

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Catalogue Formation Resolia 2024 • Version applicable à compter d'octobre 2023

PRÉAMBULE

Chambres d'agriculture France - Resolia, ci-après dénommé « **CDA France - Resolia** », dont le siège social est situé 9 avenue George V, 75008 Paris, est un organisme de formation enregistré sous le numéro 11754797375 auprès du préfet de région d'Île-de-France ; cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Les présentes conditions générales de vente [ci-après « **CGV** »] s'appliquent à toutes les prestations proposées dans le Catalogue Formation Resolia - Edition 2024 [ci-après « **la prestation** »] et commandées par tout client professionnel, personne morale ou personne physique, [ci-après « **le client** »], respectivement pour la formation de ses collaborateurs ou pour sa propre formation [ci-après « **les stagiaire(s)** »]. Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du client. Le client se porte garant du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses stagiaires. Le client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de CDA France - Resolia, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de la prestation commandée à ses besoins.

1. OFFRE

Les formations proposées par CDA France - Resolia sont consultables en ligne sur son site internet à l'adresse suivante : <https://resolia.chambres-agriculture.fr/>

1.1. Formations en présentiel

Les formations Intra-client peuvent être réalisées au choix et à la discrétion du client au sein de ses locaux, de ceux de CDA France - Resolia ou dans un lieu extérieur. Les formations Inter-client sont réalisées dans les locaux de CDA France - Resolia ou un lieu extérieur.

1.2 Formations en ligne

Les formations en ligne peuvent se présenter sous forme de classes virtuelles. Dans ce cadre, CDA France - Resolia fournit au stagiaire l'accès à une plateforme de type LMS, via un compte utilisateur et un login lui permettant d'accéder au(x) module(s) pendant une période définie selon la formation. Cette durée est définie pour une période spécifique à l'issue de laquelle l'accès sera désactivé.

1.3 Formations mixte

Les formations mixtes digitales proposées par CDA France - Resolia reposent sur des formations alliant des temps de formation en présentiel et en ligne.

1.4 Formations hybrides

Le stagiaire a la possibilité d'assister à celle-ci en présentiel ou en ligne. Les salles sont équipées de systèmes caméra et audio permettant une diffusion simultanée. Sauf pour les formations Intra-client, CDA France - Resolia se réserve le droit, à sa discrétion, de faire évoluer les contenus éditoriaux des modules « e-learning ».

2 - INSCRIPTION

2.1 Client Chambre d'agriculture

Inscription à réaliser en ligne sur l'extranet Resolia <https://resolia.epsilon-informatique.net/FormeisFC/Extranet/index.php>, accessible via le site internet resolia.chambres-agriculture.fr.

2.2 Client hors Chambre d'agriculture

Le bulletin d'inscription est disponible en téléchargement sur notre site www.resolia.chambres-agriculture.fr

Bulletin à retourner par le client :

- soit par e-mail : resolia@apca.chambagri.fr
- soit par courrier : CDA France - Resolia
Service Inscriptions
9 avenue George V
75008 PARIS

Pour une organisation optimale, chaque inscription doit être réalisée au moins 2 mois avant la date de réalisation de la formation.

2.3 Adaptation des modalités de réalisation de la formation

Le client et/ou le stagiaire doit contacter la consultante/ assistante Resolia de proximité. En échangeant ainsi sur les besoins du stagiaire,

CDA France - Resolia pourra garantir des conditions optimales en matière d'accessibilité, d'accompagnement et de suivi de la formation.

2.4 L'inscription du stagiaire est prise en compte dès validation par nos services de la pré-inscription en ligne ou à réception du bulletin d'inscription dûment rempli, signé et portant le cachet commercial du client.

Une confirmation d'inscription est adressée par courrier au client ainsi qu'au stagiaire. Une convention de formation sera adressée au client pour finaliser le processus.

2.5 La convocation à la formation est adressée, par e-mail, au stagiaire, 2 à 3 semaines calendaires avant le début de la formation. Elle contient le programme détaillé de la formation et toutes les informations nécessaires à sa réalisation.

Une copie est adressée au client.

2.6 La confirmation de la formation est adressée, par e-mail, au stagiaire. Une copie est adressée au client. Attention :

La formation n'aura lieu que si un nombre minimal de stagiaires, est atteint. (voir paragraphe 5 « Annulation ou modification du fait de CDA France - Resolia »). De ce fait, il est conseillé au client et au stagiaire de ne pas engager de frais non- remboursables tant qu'ils n'ont pas reçu le mail de confirmation de la formation.

2.7 S'il souhaite demander une prise en charge de la formation à un OPCO (hors OCAPAT), le client devra effectuer ladite demande et transmettre l'accord de financement à CDA France - Resolia, avant le démarrage de la formation.

2.8 Spécificités client personne physique

Pour le client, personne physique, qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, les dispositions des articles L.6353-3 à L.6353-7 du Code du travail s'appliquent. À ce titre, le contrat est réputé formé par la seule signature de la convention de formation. Le client est informé qu'il dispose d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires à compter de la date de signature de la convention. Le client devra faire parvenir à CDA France - Resolia au moins 5 jours ouvrés avant le premier jour de formation, les éléments attestant de sa protection sociale et de sa couverture pour les risques accident du travail / maladie professionnelle. Si le participant n'est pas couvert, il est de sa responsabilité d'adhérer, à ses frais, pour la durée de la formation, à une assurance volontaire individuelle auprès de l'organisme pertinent.

3 - SPÉCIFICITÉS

Pour les formations nécessitant au stagiaire d'accéder à une plateforme de type LMS :

3.1 Test préalable et prérequis techniques

Le cas échéant, un test préalable technique pourra être effectué afin de valider le bon fonctionnement de la connexion. Le client devra s'assurer que son stagiaire dispose bien du matériel correspondant aux prérequis énoncés pour la formation.

3.2 Droit d'usage personnel

Sauf conditions particulières, les droits d'utilisation du ou des module(s) sont concédés au seul stagiaire. L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique au stagiaire, sont des informations strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du stagiaire. À ce titre, ils ne peuvent être cédés, ni partagés, sauf autorisation expresse de CDA France - Resolia. Le client se porte garant auprès de CDA France - Resolia de l'exécution de cette clause par le stagiaire et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès par son stagiaire. Le stagiaire informera sans délai CDA France - Resolia de la perte ou du vol de son identifiant et/ou mot de passe. En cas de violation de la présente clause par le client et/ou le stagiaire, CDA France - Resolia se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, prévus, ni information préalable, et sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée.

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

Chaque module de formation fait l'objet d'une fiche descriptive précisant les modalités de la formation ainsi que la durée des temps à distance. La durée de formation est donnée à titre indicative.

3.4 Garanties de CDA France – Resolia

CDA France – Resolia s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à la plateforme proposée, 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 stagiaire s'engage à informer CDA France – Resolia, par mail, dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique. CDA France – Resolia fera ses meilleurs efforts pour que la plateforme proposée 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 liée à une intervention de maintenance corrective, CDA France – Resolia mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, CDA France – Resolia prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des stagiaires pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité. En cas de maintenance évolutive de la plateforme, CDA France – Resolia pourra également interrompre temporairement l'accès. CDA France – Resolia s'efforcera alors de limiter le temps d'interruption du service et s'efforcera d'en avertir préalablement le stagiaire.

3.5 Assistance téléphonique

CDA France – Resolia met à la disposition des stagiaires, 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 CDA France – Resolia et sous réserve du respect par le stagiaire des conditions visées à l'alinéa 3.3 ci-dessus, il s'engage à tout mettre en œuvre pour le résoudre ou apporter une solution de contournement acceptable dans les meilleurs délais.

3.6 Résultats et facturation

CDA France – Resolia pourra fournir, à la demande du client, tout justificatif informatique retraçant l'inscription et le suivi de la formation à distance effectuée par son(s) stagiaire(s). La facturation et le règlement se font dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 5 des présentes.

4. FRAIS DE PARTICIPATION

Toutes les prestations de formation sont indiquées net de taxes. **Les frais de participation, couvrant uniquement les frais pédagogiques** (formation, documentation), sont indiqués sur la fiche programme. Ils sont forfaitaires même en cas d'absence totale ou partielle du stagiaire en cours de formation. Si les frais de participation sont pris en charge par un OPCO ou un fonds de formation particulier, le client le précise lors de l'inscription. Pour les formations proposant une séquence **optionnelle d'appui post-formation individuelle**, le stagiaire devra l'activer dans un délai de 4 mois calendaires à compter de la date de fin de la formation. Toute annulation de rendez-vous par le client et/ou le stagiaire, à moins de 3 jours ouvrés avant l'entretien, sera facturée et ne donnera pas lieu à un autre rendez-vous. **La restauration** (déjeuners et pauses) est gérée par CDA France – Resolia et facturée en sus (sauf dans le cas de formations intra, prise en charge par le client). **L'hébergement** (réservation et règlement) et les autres frais sont à la charge du client et/ou du stagiaire. **Les tarifs des prestations de conseil** sont indiqués Hors Taxes et seront majorés des droits et taxes en vigueur.

5. FACTURATION ET RÈGLEMENT

5.1 Client personne morale

Une facture libellée en euros est adressée au client ou, le cas échéant, à l'OPCO, à l'issue de chaque session de formation. Les factures sont payables à 30 jours, date de facture, sans escompte. Le règlement s'effectue par virement bancaire à la DRFIP Île-de-France et Paris, libellé au nom de CDA France – Resolia, sur le compte IBAN : FR76 1007 1750 0000 0010 0064 197 – BIC : TRPUFRP1. À l'issue de la formation, la facture est envoyée au client (et/ou à l'OPCO) accompagnée d'une attestation de formation nominative et d'un certificat de réalisation. En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'exigibilité, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais

de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros seront exigibles de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans qu'un rappel soit nécessaire. En cas de modification du montant des frais de recouvrement, celle-ci s'appliquera de plein droit, sans autre formalité. **En cas de prise en charge partielle des frais de participation par l'OPCO**, la différence sera facturée au client. Si la totalité de la prise en charge est assurée par l'OPCO, celui-ci payant au prorata les journées de présence, les éventuelles journées d'absence seront facturées au client. En cas de non-paiement par l'OPCO ou de refus de prise en charge, le client reste seul responsable du règlement de la formation. **Précision** : Les frais d'accueil et ceux de restauration indiqués à l'article 2 sont facturés par CDA France – Resolia directement au client.

5.2 Client personne physique

- Conformément à l'article L. 6353-6 du Code du travail, le client versera à CDA France – Resolia :

- un premier versement de 30 % du prix total de la formation net de taxes à l'expiration du délai de rétractation,
- le paiement du solde à l'issue de la formation.

À l'issue de la formation, la facture est envoyée au client (et/ou à l'OPCO) accompagnée d'une attestation de formation nominative et d'un certificat de réalisation

6. ANNULATION OU REMPLACEMENT (du fait du client)

6.1 Annulation

Pour être prise en compte par CDA France – Resolia, l'annulation devra avoir été motivée par écrit par le client, et ce, quelle que soit la date d'annulation, **et adressée à resolia@apca.chambagri.fr**.

Sauf cas de force majeure avéré avec présentation d'un justificatif, **toute inscription annulée avant le 1^{er} jour de formation sera facturée au client** de la façon suivante :

- En cas d'annulation de 15 à 10 jours ouvrés avant le début de la formation : 20 % du montant total de la formation (frais pédagogiques).
- En cas d'annulation de 9 à 5 jours ouvrés avant le début de la formation : 50 % du montant total de la formation (frais pédagogiques).
- En cas d'annulation à moins de 5 jours ouvrés : 100 % du montant total de la formation (frais pédagogiques).

Tout frais, autre que pédagogique, engagé par le client et/ou le stagiaire en amont de la formation, reste à leur charge. **En cas d'annulation tardive, et hors délai, CDA France - Resolia peut être amené à facturer les frais de déjeuner et de pauses au client**. Dans ces cas, le montant facturé ne peut pas être pris en compte au titre du plan de formation ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

6.2 Remplacement

Toutefois, après avoir obtenu l'accord préalable de CDA France – Resolia, le client pourra remplacer le stagiaire absent par un autre stagiaire, sans frais supplémentaire, sous réserve d'un profil compatible et de besoins en formation identiques..

7. ANNULATION OU MODIFICATION (du fait de CDA France – Resolia)

CDA France - Resolia s'engage, en cas d'absence du formateur intervenant, à faire ses meilleurs efforts afin d'assurer dans les délais, le maintien de la formation en faisant appel à un remplaçant aux compétences techniques et qualifications équivalentes. Dans le cas où CDA France-Resolia ne parvient pas à assurer le maintien ou la poursuite de la formation, il s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de reporter ladite formation dans les meilleurs délais. CDA France – Resolia se réserve le droit d'annuler et/ou de reporter une formation, et sans que sa responsabilité ne soit engagée, au plus tard 10 jours ouvrés avant la date de la formation, si le nombre de stagiaires est jugé insuffisant pour assurer des conditions optimales sur le plan pédagogique. Dans cette hypothèse, CDA France - Resolia procédera au remboursement des frais d'inscription déjà réglés par le client, à l'exclusion de tout autre coût. En cas de force majeure, telle que visée à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des cours et tribunaux français, CDA France – Resolia peut être contraint d'annuler et/ou de reporter une formation, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée. En dehors des cas prévus ci-dessus, dans le cas où CDA France - Resolia supprime, annule et/ou reporte une formation jusqu'à 10 jours calendaires avant la date de formation, il s'engage au

choix du client, à émettre un avoir au client, valable sur tout type de formation du catalogue de formation pour une durée de 6 mois ou à procéder au remboursement intégral de la somme versée par le client, à l'exclusion de tout autre coût. CDA France – Resolia se réserve la possibilité de modifier le planning prévisionnel figurant sur le catalogue et s'engage à informer le client de toute modification (date, lieu, prix, durée). La mise à jour du catalogue est réalisée régulièrement sur notre site internet www.resolia.chambres-agriculture.fr.

8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les supports pédagogiques remis lors des formations sont couverts par le droit d'auteur. Toute reproduction ou diffusion sans autorisation, dans un but commercial ou non commercial, sur quelque support que ce soit, est interdite.

8.1 Propriété intellectuelle de la documentation dans le cadre de Formation Inter-client

CDA France - Resolia conserve la propriété exclusive de l'ensemble des formations Inter-client et documentation qu'il propose aux stagiaires, via ses intervenants et partenaires. En effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques, des sessions de formation conçu et communiqué par CDA France - Resolia, quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) demeure sa propriété intellectuelle et artistique, conformément aux dispositions du Code de Propriété intellectuelle (« CPI ») et ne fait l'objet d'aucune cession de droit. Les stagiaires, et le cas échéant le client, sont tenus de restituer immédiatement à CDA France - Resolia, à première demande de ce dernier, quelle qu'en soit la cause, toute documentation qui lui aurait été remise, y compris les copies qui auraient pu en être faites. Sous réserve du respect des présentes par le client, CDA France - Resolia consent un droit non exclusif d'utilisation et de reproduction, à usage interne, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, pour la France et pour toute la durée de protection des droits d'auteur, limité à usage interne, remises par CDA France - Resolia aux stagiaires, et les cas échéant, au client, lors des sessions de formation. Par conséquent, la documentation ne peut, de quelque manière que ce soit, faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou transformation, sans l'accord préalable, écrit et exprès de CDA France - Resolia. Le client et les stagiaires s'interdisent d'exploiter, notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, la documentation dont CDA France - Resolia est propriétaire. Le client et les stagiaires devront informer CDA France - Resolia de toute tentative d'utilisation illicite par un tiers non autorisé par CDA France - Resolia, dont il pourrait avoir connaissance, et ce quel que soit le mode opératoire. Aucune cession de droits n'est accordée par les présentes.

8.2 Propriété intellectuelle de la documentation transmise par le Client

La documentation fournie à CDA France - Resolia par le client demeure la propriété du client. Cette documentation ne pourra, ni être utilisée par des tiers, ni divulguée à des tiers, sans le consentement exprès, écrit et préalable du client. CDA France - Resolia s'engage à restituer au client, à la fin de la formation, pour quelque cause que ce soit, cette documentation dans le même état que celui dans lequel il lui a été remis ou à la détruire.

8.3 Droits de propriété intellectuelle cédés au client dans le cadre de Formation Intra-client

Les droits de propriété intellectuelle sur tout élément susceptible d'être protégé réalisés spécifiquement pour le client par CDA France - Resolia (ou ses éventuels sous-traitants) dans le cadre des formations Intra-client, seul ou en collaboration avec le client, tels que des études, rapports, synthèses, analyses, maquettes, supports pédagogiques de formation et/ou d'animation, documentations, programmes des développements logiciels spécifiques avec leurs codes sources (« Livrables ») sont cédés à ce dernier, à titre exclusif, au fur et à mesure de leur réalisation et ce, sous réserve du paiement intégral du prix correspondant par le client selon les modalités du devis. La cession desdits livrables et des droits de propriété intellectuelle y afférents, est incluse dans le prix des formations. CDA France - Resolia et /ou ses éventuels sous-traitants s'interdisent d'exploiter les livrables, de quelque manière que ce soit, à leur profit ou au profit de tiers, sans accord exprès et préalable du client. CDA France - Resolia reste cependant titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle sur la documentation ayant servi de support de base aux

développements spécifiques. En effet les droits sur tout élément préexistant demeurent exclusivement la propriété de CDA France - Resolia. Dans la mesure où les éléments préexistants sont compris dans les Livrables, le client dispose, d'un droit non exclusif d'utilisation, reproduction et représentation et mise en circulation à destination purement interne du client. Les modules de formation e-learning sont assortis d'un droit d'utilisation non-exclusif et personnel, dans la limite de la durée d'utilisation rattachée à la formation souscrite par le client. Ce droit d'utilisation court, pour une durée limitée, à compter de la date d'envoi des identifiants individuels et personnels transmis par CDA France - Resolia au stagiaire à l'adresse mail qu'il aura renseigné.

9. RESPONSABILITÉS

CDA France - Resolia affirme que les formations proposées dans son catalogue de formations, sont conformes à la description qui en est faite. Dans le cadre d'une formation Intra-client, CDA France - Resolia s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de proposer un programme de formation au plus près des besoins spécifiques exprimés par le client. Le Client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par CDA France - Resolia. En cas d'erreur manifeste de la part du client, entre les caractéristiques de la formation et/ou les conditions de la vente, CDA France - Resolia ne saurait voir sa responsabilité engagée. La responsabilité de CDA France - Resolia ne peut être engagée qu'en cas de faute grave ou de négligence exclusivement imputable à ce dernier, prouvée et limitée aux préjudices directs subis par le client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, tel que notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou toute perte de données et/ou fichiers. CDA France - Resolia ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur et/ou oubli, de quelque nature qu'il soit, constaté dans la documentation et remis aux stagiaires lors de la formation. Cette dernière doit être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Le client reconnaît et accepte que cette documentation n'engage en aucun cas, sur son exhaustivité, CDA France - Resolia qui n'est nullement tenu d'assurer une quelconque mise à jour, à postériori de la formation. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de CDA France - Resolia serait retenue par une décision définitive d'une juridiction compétente, le montant total de toute somme mise à la charge de CDA France - Resolia ne pourra excéder le montant total du prix payé par le client au titre de la formation concernée. CDA France - Resolia est titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile et professionnelle au cas où celle-ci serait engagée. De même, le client s'assurera tant pour lui que pour son stagiaire pour les conséquences de sa responsabilité civile. CDA France - Resolia ne pourra être mis en cause dans le cas où des dégradations ou dommages seraient causés à des tiers et/ou aux propriétaires des locaux mis à disposition de CDA France - Resolia, par les stagiaires pendant la durée des sessions de formations.

10. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les CGV et les éventuels CGV Complémentaires sont consultables en ligne et modifiables à tout moment à la discrétion de CDA France - Resolia sans autre formalité que leur mise en ligne à l'adresse <https://resolia.chambres-agriculture.fr/>. Les CGV applicables sont jointes au devis ou à la proposition commerciale et les CGV Complémentaires sont consultables sur le site internet de CDA France - Resolia. Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité de la formation. Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son exécution, de manière permanente ou temporaire, ne saurait être interprétée comme valant renonciation à ce droit. Toute référence du nom de CDA France - Resolia par le client sur une liste de références commerciales ne pourra avoir lieu qu'après accord préalable, exprès et écrit de CDA France - Resolia. CDA France - Resolia est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du client et son/ses logos, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du client. CDA France - Resolia est autorisé à sous-traiter en partie ou totalement l'exécution des prestations objets des CGV. CDA France - Resolia demeure responsable, vis-à-vis du client, de ses sous-traitants. Le client renonce au bénéfice des articles 1221, 1222 et 1223 du code

civil. Le client ne pourra intenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'1 an après la survenance de son fait générateur. CDA France - Resolia et le client exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante dans le cadre de l'exécution des présentes, qui ne saurait notamment être interprétées comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, CDA France - Resolia propose un dispositif de médiation de la consommation.

11. RENSEIGNEMENTS ET RÉCLAMATION

Toute précision relative aux CGV et/ou CGV Complémentaires, demande d'information et/ou réclamation doit être faite par courrier aux coordonnées de CDA France mentionnée à l'article 2 des présentes.

12. TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données personnelles et, en particulier, le règlement (UE) 2016/79 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGPD), ainsi que la Loi du 6 janvier 1978 modifiée dite loi « Informatique et Libertés » [LIL].

12.1. Les données personnelles du client font l'objet d'un traitement informatique par CDA France - Resolia agissant en qualité de responsable de traitement (« RT ») dont les finalités de traitement sont prévues dans la Politique de confidentialité et de traitement des données personnelles, disponible le site Internet de CDA France - Resolia (« Politique des données personnelles »).

12.2. Si le client transmet et/ou intègre des données personnelles (« Données ») nécessaires à la fourniture d'une prestation ou à l'utilisation d'un service, objet d'une formation, le client aura la qualité de RT et CDA France - Resolia la qualité de sous-traitant (« ST »), agissant pour le compte du client. En sa qualité de ST, CDA France - Resolia s'engage à traiter les Données conformément aux instructions documentées du client et uniquement pour la seule finalité de fournir la formation. Si CDA France - Resolia considère qu'une instruction constitue une violation aux dispositions applicables elle en informe immédiatement le client. Par exception, si CDA France - Resolia est tenu de traiter les Données du client en vertu de la réglementation, il informe le client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si ladite réglementation interdit une telle information. CDA France - Resolia garantit la confidentialité des Données traitées dans le cadre de la formation et s'engage à : - veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données personnelles et s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité - tenir un registre des activités de traitements effectués pour le compte du client - prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut - mettre en place toute mesure technique et organisationnelle adéquate pour protéger l'intégrité et la confidentialité des Données stockées - présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité au regard de la nature des Données et des risques présentés par le traitement. CDA France - Resolia met à la disposition du client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations. Si le client souhaite réaliser un audit sur site, les parties fixeront au préalable, les modalités de cet audit (modalités opérationnelles, sécuritaires et financières). Étant entendu (i) qu'un seul audit peut avoir lieu une fois par an, et (ii) que les coûts de l'audit sont à la charge du client, et (iii) qu'un délai de prévenance de dix (10) jours ouvrés doit être respecté par le client, et (iv) que la durée de l'audit ne peut excéder deux (2) jours ouvrés. Les parties conviennent que l'audit portera uniquement sur les critères de sécurité et le respect des réglementations. En toute hypothèse, les conditions de cet audit ne doivent pas affecter la sécurité des informations des autres clients et désorganiser les équipes de CDA France - Resolia et les formations fournies aux clients. Le recours à un auditeur tiers par le client nécessite l'accord préalable, écrit et exprès de CDA France - Resolia. Toute non-conformité constatée fera l'objet d'un plan d'actions correctives à la charge de CDA France - Resolia. Dans l'hypothèse où le client devrait remettre des Données à un tiers et/ou à une autorité administrative ou judiciaire, CDA France - Resolia coopérera avec lui aux fins de transmission des informations requises en conformité avec les présentes et les réglementations. CDA France -

Resolia notifie au client toute violation de Données dans un délai raisonnable après en avoir pris connaissance. Cette notification sera accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. CDA France - Resolia a désigné un Délégué à la Protection des Données (« DPD ») : Mme Stéphanie SIRJEAN [dpd@apca.chambagri.fr]. CDA France - Resolia informe le client que les Données sont hébergées au sein de l'Espace économique européen, sauf autre indication dans la documentation de la formation. En cas de sous-traitance, CDA France - Resolia s'engage à signer un contrat écrit avec le ST imposant à ce dernier le respect des réglementations et de l'ensemble des obligations visées au présent article, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des données personnelles, CDA France - Resolia demeurera pleinement responsable à l'égard du client. CDA France - Resolia peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques. À cet effet, le client autorise CDA France - Resolia à recourir à des sous-traitants, sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes : (i) que chaque sous-traitant présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement soit conforme aux réglementations, et (ii) que CDA France - Resolia répercute à chacun de ses sous-traitants, ses obligations via un contrat la liant audit sous-traitant, et (iii) en tout état de cause, que CDA France - Resolia demeure seule responsable vis-à-vis du client en cas d'éventuels manquements à la présente clause par les sous-traitants de CDA France - Resolia. Toute personne, dont les Données ont été collectées par le client, bénéficie des droits d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses Données ainsi que des droits de limitation, d'opposition au(x) traitement(s) et d'organisation quant au sort de ses Données après son décès en s'adressant directement au client. Le client garantit à CDA France - Resolia qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes des réglementations et qu'il a informé les personnes concernées de l'usage qui est en fait de leurs Données. À ce titre, le client garantit CDA France - Resolia contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne concernée dont les Données seraient traitées via la formation. En outre, le client s'engage à (i) à documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par CDA France - Resolia, et (ii) veiller, au préalable et pendant toute la durée de la formation, au respect des obligations prévues par les réglementations à CDA France - Resolia, et (iii) superviser le traitement, y compris réaliser des audits et inspections auprès de CDA France - Resolia. En cas d'exercice de ses droits par une personne concernée, CDA France - Resolia s'engage à, dans la mesure du possible, (i) aider le client, et (ii) s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées. Si le nombre d'exercices de droits devient déraisonnable, CDA France - Resolia se réserve le droit de facturer le temps passé aux tarifs en vigueur, ce que le client accepte. Les Données sont conservées uniquement le temps nécessaire pour la finalité poursuivie. CDA France - Resolia s'engage, à (i) détruire toutes les données personnelle et/ou (ii) renvoyer toutes les données personnelles au client, de la manière et dans le format standard de CDA France - Resolia ou (iii) renvoyer toutes les données personnelles au sous-traitant désigné par le client, de la manière et dans le format standard défini par CDA France - Resolia. En cas de renvoi de toutes les données personnelles, celui-ci doit s'accompagner de la destruction de toute copie existante dans les systèmes d'information de CDA France - Resolia. Si CDA France - Resolia ne peut procéder à la destruction des données personnelles, en raison d'une obligation légale, ce dernier en informera le client par tout moyen écrit et détruira lesdites données dès que possible, et en tout état de cause, à l'issue de la période légale de conservation. Dans tous les cas, une fois les données détruites, CDA France - Resolia doit justifier par tout moyen écrit, de leur destruction.

13. LITIGES

Le présent accord est régi par le droit français. Toute difficulté liée à l'exécution des présentes doit faire l'objet d'une procédure de règlement amiable entre les parties. Les parties devront se réunir dans les quinze (15) jours calendaires suivants la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception d'une partie à l'autre reprochant la violation des termes des présentes et tenter de trouver un règlement amiable au litige dans un délai de quinze (15) jours suivant ladite réunion. À défaut d'accord amiable, la partie la plus diligente pourra saisir les juridictions compétentes. En cas de litiges, le tribunal judiciaire compétent sera celui du lieu du siège de CDA France.