8. Tarifs et contenus

Toutes les actions de formations Up n'PRO sont soumises au taux de TVA en vigueur (sauf dans le cadre d'un contrat d'apprentissage avec ID School). 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. Il convient à l'entreprise d'avertir si elle est assujettie à un taux de TVA différent du fait de sa localisation.

Les prix des **formations INTER** sont ceux figurant sur le tarif en vigueur à la date de réalisation (convention de formation), hors 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 9. 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 **virement bancaire ou chèque à l'ordre d'Up n'PRO**. Le paiement peut être réalisé par carte bancaire uniquement via la [e-boutique Up n'PRO](#).

Le client peut, sur demande, bénéficier de facilités de paiement. Cette demande fait l'objet d'une étude par nos services financiers.

ATTENTION ! Si le client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO (subrogation de paiement) 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 présentielles, 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 10. 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 de la prestation de la manière suivante :

- A l'issue du délai de rétractation (cf. délai en vigueur ci-dessous), **30 % du prix de la prestation 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 11. Tutorat individuel sur mission réelle

a. Objet

Certaines formations proposées par Up n'PRO incluent un **tutorat individuel** permettant au tuteur de mettre en pratique les compétences acquises sur une **mission réelle qu'il sélectionne lui-même**, sous réserve de validation par Up n'PRO.

Cette mission doit être cohérente avec les objectifs pédagogiques de la formation et compatible avec les modalités d'accompagnement prévues.

b. Désignation du tuteur

Up n'PRO désigne un **tuteur référent** qualifié, chargé d'accompagner le tuteuré tout au long de la mission.

Le calendrier du tutorat (dates, durée, modalités) est arrêté d'un commun accord entre Up n'PRO et le tuteuré lors de la signature du devis et de la convention de formation.

c. Responsabilité du tuteuré

Le tuteuré (ou l'entreprise bénéficiaire) est seul responsable du choix et du contenu de la mission réelle.

Up n'PRO n'intervient qu'en qualité d'organisme formateur, sans participer à la définition, à la mise en œuvre ou à la réussite de la mission elle-même.

d. Annulation ou report après planification du tuteur

Dès lors qu'un tuteur a été planifié, toute demande d'annulation ou de report doit être notifiée **par écrit** à Up n'PRO.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Annulation **plus de 15 jours ouvrés avant** la date de démarrage prévue : sans frais.
- Annulation **entre 15 et 8 jours ouvrés avant** la date prévue : **50 % du montant du tutorat** reste dû.
- Annulation ou report de la mission dans un délai **égal ou inférieur à 4 jours ouvrés avant** la date prévue : **100% du montant total** de la prestation sera facturée.

En cas de report accepté par Up n'PRO, celui-ci donne lieu à l'établissement d'un **nouveau devis et d'une nouvelle facturation**, le tutorat initial étant considéré comme annulé et dû conformément aux conditions ci-dessus.

La reprogrammation est soumise à la disponibilité du tuteur ou d'un tuteur remplaçant désigné par Up n'PRO.

Dans le cadre du tutorat INTRA entreprise, Up n'PRO organise, encadre et valide la prestation. Le process est détaillé dans le contrat de partenariat.

Article 12. Responsabilité

Pendant toute la durée de la formation, lors des sessions ou événements en présentiel, le stagiaire ou l'alternant reste responsable vis à vis des tiers et d'Up n'PRO / ID School. Il doit être couvert par son entreprise ou à titre individuel par une assurance garantissant une couverture suffisante contre les risques de natures diverses.

Article 13. Règlement intérieur

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 les sites internet Up n'PRO et ID School : [Règlement intérieur Up n'PRO](#) et [Règlement intérieur ID School](#).

Article 14. Documents légaux remis - Facturation

Up n'PRO adresse une **facture** à l'organisme gestionnaire des fonds de formation du client, ou à l'entreprise ayant validée 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 certificat de réalisation et l'attestation de formation sont envoyés au stagiaire par mail, en format PDF, le lendemain de la validation du parcours. Le stagiaire s'engage à signer les feuilles de présences diffusées par le formateur, à la demi-journée, afin d'attester de son assiduité aux formations présentes 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 15. 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, ...)

L'organisme certificateur est décisionnaire quant à la validation des pré-requis.

Le seul fait d'avoir suivi une formation, y compris un cycle métier avec obtention d'une certification 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 16. Soutenance orale devant un jury en vue de l'obtention d'une certification professionnelle

a) Cas des formations certifiantes

En fin des formations certifiantes portées par Up n'PRO, les stagiaires sont évalués par un jury de certification RNCP ou RS, selon les modalités d'évaluation du référentiel du titre RNCP ou RS.

- La convocation au Jury est transmise au plus tard **10 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 mis à disposition du candidat sous un délai de délivrance qui ne doit pas le léser.

En cas de non-admission, 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, selon la grille tarifaire Up n'PRO en vigueur. Le candidat doit se référer à la décision du jury. Le rattrapage porte sur l'ensemble des blocs non obtenus. Une seule session de rattrapage est possible.

Pour les titres RNCP partenaires, se référer aux conditions du certificateur.

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.

b) Cas des formations en alternance ID School

Dans le cadre du CFA ID School, les modalités de passage des jurys seront communiquées via une convocation envoyée par mail à chaque candidat, 10 jours avant la date de la soutenance.

c) Dans le cadre d'une VAE

Le candidat à la VAE doit transmettre son livret II à Up n'PRO au plus tard J-15 avant le passage du jury. La réception du livret conditionne l'inscription à la soutenance.

Les frais éventuels de déplacement et d'hébergement ne sont pas pris en charge par Up n'PRO et ID School.

Article 17. Formation à distance (cas des formations 100% e-learning et des formations mixtes)

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 OPCA notamment, l'accès à la plateforme SACADO peut être préconisé aux horaires de leur temps de travail.

Article 17.1. 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 17.2. 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 validation de la commande (retour du devis signé ou achat en ligne sur la e-boutique), le stagiaire reçoit par mail, à l'adresse mail fournie par le client, une confirmation d'inscription à la formation. 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 via la e-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 que 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 17.3. 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 17.4. 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 17.5. 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 17.6. Assiduité aux séquences et formations à distance

La durée affichée d'une formation e-learning est une durée moyenne estimée pour réaliser les activités pédagogiques.

La preuve d'assiduité à une formation à distance est apportée par la preuve de réalisation des activités pédagogiques et du quiz de validation des acquis.

L'émission du certificat de réalisation et de l'attestation de formation est conditionnée par la complétude de l'ensemble du parcours de formation.

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

Article 17.7. Garanties et limites de responsabilité Up n'PRO relatifs à la plateforme SACADO

La plateforme pédagogique SACADO est hébergée et exploitée via la solution technique fournie par la société Bealink, prestataire externe spécialisé dans les solutions de formation digitale.

Up n'PRO agit en qualité d'utilisateur de cette solution et ne dispose pas d'un contrôle direct sur l'infrastructure technique, l'hébergement ou l'architecture logicielle de la plateforme.

Up n'PRO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer l'accessibilité à la plateforme pendant la durée des droits d'utilisation des parcours souscrits.

L'accès peut toutefois être suspendu ou perturbé en cas :

- d'opérations de maintenance,
- d'évolution technique,
- d'incident affectant l'infrastructure du prestataire,
- de défaillance des réseaux de télécommunications,
- ou de cas de force majeure.

En cas de dysfonctionnement technique imputable à la solution Bealink, Up n'PRO s'engage à :

- transmettre sans délai le signalement au prestataire,
- suivre la résolution de l'incident,
- informer les utilisateurs de l'évolution de la situation.

Up n'PRO ne saurait être tenu responsable des interruptions ou défaillances exclusivement imputables au prestataire technique ou à l'hébergeur, dès lors qu'elle a accompli les diligences nécessaires pour en obtenir la résolution.

En cas d'interruption imputable à Up n'PRO ou à son prestataire excédant 24 heures ouvrées consécutives, l'accès au parcours concerné pourra être prolongé pour une durée équivalente à celle de l'indisponibilité.

Cette prolongation constitue la mesure correctrice applicable, sauf disposition impérative contraire.

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 assistance@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 de 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 l'adresse assistance@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 prévoiera par tout moyen à sa convenance le client des nouvelles plages horaires.

Article 18. Force majeure

Conformément à l'article 1218 du Code civil, il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative, dès lors qu'ils répondent aux conditions légales précitées :

- maladie grave, accident ou indisponibilité imprévisible du formateur ;
- grèves ou conflits sociaux internes ou externes à Up n'PRO ;
- catastrophes naturelles, intempéries exceptionnelles, incendies ;
- épidémies, pandémies, mesures administratives ou gouvernementales restreignant l'activité ;
- interruption des réseaux de télécommunications ou d'accès à Internet ;
- défaillance des fournisseurs d'énergie ;
- interruption des transports ;
- cyberattaques ou défaillances techniques majeures indépendantes de la volonté de Up n'PRO ;
- toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Up n'PRO.

La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution des obligations de la partie concernée pendant la durée de l'évènement.

La partie invoquant la force majeure en informe l'autre partie dans les meilleurs délais.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution du contrat est suspendue pour la durée de l'évènement, sans indemnité de part et d'autre.

Si l'empêchement se prolonge au-delà de trente (30) jours, chacune des parties pourra résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite.

En cas de force majeure affectant l'organisation de la formation, Up n'PRO pourra proposer :

- un report de la session ;
- un remplacement du formateur ;
- ou toute modalité pédagogique équivalente.

Article 19. 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 de 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 20. Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus, outils, méthodes, supports pédagogiques, documents, données, bases documentaires, études, exercices, vidéos, enregistrements, visuels, graphismes, logos, marques, procédés, savoir-faire, et plus généralement tout élément transmis ou mis à disposition dans le cadre des formations dispensées par la société **Up n'PRO**, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique, orale, audiovisuelle ou autre), demeure la propriété exclusive de la société Up n'PRO.

Ces éléments sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle et notamment par les dispositions des articles L.111-1 et suivants.

La remise ou la mise à disposition des supports de formation, sous quelque forme que ce soit, n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit du client, du stagiaire ou de toute tierce personne.

Up n'PRO demeure titulaire exclusif des droits patrimoniaux et moraux afférents à l'ensemble des contenus diffusés.

Up n'PRO concède aux bénéficiaires de la formation un droit d'utilisation personnel, individuel, non exclusif, non cessible et non transférable des supports pédagogiques, strictement limité aux besoins propres de la formation suivie.

Toute utilisation en dehors de ce cadre est strictement interdite.

Sont notamment interdits, sans que cette liste soit limitative :

- La reproduction, totale ou partielle, permanente ou temporaire ;
- La représentation, diffusion, publication ou communication à des tiers ;
- La modification, adaptation, traduction ou création d'œuvres dérivées ;
- La commercialisation, mise à disposition ou revente des supports ;
- L'intégration totale ou partielle des contenus dans un autre programme de formation ;
- L'utilisation des méthodes, supports ou contenus à des fins concurrentes de l'activité de formation de Up n'PRO.

L'enregistrement audio et/ou vidéo des sessions de formation, en présentiel ou en distanciel (visioconférence), est strictement interdit sans autorisation écrite préalable de Up n'PRO.

Seule Up n'PRO peut décider de procéder à un enregistrement pour des raisons pédagogiques, organisationnelles ou probatoires.

Dans ce cas, Up n'PRO en définit les modalités, notamment :

- L'information préalable des participants ;
- Le recueil des autorisations nécessaires ;
- Les conditions d'utilisation et de conservation des enregistrements.

Tout enregistrement réalisé sans autorisation constitue une violation des présentes CGV et pourra donner lieu à poursuites.

Conformément à l'article L.122-4 du Code de la propriété intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit est illicite.

Les exceptions prévues à l'article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle ne peuvent être invoquées que dans les strictes limites qu'il prévoit.

Toute violation des droits de propriété intellectuelle de Up n'PRO constitue un acte de contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Conformément aux dispositions de l'article L.335-2 du Code de 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.

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

Up n'PRO se réserve le droit d'engager toute action judiciaire utile afin de faire cesser l'atteinte à ses droits et d'obtenir réparation intégrale du préjudice subi.

Article 21. 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 et du traitement administratif des inscriptions, conventions et contrats de formation, 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 processus 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 – Pentagone 2 – 6 rue d'Ouessant – 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 22. Différend

En cas de contestation, différend ou litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes Conditions Générales de Vente, les parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable.

À cette fin, la partie la plus diligente adressera à l'autre partie une notification écrite exposant les griefs invoqués.

À défaut d'accord amiable dans le délai précité, **tout litige opposant Up n'PRO à un client agissant à titre professionnel** sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce du siège social de la société Up n'PRO.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client consommateur peut saisir :

- soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile ;
- soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Il est également rappelé que le client consommateur peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation.