



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de prestation de services ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client, elles s'appliquent à toutes les formations dispensées par la société Upskilling à l'exception de celles bénéficiant de contractualisation spécifique, à savoir les formations présentielle et les formations e-learning, correspondant à des modules de formation dans un espace électronique sécurisé, en mode e-learning (ou formations ouvertes et à distance –FOAD), accessibles depuis sa plateforme et complètent la volonté commune des parties pour tous les points où celle-ci n'aura pas été clairement exprimée.

Le terme « Prestataire » désigne la société Upskilling, Société de conseil en gestion de carrière et des ressources humaines.

Le terme « Client » désigne la personne morale signataire de la convention de formation (au sens de l'article L.6353-2 du Code du Travail), ou la personne physique signataire de contrat de formation (au sens de l'article L.6353-3 du Code du Travail) et acceptant les présentes conditions générales, ou encore les signataires de convention de formation tripartite (au sens des articles R.6322-32, R.6422-11 et R.6353-2 du Code du Travail), c'est-à-dire :

- en cas de validation des acquis de l'expérience et de bilan de compétences lorsqu'ils sont financés par l'employeur dans le cadre du plan de formation (article R.6422-11 du Code du Travail)
- lorsque la formation qui a pour objet l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle,
 1. a lieu à l'initiative du salarié avec l'accord de l'employeur et mis en oeuvre dans le cadre du CPF,
 2. se déroule en dehors du temps de travail avec l'accord du salarié dans le cadre du plan de formation ou de la période de professionnalisation (article R.6353-2 du Code du Travail).

Les conditions générales s'appliquent de façon exclusive aux formations conclues entre le Prestataire et le Client. Pour les inscriptions effectuées depuis l'application Mon Compte Formation, ce sont les [Conditions Générales d'Utilisation de MonCompteFormation](#) qui s'appliquent.

Toutes autres conditions n'engagent le Prestataire qu'après acceptation expresse et écrite de sa part.

Les informations et/ou prix figurant sur les documents, catalogues, publicités, prospectus ou sites internet du Prestataire ne sont données qu'à titre indicatif. Le seul fait d'accepter une offre du Prestataire emporte l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Les offres du Prestataire sont valables dans la limite du délai d'option fixé à trois mois à compter de la date de l'offre, sauf stipulations contraires portées sur celle-ci.

Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le Prestataire, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à ladite modification.

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuelle et à ses frais, le contrat est réputé formé lors de sa signature, il est soumis aux dispositions des articles L.6353-3 à L.6353-9 du Code du Travail.

Dans tous les autres cas, la convention, au sens de l'article L.6353-2 du Code du Travail, est formée par la réception, par le Prestataire, du bulletin ou de tout autre courrier de commande signé par le Client, à l'exception de ceux bénéficiant de contractualisation spécifique.

Les formations proposées par le Prestataire relèvent des dispositions figurant à la VIe partie du code du travail relatif à la formation professionnelle continue dans le cadre de la formation professionnelle tout au long de la vie.

Article 2 : DOCUMENTS RÉGISSANT L'ACCORD DES PARTIES

Les documents régissant l'accord des parties sont, à l'exclusion de tout autre, par ordre de priorité décroissante :

1. Le Règlement Intérieur de formation du Prestataire, pris en application des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du Travail relatif aux droit et obligations des stagiaires au cours des sessions de formation, et à la discipline et aux garanties attachées à la mise en œuvre des formations,
2. Le Règlement Intérieur de l'établissement accueillant les formations,
3. Les avenants éventuels aux conventions de formation professionnelle acceptées par les deux parties,
4. Les éventuelles conventions de formation professionnelle acceptées par les deux parties,
5. Les éventuelles conventions de partenariat de formation signées entre le Prestataire et le Client,
6. Le bulletin d'inscription dûment complété,
7. Les fiches pédagogiques des formations,
8. Les avenants aux présentes conditions générales,
9. Les présentes conditions générales,
10. Les offres remises par le Prestataire au Client,
11. La facturation,
12. Les cahiers des charges éventuellement remis par le Client au Prestataire,
13. Toutes autres annexes.

En cas de contradiction entre l'un de ces documents, celui de priorité supérieure prévaudra pour l'interprétation en cause.

Les dispositions des conditions générales et des documents précités expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les parties. Ces dispositions prévalent donc sur toute proposition, échange de lettres, notes ou courriers électroniques antérieurs à sa signature, ainsi que sur toute autre disposition figurant dans des documents échangés entre les parties et relatifs à l'objet du contrat.

Article 3 : MODALITES D'INSCRIPTION

La convention n'est parfaitement conclue entre les parties que sous réserve de l'acceptation expresse de la commande ou du devis.

La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie, par tout moyen, le bulletin d'inscription ou devis signé (transmission électronique, courrier).

Toute modification de la commande demandée par le Client est subordonnée à l'acceptation expresse et écrite du Prestataire.

Article 4 : CONDITIONS D'INTÉGRATION

Toutes les phases de validation ou de sélection des participants à la formation relèvent de la décision du Prestataire.

Article 5 : CONDITIONS D'INSCRIPTION & FINANCIÈRES

Le prix comprend uniquement l'animation de la formation, les documents administratifs et évaluations fournis par le Prestataire, les documents fournis par le formateur et les supports pédagogiques. Les repas ne sont pas compris dans le prix du stage. Les frais de déplacement et d'hébergement restent à la charge exclusive du Client.

5.1. Concernant les conventions de formation (financement entreprise)

A réception de l'inscription du Client ou du devis signé, le Prestataire fera parvenir deux exemplaires de la convention de formation dont un exemplaire nous est impérativement retourné signé et revêtu du cachet commercial du Client.

5.2. Concernant les contrats de formation (financement personne physique à ses frais) uniquement

A compter de la date de signature du contrat de formation, le Client a un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter. Il en informe le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du Client. Passé ce délai, le Client devra payer à la Société 30% du prix convenu.

Article 6 : CONDITIONS ET MOYENS DE PAIEMENT

Les prix sont établis hors taxes sauf indication contraire. Ils sont facturés aux conditions de la convention de formation. Les paiements ont lieu en euros.

Pour les organismes soumis au code des marchés publics, la facture leur sera communiquée à l'issue de la formation. A compter de cette date, le règlement devra être effectué au plus tard dans les 30 jours.

ATTENTION : Il vous appartient de vérifier l'imputabilité de votre stage auprès de votre OPCO, de faire votre demande de prise en charge avant la formation et de vous faire rembourser les sommes correspondantes. Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Il appartient également au client de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription.

6.1. Modalités de paiement

Le règlement de l'intégralité du prix de la formation est à effectuer à réception de la facture, comptant, sans escompte, par virement ou par chèque à l'ordre de la Société Upskilling, sauf autres dispositions particulières.

En cas de subrogation de paiement conclu entre le Client et l'OPCO, ou tout autre organisme, les factures seront transmises par le Prestataire à l'OPCO, ou tout autre organisme, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement.

Le Prestataire s'engage également à faire parvenir les mêmes attestations de présence aux OPCO, ou tout autre organisme, qui prennent en charge le financement de ladite formation.

En tout état de cause le Client s'engage à verser au Prestataire le complément entre le coût total des actions de formations mentionnées aux présentes et le montant pris en charge par l'OPCO, ou tout autre organisme.

Le Prestataire adressera au Client les factures relatives au paiement du complément cité à l'alinéa précédent selon la périodicité définie à la convention.

Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à la Société au premier jour de la formation, la Société se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

En cas de modification de l'accord de financement par l'OPCO, ou tout autre organisme, le Client reste redevable du coût de formation non financé par ledit organisme.

6.2. Retard de paiement

Les pénalités de retard de paiement commencent à courir après mise en demeure par lettre RAR. Le taux d'intérêt des pénalités de retard de paiement sera égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Pour les Clients Entreprises (personnes morales) : Tout retard de paiement donnera lieu, en plus des pénalités de retard, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement au profit du créancier, d'un montant de 40€, conformément à l'article D.441-5 du Code de Commerce. Cette indemnité sera due de plein droit sans formalité par le professionnel, en situation de retard.

Article 7 : MODALITES DE LA FORMATION

7.1. Effectifs

Les participants seront intégrés dans une promotion d'un effectif moyen de 5 à 10 personnes. Les prestations de bilans de compétences et d'accompagnement à la VAE sont généralement réalisées en individuel mais peuvent comporter des séances en collectif.

7.2. Modalités de déroulement de la formation

Les formations ont lieu aux dates et conditions indiquées sur la convention de formation, le contrat de formation ou la fiche de l'action de formation référencées sur Mon Compte Formation.

Dans le cadre des bilans de compétences, un calendrier prévisionnel des séances est établi au début du bilan.

Les horaires d'ouverture de nos locaux sont de 9h à 18h.

7.3. Nature de l'action de formation

Les actions de formation assurées par le Prestataire entrent dans le champ de l'article L. 6313-1 du Code du Travail.

7.4. Sanction de l'action de formation

Conformément à l'article L.6353-1 alinéa 2 du Code de Travail, le Prestataire remettra, à l'issue de la formation, une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation. En tout état de cause, la remise de tout certificat (ou attestation) délivré en fin de formation ou sanctionnant la formation objet des présentes est conditionnée au complet paiement du prix de la formation par le Client au Prestataire.

Il est communément admis pour les formations en présentiel que les feuilles d'émargement signées par les stagiaires et l'intervenant, par demi-journée, attestent de la réalisation de la formation.

Pour les formations suivies à distance, la réalisation de la formation est attestée par une attestation d'assiduité signée par le Prestataire et le Bénéficiaire mentionnant l'intitulé de la formation concernée, les dates, la nature des travaux et des échanges avec l'intervenant, le taux d'assiduité et le nombre d'heures totales du programme pédagogique.

En cas de demande de capitalisation, l'attestation de suivi ne pourra être remise que si le participant a été assidu à l'ensemble des dates de formation programmées.

Dans le cas des bilans de compétences, une synthèse sera remise aux bénéficiaires.

7.5. Lieu de l'action de formation

Les modules de formations en présentiel inter-entreprises se déroulent dans les locaux de formation d'Interactif :

- Adresse

Toutefois, le Prestataire pourra, à sa discrétion, organiser tout ou partie de la formation en tous lieux autres que ses locaux et/ou à distance.

7.6. Assurance

Le Client s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice du Prestataire. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré le Prestataire pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le stagiaire ou préposé, et contenant une clause de renonciation à recours, de telle sorte que le Prestataire ne puisse être recherché ou inquiété.

Article 8 : ANNULATION DE LA FORMATION

A défaut de précisions aux conventions ou contrats de formation, les conditions d'annulation de celles-ci par le Prestataire sont les suivantes :

Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant pour des raisons pédagogiques, la Société se réserve le droit d'annuler cette formation au plus tard une 10 jours avant la date prévue.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ladite formation sans qu'aucune pénalité de rupture ou de compensation ne soit due entre les parties pour ce motif.

La Société se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique du stage initial si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

Néanmoins, faute du report de la formation à une date ultérieure et de réalisation totale de la formation, le Prestataire procédera au remboursement des sommes éventuellement perçues et effectivement versées par le Client.

Article 9 : RÉSILIATION OU ABANDON DE LA FORMATION

En cas de résiliation de la formation par le Client (annulation), une indemnité à titre de clause pénale sera exigée :

- de 30% sur le coût total de la formation si elle intervient dans les 14 à 7 jours calendaires avant la date prévue, sauf pour cause de maladie, d'impératif professionnel ou cas de force majeure, avec justificatif.
- de 100% sur le coût total de la formation si elle intervient moins de 7 jours calendaires avant la date prévue, sauf pour cause de maladie, d'impératif professionnel ou cas de force majeure, avec justificatif.

En cas d'abandon de la formation (arrêt de la formation), le Client devra s'acquitter au bénéfice du Prestataire à titre de clause pénale et remboursera le montant du prix de formation restant dû sur le coût total, soit les sommes qu'il n'aura pas réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de ladite action. Ces indemnités ne peuvent être imputées par l'employeur au titre de son obligation définie par l'article L 6331-1 du code du travail, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

Article 10 : ASSIDUITE

La participation à la totalité des cours ou des séances pour les bilans de compétences organisés par le Prestataire dans le cadre de ses formations est obligatoire. L'assiduité totale à la formation est exigée pour obtenir le certificat lié à la formation suivie. Toute absence doit être exceptionnelle et nécessitera un justificatif écrit. De plus, le stagiaire devra procéder au rattrapage des modules manqués qui lui seront facturés de plein droit au Client.

Article 11 : TRAVAUX PRÉPARATOIRES ET ACCESSOIRES A LA COMMANDE

Tous les plans, descriptifs, documents techniques, rapports préalables, devis ou tous autres documents remis à l'autre partie sont communiqués dans le cadre d'un prêt d'usage à seule finalité d'évaluation et de discussion de l'offre commerciale du Prestataire. Ces documents ne seront pas utilisés par l'autre partie à d'autres fins.

Le Prestataire conserve l'intégralité des droits de propriété matérielle et intellectuelle sur ces documents. Ils seront restitués au Prestataire à première demande.

Article 12 : INFORMATIONS

Le Client s'engage à transmettre toutes informations utiles à la mise en œuvre du service demandé au Prestataire.

Article 13 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Chaque partie s'engage à considérer toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à des études, des rapports, des produits ou des développements, des plans, des modélisations etc... qui lui seront remis par une autre partie comme étant la propriété industrielle et/ou intellectuelle de celle-ci et en conséquent à ne les utiliser que dans le cadre de l'exécution de la présente convention.

Ces informations ne pourront être communiquées ou rendues accessibles à des tiers, en tout ou en partie sans l'aval écrit préalable de son propriétaire. Les parties ne s'opposeront aucun de leurs droits de propriété industrielle et/ou intellectuelle leur appartenant qui feraient obstacle à la mise en l'œuvre de la commande.

Article 14 : CONFIDENTIALITE

Les parties peuvent être amenées à s'échanger ou à prendre connaissance d'informations confidentielles au cours de l'exécution des présentes.

14.1. Définitions

Sont considérées comme informations confidentielles toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à l'enseignement, à sa mise en pratique, à des études, des produits ou des développements, des plans, des modélisations et/ou produits couverts ou non par des droits de propriété intellectuelle, que ces informations soient communiquées par écrit, y compris sous format de schéma ou de note explicative, ou oralement.

14.2. Obligations

Les parties s'engagent à considérer comme confidentielles l'ensemble des informations, telles que ci-dessus définies, communiquées volontairement ou non par l'autre partie ou dont le cocontractant aurait pris connaissance à l'insu de son partenaire. La partie ayant pris connaissance de ces informations confidentielles ne pourra les communiquer, sous quelque forme que ce soit à quiconque. Les parties s'engagent à prendre toutes précautions utiles pour éviter toute divulgation ou utilisation non autorisée.

14.3. Exceptions

Les obligations de confidentialité mentionnées ci-avant ne sauront s'appliquer aux informations dont la partie réceptrice peut démontrer qu'elles sont dans le domaine public au moment de leur divulgation, déjà connue de la partie réceptrice au moment de la divulgation, divulguées à la partie réceptrice par un tiers ayant le droit de divulguer ces informations, ou enfin, développées indépendamment par la partie réceptrice.

Les obligations de confidentialité et de non-utilisation ci-avant développées resteront en vigueur pendant un délai de 5 (cinq) ans à compter du terme ou de la résiliation de la présente convention.

Le Prestataire met à disposition les moyens matériels strictement nécessaires au stage (les moyens audiovisuels, les outils informatiques...) Il est entendu que les outils pédagogiques sont mis à la disposition des stagiaires uniquement aux fins de formation, ce qui exclut toute utilisation à des fins personnelles. En conséquence, le stagiaire s'interdit notamment d'introduire, dans quelque système informatisé que ce soit, des données qui ne seraient pas strictement liées et nécessaires à sa formation.

Le stagiaire s'interdit de supprimer, modifier, adjoindre un code d'accès, mot de passe ou clé différent de celui qui a été mis en place ainsi que d'introduire dans le système des données susceptibles de porter atteinte aux droits patrimoniaux et extrapatrimoniaux du Prestataire et/ ou de nuire au bon fonctionnement du Prestataire. De la même façon, il s'interdit de falsifier, dupliquer, reproduire directement ou indirectement les logiciels, progiciels, CD-Rom, DVD mis à sa disposition pour les besoins de la formation et/ou auxquels il aura accès ainsi que de transmettre de quelque façon que ce soit des données propres au Prestataire.

Article 15 : DONNEES PERSONNELLES

15.1 Les données collectées

L'organisme de formation est amené, pour traiter les demandes d'inscriptions et assurer son activité à recueillir des informations et données personnelles qui font l'objet d'un traitement informatique destiné à répondre aux demandes de formation des cocontractants et au suivi de leur dossier.

Les destinataires des données sont exclusivement les services administratifs et pédagogiques du Centre de Formation Upskilling, les intervenants qui animent nos formations et, le cas échéant, les organismes certificateurs partenaires.

Le responsable du traitement des données est l'entreprise est Thomas BLANC, Directeur de la société Upskilling, 2 av. du président Pierre Angot 64000 PAU FRANCE rgpd@upskilling.com

Lors d'une inscription à une formation, le bénéficiaire est inscrit par le Responsable marketing vente dans le dossier client. Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires impliqués dans la formation : Direction Générale d'Upskilling, responsable administratif, responsable pédagogique. Upskilling s'engage à ne pas fournir les données personnelles fournies par l'Utilisateur à des fins de prospection/de communication marketing.

L'Utilisateur peut se désinscrire à tout instant en envoyant un email à contact@upskilling.com

15.2 Les finalités des traitements



En tant que responsable de traitement, Upskilling collecte les données à caractère personnel des Utilisateurs de façon licite et loyale et en respectant leurs droits. L'objectif de la collecte de données à caractère personnel est de tenir informé les Utilisateurs de l'ajout futur de contenus les concernant et d'offrir aux Utilisateurs une expérience sûre, optimale, efficace et personnalisée.

15.3 La durée de conservation des données

Les emails collectés seront conservés pour une durée de 3 ans.

15.4 Les droits des Utilisateurs sur leurs données à caractère personnel

En application du Chapitre III du RGPD relatif aux droits de la personne concernée, l'Utilisateur peut à tout moment demander à Upskilling, responsable de traitement, l'accès aux données collectées. Dans les mêmes conditions, il peut également faire valoir un droit à la portabilité de ses données, à l'effacement, à la rectification ainsi qu'un droit d'opposition au traitement.

L'Utilisateur a également la possibilité de retirer à tout moment le consentement sur lequel était fondé le traitement, sans porter atteinte à la licéité de celui-ci avant retrait.

Upskilling a désigné un Délégué à la protection des données. Pour exercer ses droits ou pour toute autre question relative à la protection des données personnelles, l'Utilisateur peut lui adresser une demande par les moyens suivant :

- Par mail : rgpd@upskilling.com
- Par courrier : 2 av. du président Pierre Angot 64000 PAU FRANCE

Upskilling pourra demander à l'Utilisateur de lui fournir une preuve d'identité avant de répondre à sa demande.

L'Utilisateur a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) s'il considère que les traitements dont ses données personnelles ont fait l'objet ont été exercés en violation du règlement européen pour la protection des données.

15.5 Communication des données à caractère personnel des Utilisateurs

Upskilling s'engage à conserver toutes les données à caractère personnel collectées via la plateforme et à ne les partager que dans certaines circonstances et conformément aux dispositions de la réglementation applicable.

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur peuvent être partagées avec des tiers institutionnels pour les motifs suivants :

- En réponse à une procédure judiciaire ou administrative de toute nature ou à des mesures d'application de la loi réclamées par les autorités compétentes ;
- Pour se conformer à des obligations légales, pour protéger les droits et/ou la sûreté d'un individu, pour protéger les droits et la propriété Upskilling, y compris la nécessité de voir la présente Politique de Confidentialité respectée, et d'empêcher les problèmes de fraude, de sécurité ou techniques.

15.6 Sécurité et protection des données à caractère personnel des Utilisateurs

La sécurité des données à caractère personnel fait partie des priorités de Upskilling. Upskilling s'engage à prendre toutes les mesures appropriées et raisonnables sur le plan administratif et technique pour empêcher toute divulgation, utilisation, altération ou destruction des données à caractère personnel qu'un Utilisateur lui fournit (contrôle des accès, sécurisation des mots de passe, accès selon des habilitations spécifiques, etc.).

Article 16 : CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des parties au présent contrat ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure entendu dans un sens plus large que la jurisprudence française tels que :

1. survenance d'un cataclysme naturel ;
2. tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, etc. ;
3. conflit armé, guerre, conflit, attentats ;
4. conflit du travail, grève totale ou partielle chez le fournisseur ou le client ;
5. conflit du travail, grève totale ou partielle des transporteurs empêchant le bénéficiaire ou l'intervenant de se rendre sur le lieu de la formation
6. injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo) ;

7. accidents d'exploitation, bris de machines, explosion.

Chaque partie informera l'autre partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du contrat.

Si la durée de l'empêchement excède 10 jours ouvrables, les parties devront se concerter dans les 5 jours ouvrables suivant l'expiration du délai de 10 jours ouvrables pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou s'arrêter.

Article 17 : INTUITU PERSONNAE & SOUS-TRAITANCE

17.1. Sous-traitance

Les parties se réservent également le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations – auprès de toute personne, morale ou physique, étrangère à ses services ou à ses partenaires – qui lui sont confiées et ce sous son entière et seule responsabilité.

Le sous-traitant n'aura pas à être agréé expressément par le cocontractant mais devra se soumettre aux mêmes engagements que ceux stipulés aux présentes.

Par ailleurs, le cocontractant recourant à la sous-traitance devra veiller à ce que le contrat de sous-traitance ne puisse en aucun cas venir entraver la jouissance paisible du cocontractant ou interférer avec la présente convention.

17.2. Intuitu personae – Cessibilité du contrat

Le présent contrat est conclu en considération des compétences des parties. Il est en outre conclu dans le contexte des besoins décrits par les présentes et en considération des équipes des par tiers.

En conséquence, le présent contrat est incessible par les parties, sauf accord exprès, écrit et préalable du cocontractant.

Les inscriptions aux formations du Prestataire sont donc strictement personnelles. Tout transfert de l'inscription au profit d'un tiers ou mise à disposition des supports de la formation à quelque titre que ce soit est strictement interdit.

Article 18 : DIFFERENDS EVENTUELS

Si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable, le Tribunal de Nanterre sera le seul compétent pour régler le litige.

Les Parties acceptent cette attribution de juridiction sans aucune restriction ni réserve.

Article 19 : PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Dans le cadre de ses prestations, **Upskilling** met à disposition de ses clients une procédure de réclamation visant à traiter toute insatisfaction ou litige dans les meilleurs délais.

Toute réclamation doit être formulée par écrit, datée et signée, et adressée par e-mail à contact@upskilling.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : Upskilling – 2 avenue du Président Pierre Angot, 64000 Pau.

La réclamation devra préciser :

- L'identité et les coordonnées du réclamant ;
- La nature de la réclamation et les faits précis qui la motivent ;
- Toute pièce justificative utile.

Upskilling s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai maximum de **5 jours ouvrés** et à y répondre dans un délai de **30 jours ouvrés** à compter de cette date. Si la réponse apportée ne satisfait pas le client, celui-ci peut solliciter un examen complémentaire par la Direction d'Upskilling.

Édité le 04/ août 2025