



# CONDITIONS GÉNÉRALES (CG)

---

Version 01.04.2019

Pour des raisons de lisibilité, seule la forme masculine est utilisée dans ce document.  
La forme féminine est cependant toujours implicitement comprise et ne fait l'objet d'aucune discrimination.



## 1. GÉNÉRALITÉS

CYP Association (CYP) est une association inscrite au registre du commerce au sens de l'article 60 ss du Code civil suisse (CC). En ayant recours aux prestations et aux produits de CYP, les clients/participants acceptent les présentes conditions générales de vente.

## 2. FORME ÉCRITE ET VALIDITÉ

Les accords déviant des conditions générales n'ont de valeur contractuelle que s'ils ont été convenus expressément et par écrit entre CYP et le client/participant.

Dans le cadre du contrat établi avec CYP, les présentes conditions sont également valables en cas de recours à des prestations supplémentaires, même lorsque cela n'est pas indiqué expressément.

CYP se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions, sans avoir à en justifier la raison. Les modifications sont communiquées au client/participant sous une forme adéquate et sont considérées comme approuvées dès lors que le client/participant ne résilie pas par écrit le contrat avant l'entrée en vigueur de la modification.

## 3. INSCRIPTION

L'inscription à un module s'effectue via le canal prévu par CYP à cet effet, généralement la plate-forme d'apprentissage CYPnet. L'inscription est confirmée automatiquement par e-mail.

Les inscriptions sont prises en compte dans l'ordre de leur arrivée. Elles sont réputées définitives une fois confirmées par CYP. Les clients ne sont pas en droit d'exiger une date ou un lieu de tenue spécial pour un module.

## 4. DÉSINSCRIPTION

Les annulations d'inscriptions dans les délais prescrits sont possibles uniquement pour les cours de présence et s'effectuent également via le canal prévu par CYP à cet effet, généralement la plate-forme d'apprentissage CYPnet. Les participants sont seuls responsables de leur désinscription dans les délais prescrits et sont tenus de la justifier. Dans ce cas, il leur incombe de trouver une date de remplacement et d'effectuer le changement dans CYPnet.

En cas de maladie, l'annulation d'une inscription doit être notifiée à CYP le matin même du jour où se tient le cours de présence, et ce à 8 h 30 au plus tard.

## 5. PRIX/MODIFICATION DES PRIX

Les clients/participants s'engagent à payer les prix convenus ou applicables pour les produits ou les services de CYP qu'ils utilisent. Les prix standards pour un module en particulier restent généralement inchangés tout au long d'une année de formation. Les réajustements éventuels ont lieu sur proposition de la direction de CYP et conformément à la décision du comité directeur de l'association. Ils sont communiqués par écrit à tous les clients. Toute hausse des prix pour les modules standards doit être signalée aux clients avant la date d'échéance du délai de résiliation, conformément à l'article 6 des statuts de CYP.

Les prestations supplémentaires, telles que le conseil, le coaching/coaching d'apprentissage ou la formation continue sont facturées aux clients séparément, conformément à l'offre ou à la liste de prix actuelle de CYP.

## 6. FACTURATION

Sauf convention contraire, le délai de paiement pour les montants facturés par CYP au client/participant est de 30 jours. Passé ce délai, le client/participant est immédiatement considéré comme retardataire. La facture est envoyée soit à l'adresse enregistrée sur la plate-forme de formation CYPnet, soit à l'adresse qui nous a été communiquée séparément.



## 7. REMPLACEMENT DES PRESTATIONS ANNULÉES

En cas d'annulation exceptionnelle d'un module ou d'un cours de présence pour des raisons relevant de la responsabilité de CYP, le client se verra proposer une autre date. Il n'est en aucun cas procédé au remboursement des frais de cours.

## 8. GARANTIE ET RESPONSABILITÉ

CYP a apporté le plus grand soin à l'élaboration des contenus de ses prestations et de ses modules d'apprentissage. Cependant, il ne peut être tenu responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des contenus et de leur disponibilité constante. Toute éventuelle action en garantie à l'encontre de CYP pour les prestations proposées présuppose que le client/participant s'acquitte de ses obligations légales de vérification et de réclamation conformément aux règles en vigueur. En cas de vice imputable à CYP, ce dernier s'engage à remédier au dit vice ou à une réparation en conséquence.

Si le vice concerne un cours de présence, la réparation par CYP consiste exclusivement en une session de rattrapage à titre gratuit dans la limite d'un jour ouvrable. CYP ne prend toutefois pas en charge les frais de transport ou de toute autre nature occasionnée pour les participants.

CYP répond exclusivement des dommages intentionnels ou résultants d'une négligence grave et décline toute responsabilité concernant tout autre type de dommage résultant de la non-tenu d'un module. En cas d'accident survenant lors d'un module organisé par CYP, l'assurance-accidents responsable est celle du client/participant ; CYP décline toute responsabilité en la matière. En outre, CYP décline toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, concernant les éventuels dommages ou pertes de données subis par le client/participant suite à la visite des sites Web de CYP, l'utilisation de la plate-forme d'apprentissage CYPnet ou d'autres plates-formes mises à disposition ou d'applications proposées au téléchargement par CYP sur ses appareils. CYP décline également toute responsabilité concernant la disponibilité constante et le bon fonctionnement des contenus et fonctions qu'il met à disposition du client/participant par voie électronique. Cette disposition s'applique également en cas de problème d'acheminement des e-mails résultant d'une défaillance technique ou humaine. CYP décline également toute responsabilité concernant des dommages ou des pertes d'appareils appartenant au client/participant causés par des tiers (p. ex. détournement/vol dans les locaux de cours ou endommagement par d'autres participants au cours).

## 9. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT/PARTICIPANT

Le client a le droit d'utiliser les prestations convenues et payées à CYP conformément au contrat pendant le délai convenu.

Si la prestation de CYP consiste en une plate-forme d'apprentissage électronique mise à disposition par CYP, en particulier CYPnet, le client/participant bénéficie, après l'ouverture d'un compte utilisateur personnel, d'un accès protégé par mot de passe à la plate-forme et aux modules d'apprentissage concernés. Le client/participant s'engage à utiliser le nom d'utilisateur et le mot de passe à titre personnel exclusivement, pour son compte propre, et à ne pas le communiquer ni le rendre accessible à des tiers. Cette utilisation est exclusivement réservée à l'usage personnel.

Sont interdits notamment :

- l'utilisation directe ou indirecte de tout ou partie des contenus par des tiers (p. ex. communication d'accès à des contenus sur Internet, transmission de contenus à des tiers sous quelque forme que ce soit) ;
- la copie ou l'exportation de tout ou partie des contenus pour transmission à des tiers à titre gratuit ou onéreux, ainsi que l'utilisation de ces contenus par des tiers ;
- l'utilisation de tout ou partie des contenus à des fins commerciales ;
- l'utilisation de tout ou partie des contenus dans des bases de données ou des programmes propres ou de tiers.

Une utilisation abusive des prestations ou de la plate-forme d'apprentissage/des applications de CYP ou la communication des données d'accès personnelles à des tiers peuvent donner lieu à des sanctions civiles ou pénales. CYP se



réserve en outre le droit, en cas de manquements graves ou répétés à cette disposition, d'interdire temporairement ou définitivement au client/participant le recours aux prestations ou l'accès à ses plates-formes.

## 10. DROITS DE PROPRIÉTÉ

Tous les droits de propriété, d'auteur et autres droits de propriété industrielle à l'égard de prestations, de contenus, de sites Web, de plates-formes électroniques, d'applications, etc. de CYP appartiennent intégralement et exclusivement à CYP (ou aux tiers auxquels CYP a accordé une utilisation sous licence). «CYP» est en outre une marque protégée enregistrée détenue par CYP.

Le client/participant reconnaît ces droits et s'abstient de toute atteinte à leur existence et à leur portée. Le client/participant reconnaît également que les produits et services de CYP contiennent des informations, des idées, des concepts et des procédures qui représentent des secrets d'affaires et d'entreprise de CYP et il s'engage à les traiter de manière confidentielle et en particulier à ne pas les utiliser à ses propres fins commerciales.

## 11. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ

CYP, ainsi que toutes les personnes impliquées dans son activité (collaborateurs de CYP, ainsi que ses mandataires et leurs employés), s'engagent à respecter la discrétion la plus absolue au regard de l'ensemble des informations, documents, données, faits, etc. (ci-après désignés sous le terme global «informations»), qui sont portés à la connaissance de CYP dans le cadre de sa collaboration avec des organismes qui lui sont liés. CYP, ainsi que toutes les personnes impliquées dans son activité, relèvent des dispositions applicables de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), ainsi que des dispositions sur la protection du secret commercial telles que définies à l'article 162 du Code pénal suisse, et des dispositions sur la protection du secret bancaire telles que définies à l'article 47 de la loi fédérale sur les banques et les caisses d'épargne.

Il est défendu aux personnes impliquées dans l'activité de CYP de s'approprier, d'emporter, de copier entièrement ou partiellement, de transmettre à des tiers ou de leur donner accès, d'utiliser à des fins autres que celles auxquelles ils sont destinés ou de divulguer à des tiers le contenu de tous documents ou informations relatifs à CYP ou à l'un des organismes qui lui sont liés sans avoir obtenu leur autorisation expresse. Cette obligation de confidentialité reste valable sans limitation de durée et sans réserve à l'issue de la période durant laquelle ces personnes travaillent pour CYP.

CYP s'engage à informer toutes les personnes impliquées dans son activité de la présente obligation de confidentialité et des dispositions légales applicables, et à veiller à ce qu'elles soient respectées.

## 12. PROTECTION DES DONNÉES

CYP accorde une extrême importance à la protection des données. Les données personnelles sont traitées de manière strictement confidentielle. CYP renvoie à cet effet à la déclaration de protection des données de CYP (<https://cyp.ch/fr/prot-donnees>).

CYP est autorisée à évaluer les données recueillies dans le cadre de la relation contractuelle avec le client/participant pour développer des produits et des services auxquels le client/participant pourrait également s'intéresser et à les lui proposer ou à lui envoyer des informations à ce sujet à son adresse postale, électronique ou téléphonique ; le client/participant peut révoquer cette autorisation par écrit à tout moment. Les envois en masse aux collaborateurs d'une entreprise cliente ne sont effectués qu'avec l'accord préalable des personnes de contact responsables.

Le client/participant autorise CYP à mettre à la disposition de tiers les données nécessaires à l'exécution soignée des tâches qui leur sont confiées. Une transmission de données n'a lieu dans tous les cas que si les destinataires s'engagent à respecter le secret ou à garantir la protection des données de manière adéquate et à imposer ces obligations à d'autres partenaires contractuels éventuels.



### **13. RÈGLES SPÉCIFIQUES À CERTAINES CATÉGORIES**

Les annexes 1, 2, 3 et 4 définissent les réglementations spécifiques applicables à certaines catégories. Elles font partie intégrante des présentes conditions générales (CG).

### **14. DROIT APPLICABLE ET FOR**

La relation juridique entre le client et CYP est exclusivement soumise au droit suisse, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le for exclusif pour tout litige résultant du présent contrat est celui de Zurich.

**Version 04/2019**

## **ANNEXE 1 – SECTEUR D’ACTIVITÉ STRATÉGIQUE 1**

### **15. FORMATION DE LA RELÈVE (PERSONNES EN FORMATION ET PORTEURS DE MATURITÉ)**

#### **15.1 CONDITIONS DE PARTICIPATION**

Les personnes en formation ne sont autorisées à participer à un cours de présence qu’à la condition d’avoir – le cas échéant – réussi le test d’introduction sur la plate-forme de formation CYPnet dans les délais prescrits. Les clients doivent s’assurer que les personnes en formation ont accès à Internet, et ainsi, à l’ensemble des documents du module et des tests sur leur poste de travail.

#### **15.2 ANNULATION D’UNE INSCRIPTION**

##### **ANNULATION POUR CAUSE DE MALADIE**

La personne en formation est seule responsable de sa désinscription d’un cours de présence pour cause de maladie ou pour toute autre raison de force majeure. Toute absence injustifiée est automatiquement signalée au responsable de la relève.

##### **ANNULATION POUR CAUSE DE RUPTURE DE CONTRAT**

En cas de désinscription pour cause de rupture du contrat établi entre la personne en formation et l’employeur (banque membre ou cliente de CYP, ci-après «le client»), les prestations de CYP sont facturées en fonction des modules suivis. Les cours de présence ayant déjà fait l’objet d’un versement d’acompte par le client, mais auxquels la personne en formation ne s’est pas présentée sont remboursés sous forme d’avoir ou, dans le cas d’un contrat unique avec le client, sous forme monétaire.

#### **15.3 FACTURATION**

À des fins de simplification, les modules standards pour les apprenants, tels que présentés dans l’aperçu des modules de formation sur trois ans, ainsi que les modules standards pour les porteurs de maturité, tels que présentés dans le programme de formation BEM et ceux destinés aux apprenants IT, tels que présentés dans le plan de formation BankFIT, font l’objet d’une facturation mensuelle groupée relative aux cours de présence effectivement suivis et/ou aux modules acquis sur CYPnet. La facture groupée fait apparaître les montants dus pour l’ensemble des apprenants dépendant d’un client. CYP se réserve au besoin le droit d’exiger un acompte à hauteur des prestations à fournir.

Les sommes versées couvrent les prestations suivantes : les cours de présence, l’utilisation de la plate-forme de formation CYPnet, le matériel didactique BankingToday destiné à la préparation et au suivi, les documents distribués pendant le cours de présence, ainsi que la tenue des examens et leur correction.

Le nombre de cours de présence par cycle de formation spécifié dans l’aperçu des modules de formation sur trois ans, le programme de formation BEM et le plan de formation BankFIT ont force contractuelle. Sont exclus de cette règle les établissements qui, en raison de la nature de leurs activités, ne proposent pas de formation d’employé(e) de commerce CFC Banque et n’inscrivent leurs apprenants qu’à certains modules.

## **ANNEXE 2 – SECTEUR D’ACTIVITÉ STRATÉGIQUE 1**

### **16. FORMATION CONTINUE CHEZ CYP (ADULTES)**

#### **16.1 CLÔTURE DES INSCRIPTIONS**

La clôture des inscriptions intervient 21 jours avant la journée de présence d’un module. Passé ce délai, les inscriptions ne sont possibles que dans des cas exceptionnels et après concertation avec CYP. L’inscription à un module ne confère aucun droit de participation aux autres modules d’un même niveau. Les participants s’inscrivent séparément à chaque module via CYPnet. Si un niveau ou un module ne peut être assuré en raison d’un nombre insuffisant de participants, CYP en informe les personnes déjà inscrites au moins deux semaines avant la date du cours de présence et procède aux modifications d’inscriptions correspondantes. Un niveau commencé doit être terminé. Il ne peut être exigé qu’un cours soit tenu dans un lieu particulier. CYP se réserve le droit de modifier sans préavis le lieu de tenue du cours.

L’inscription aux webinaires/modules suivis à distance peut être effectuée à tout moment via CYPnet. Le contenu du module (documents, supports informatiques, tests, etc.) est alors disponible sur CYPnet immédiatement après l’inscription et ceci pour une durée de 18 mois. Dans le cas des webinaires, l’inscription s’effectue via Onlinelink.

#### **16.2 ANNULATION**

Les participants peuvent procéder eux-mêmes à leur désinscription via CYPnet jusqu’à 35 jours avant la date du cours de présence. Si la désinscription survient au cours des cinq semaines précédant le cours de présence, le coût total du module sera facturé.

En cas de maladie ou d’empêchement imprévisible de dernière minute à un cours de présence, les participants sont eux-mêmes responsables de la désinscription et de la réinscription dans CYPnet. Si aucun cours de présence n’est disponible, les participants peuvent le remplacer par un module à distance équivalent. Il n’est en aucun cas procédé au remboursement des frais de cours.

Il est impossible de procéder à la désinscription d’un module à distance, dans la mesure où l’ensemble des documents est accessible dès l’inscription.

L’annulation d’une inscription à un webinaire doit avoir lieu au moins 10 jours avant le cours. En cas d’annulation tardive, le coût total des modules est facturé.

#### **16.3 MODULES/CYCLES DE FORMATION SUR PLUSIEURS JOURS**

Si un module/cycle de formation est composé de plusieurs cours de présence, l’inscription ne peut être effectuée que pour l’ensemble de ce cours. Il n’est pas possible de suivre les différents cours de présence dans différents lieux.

#### **16.4 FACTURATION**

La facture émise par CYP est libellée à l’adresse indiquée par le participant dans la plate-forme de formation CYPnet. Si l’adresse de facturation est celle d’un tiers (par exemple l’employeur), les frais sont dus par le participant jusqu’au paiement de la facture et CYP se réserve le droit de réclamer leur acquittement.

Le prix du module comprend l’utilisation de CYPnet ainsi que les documents de modules numériques. Il n’inclut toutefois pas les frais de repas et les éventuels frais d’hébergement. Des informations correspondantes sont disponibles sur le site Web de CYP.

#### **16.5 CONDITIONS DE PARTICIPATION AUX COURS**

Les cycles de formation et leurs différents modules sont ouverts à toutes les personnes intéressées. Les conditions que les participants doivent remplir pour atteindre l’objectif fixé sont décrites sur le site Web de CYP.

Un cycle de formation peut comporter plusieurs modules. Un module se compose en général d’une phase de préparation, d’une ou de plusieurs journées de présence et d’une phase de suivi. Cette décomposition en différentes phases ne s’applique pas aux modules à distance/webinaires.



## **16.6 MODIFICATIONS**

CYP se réserve le droit de modifier les cycles de formation, les dates des cours de présence ainsi que les tarifs.

## **16.7 ATTESTATIONS DE COURS, CERTIFICATS, DIPLÔMES**

Les attestations de cours sont établies sur demande des participants. Ils peuvent adresser une demande d'attestation par e-mail à l'adresse [info@cyp.ch](mailto:info@cyp.ch) pour recevoir les attestations par voie électronique. Font exception à cette règle les attestations de cours pour les cours de formateurs pratiques, qui sont établies et envoyées automatiquement.

La délivrance des certificats ou des diplômes est conditionnée par la réussite aux examens, au mémoire ou au contrôle de compétences, et par le respect du règlement d'examen et de la procédure de qualification. Les certificats et les diplômes sont généralement délivrés au plus tard quatre semaines après la réussite à l'examen.





## **ANNEXE 3 – SECTEURS D’ACTIVITÉ STRATÉGIQUES 2 ET 3**

### **17. CONSULTING/INNOVATION LAB**

#### **17.1 CLÔTURE DES INSCRIPTIONS ET DÉROULEMENT DES COURS**

Les offres dans le domaine Consulting/Innovation Lab/Hub sont réservées par des entreprises et non pas des participants aux cours isolés. Le processus d’inscription se déroule d’entente avec le donneur d’ordre. Si un module ne peut être assuré en raison d’un nombre insuffisant de participants, le donneur d’ordre en informe CYP au moins 7 jours avant la date du cours de présence.

Afin que les modules puissent se dérouler dans les meilleures conditions, CYP fixe pour chaque module, d’entente avec le donneur d’ordre, un nombre minimum et maximum de participants. Les inscriptions sont prises en compte dans l’ordre de leur arrivée. Si le nombre de participants n’est pas suffisant, le module n’a généralement pas lieu. En cas de sous-effectif lors d’un module, celui-ci peut avoir lieu dans certains cas sous réserve de l’accord du donneur d’ordre.

#### **17.2 ANNULATION**

Le donneur d’ordre peut procéder à l’annulation de certains cours jusqu’à 7 jours avant la date du cours. Si l’annulation est notifiée moins de 7 jours avant le cours de présence, le coût total du module est facturé.

#### **17.3 FACTURATION**

CYP facture les modules réservés à l’issue de ces derniers à l’adresse communiquée par le donneur d’ordre. Le prix du module comprend l’utilisation des supports de cours. Il n’inclut toutefois pas les frais de repas et les éventuels frais d’hébergement.

#### **17.4 CONDITIONS DE PARTICIPATION AUX COURS**

La documentation décrit les conditions que les participants doivent remplir pour atteindre l’objectif fixé. Un module se compose en général d’une phase de préparation, d’une ou de plusieurs journées de présence et d’une phase de suivi.

#### **17.5 ENREGISTREMENTS VIDÉO OU AUDIO**

Les enregistrements vidéo ou audio sont interdits dans l’ensemble des locaux sans l’accord exprès de CYP et/ou des participants au cours.

## **ANNEXE 4 – COACHING D’APPRENTISSAGE**

### **18. COACHING/COACHING D’APPRENTISSAGE CHEZ CYP**

Coaching d’apprentissage pour les personnes en formation, les adultes et les clients externes :

L’offre de coaching d’apprentissage de CYP s’adresse à tous les participants (apprenants, porteurs de maturité et adultes) ainsi qu’aux clients externes.

Coaching pour les formateurs :

L’offre de coaching de CYP s’adresse aux formateurs. Elle comprend des entretiens individuels sur les questions de la formation au quotidien et de l’approche pédagogique ou psychologique. CYP propose des sessions de coaching individuelles ou en groupe.

L’offre de coaching/coaching d’apprentissage comprend généralement des entretiens individuels d’une durée de 60 minutes chacun. Ces entretiens sont échelonnés sur une période définie, afin de permettre l’ancrage de changements durables dans le processus d’apprentissage, etc.

#### **18.1 INSCRIPTION**

Personnes en formation : l’inscription à une session de coaching d’apprentissage est effectuée par la personne en formation via la plate-forme de formation CYPnet et doit faire l’objet d’une autorisation par le responsable de la relève de la banque. La personne en formation et le coach d’apprentissage conviennent ensuite d’un rendez-vous individuel. Si la personne en formation prend elle-même en charge les coûts du coaching d’apprentissage, l’inscription s’effectue par e-mail.

Adultes et clients externes : l’inscription et la prise de rendez-vous s’effectuent individuellement par e-mail auprès de la personne responsable du coaching d’apprentissage.

Formateurs : pour les formateurs, l’inscription à une session de coaching s’effectue via le formulaire d’inscription ou directement auprès des interlocuteurs CYP.

#### **18.2 ANNULATION**

En cas de maladie ou d’empêchement imprévu, il est possible d’annuler le rendez-vous de coaching par téléphone ou par e-mail directement auprès du coach concerné, au moins 24 heures à l’avance. En cas d’annulation moins de 24 heures à l’avance ou d’absence injustifiée, la séance sera facturée dans sa totalité.

#### **18.3 FACTURATION**

La facture est émise à l’issue de chaque séance de coaching. Le paiement est exigible dans les 30 jours suivant l’émission de la facture.