

# CONDITIONS GÉNÉRALES (CG)

Version 01.01.2023

## 1. GÉNÉRALITÉS

CYP Association (ci-après «CYP») est une association inscrite au registre du commerce au sens de l'article 60 ss du Code civil suisse (CC). En signant le contrat portant sur les produits et services de CYP, les client/es et les participant/es acceptent les présentes conditions générales (dans leur version actuelle ; ci-après «CG»). Les présentes CG et les réglementations complémentaires, notamment la politique de protection des données (<https://cyp.ch/fr/prot-donnees>), fixent les dispositions déterminantes régissant le recours aux produits et services de CYP. La politique de protection des données de CYP (<https://cyp.ch/fr/prot-donnees>), qui fait partie intégrante des présentes CG, précise les modalités de gestion des données personnelles par CYP.

## 2. FORME ÉCRITE ET VALIDITÉ

Les accords dérogeant aux CG ne sont contraignants que s'ils ont été convenus expressément et par écrit entre CYP et le/la client/e/participant/e.

Dans le cadre du contrat conclu avec CYP, les CG 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 fournir de motifs. Les modifications sont communiquées au client/e/participant/e sous une forme appropriée et sont réputées approuvées si le/la client/e/participant/e ne résilie pas le contrat par écrit avant leur entrée en vigueur.

## 3. INSCRIPTION

L'inscription à un module se déroule via le canal prévu à cet effet par CYP, généralement la plateforme d'apprentissage CYPnet. L'inscription est confirmée automatiquement par CYP par e-mail.

Les inscriptions sont prises en compte dans l'ordre de leur arrivée et contraignantes après avoir été confirmées par CYP. Les client/es/participant/es ne sont pas en droit d'exiger une date, un lieu ou une forme d'organisation spécifique pour un module.

## 4. DÉSINSCRIPTION

Les désinscriptions aux journées de cours ne sont possibles que dans le respect des délais prescrits et doivent être également effectuées via le canal prévu à cet effet par CYP, généralement la plateforme d'apprentissage CYPnet. Les participant/es 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. Sauf disposition contraire, il n'existe aucun droit au remboursement des frais de cours.

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 à 8h30 au plus tard.

## 5. PRIX/MODIFICATION DES PRIX

Les client/es/participant/es 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 client/es. Toute hausse des prix pour les modules standards doit être signalée aux client/es (banques membres et clientes) 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 client/es séparément, conformément à l'offre ou à la liste de prix actuelle de CYP.

## 6. FACTURATION

Sauf convention contraire, le délai de paiement applicable aux montants facturés par CYP au client/e/participant/e est de 30 jours. Passé ce délai, le/la client/e/participant/e est immédiatement considéré comme en retard de paiement. La facture est envoyée soit à l'adresse enregistrée sur la plateforme d'apprentissage 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'une journée de cours pour des raisons relevant de la responsabilité de CYP, le/la client/e se voit 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 action éventuelle en garantie à l'encontre de CYP pour les prestations proposées présuppose que le/la client/e/participant/e s'acquiesce 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 audit vice ou à proposer 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 occasionnés pour les participant/es.

La responsabilité de CYP ou des personnes qui lui sont associées (telles que collaborateurs/trices ou organes) est exclue, dans les limites autorisées par la loi, quant aux dommages de quelque nature découlant de l'utilisation ou de l'indisponibilité des sites Web de CYP ou du recours aux services de CYP.

CYP répond exclusivement des dommages intentionnels ou résultant 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/de la client/e/participant/e. CYP décline toute responsabilité en la matière.

CYP décline toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, concernant les éventuels dommages ou pertes de données affectant les appareils ou les données du/de la client/e/participant/e suite à la visite des sites Web de CYP ou à l'utilisation de la plateforme d'apprentissage CYPnet ou d'autres plateformes mises à disposition ou d'applications proposées au téléchargement par CYP. CYP décline également toute responsabilité concernant la disponibilité constante et le bon fonctionnement des contenus et fonctions qu'il met à disposition du/de la client/e/participant/e 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/e/participant/e 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/la client/e/participant/e a le droit d'utiliser à titre personnel les prestations de CYP convenues et payées conformément au contrat pendant le délai convenu.

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

Sont interdites 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 la transmission et l'utilisation de ces contenus à ou 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 plateforme 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 plateformes.

## 10. DROITS DE PROPRIÉTÉ

Tous les titres, droits d'auteur, droits de secret commercial, marques, droits de marque, designs, bases de données et autres droits de propriété intellectuelle et savoir-faire se rapportant à des prestations, des produits, des contenus, des documents, des sites Web, des plateformes électroniques, des applications, etc. de CYP appartiennent intégralement et exclusivement à CYP (ou aux tiers auxquels CYP a accordé une utilisation sous licence). Le/la client/e/participant/e n'est autorisé à les utiliser que dans le but convenu par contrat. « CYP (fig.) » est en outre une marque protégée enregistrée détenue par CYP.

Le/la client/e/participant/e reconnaît ces droits et s'abstient de toute atteinte à leur existence et à leur portée. Le/la client/e/participant/e 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 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 et toutes les personnes impliquées (ses collaborateurs/trices ainsi que ses mandataires et leurs employé(es) s'engagent à observer une discrétion absolue. L'obligation de confidentialité porte sur l'ensemble des informations, documents, données, faits, etc. (ci-après dénommés collectivement « informations ») dont CYP a pris connaissance en collaboration avec des instituts affiliés. CYP et 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 (CP) 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 interdit 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 autorisé à évaluer les données recueillies dans le cadre de la relation contractuelle avec le/la client/e/participant/e pour développer des produits et des services auxquels le/la client/e/participant/e 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/la client/e/participant/e peut révoquer cette autorisation par écrit à tout moment. Les envois en masse aux collaborateurs/trices d'une entreprise cliente ne sont effectués qu'avec l'accord préalable des personnes de contact responsables.

Le/la client/e/participant/e 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 et 3 définissent les réglementations spécifiques applicables à certaines catégories. Elles font partie intégrante des présentes CG.

## 14. DROIT APPLICABLE ET FOR

La relation juridique entre le/la client/e/participant/e 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 entre CYP et le/la client/e/participant/e est celui de Zurich.

**Version 01/2023**

## ANNEXE 1

### 15. FORMATION DE LA RELÈVE (APPRENTIS ET PORTEURS DE MATURITÉ)

#### 15.1 CONDITIONS DE PARTICIPATION

Les personnes en formation ne sont autorisées à participer à un cours qu'à la condition d'avoir réussi, le cas échéant, le test d'introduction sur la plateforme d'apprentissage 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 DÉSINSCRIPTION

##### **Annulation pour cause de maladie**

La personne en formation est seule responsable de sa désinscription d'une journée de cours pour cause de maladie ou pour toute autre raison de force majeure. Toute absence injustifiée est automatiquement signalée au/à la client/e (responsable de la relève).

##### **Annulation pour cause de rupture de contrat**

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

#### 15.3 DÉMISSION/RÉSILIATION

Toute désinscription pour cause de rupture du contrat doit être notifiée par le/la client/e (banque membre ou cliente) à CYP par écrit avec un préavis de 6 mois. Les banques membres et les destinataires de leurs prestations appartenant à un groupement sont soumis aux dispositions des statuts. Les banques clientes sont soumises aux dispositions contractuelles et aux conditions générales.

#### 15.4 FACTURATION

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

Les sommes versées couvrent les prestations suivantes : journées de cours, utilisation de la plateforme d'apprentissage CYPnet, matériel didactique BankingToday destiné à la préparation et au suivi, documents distribués pendant les cours, tenue des examens et leur correction. Les frais éventuels (en particulier les frais de transport et d'hébergement) ne sont pas inclus dans le prix.

Le nombre de journées de cours 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 apprenant/es qu'à certains modules.

---

## ANNEXE 2

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

#### 16.1 CLÔTURE DES INSCRIPTIONS

La clôture des inscriptions intervient 21 jours avant la journée de cours 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 participant/es 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 journée de cours 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 modules suivis à distance peut être effectuée à tout moment via CYPnet. Le contenu du module (documents, supports informatiques, tests, etc.) est disponible sur CYPnet immédiatement après l'inscription pendant une durée de 180 jours.

#### 16.2 DÉSINSCRIPTION

Les participant/es peuvent procéder eux-mêmes à leur désinscription via CYPnet jusqu'à 35 jours avant la journée de cours. Si la désinscription survient au cours des cinq semaines précédant la journée de cours, le coût total du module est facturé.

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.

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

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

#### 16.4 FACTURATION

La facture émise par CYP est libellée à l'adresse indiquée par le/la participant/e sur la plateforme d'apprentissage CYPnet. Si l'adresse de facturation est celle d'un tiers (par exemple l'employeur), les frais sont dus par le/la participant/e 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 pas les frais de repas et les éventuels frais d'hébergement. Les 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 participant/es 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 généralement d'une phase de préparation, d'une ou de plusieurs journées de cours et d'une phase de suivi.

## **16.6 MODIFICATIONS**

CYP se réserve le droit de modifier les cycles de formation, le mode d'organisation (cours physiques ou virtuels), les dates des cours et les tarifs.

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

Les attestations de cours sont établies au format électronique sur demande des participant/es, par e-mail à l'adresse [info@cyp.ch](mailto:info@cyp.ch).  
Font exception à cette disposition les attestations de cours de formateurs/trices 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

### 17. CYP COACHING

#### **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 participant/es (apprentis, porteurs de maturité et adultes), ainsi qu'aux client/es externes. Il s'agit en principe de sessions de coaching individuelles visant à renforcer les compétences personnelles et d'apprentissage.

#### **Coaching pour les formateurs/trices :**

L'offre de coaching de CYP s'adresse aux formateurs/trices. 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.

#### **Coaching pour les participant/es au cycle de formation Skills 4.0 :**

CYP propose des sessions de coaching aux participant/es au cycle de formation Skills 4.0. Ces sessions sont individuelles, et sont axées sur le développement personnel et professionnel.

Toutes les sessions de coaching proposées par CYP ont généralement une durée de 60 à 90 minutes. Elles peuvent être organisées en présentiel ou virtuellement. Elles sont échelonnées sur plusieurs semaines afin de permettre l'ancrage de changements durables.

#### **17.1 INSCRIPTION**

Personnes en formation : si la banque membre ou cliente prend en charge les frais, l'inscription à une session de coaching d'apprentissage est effectuée par la personne en formation via la plateforme d'apprentissage CYPnet.

Si la personne en formation prend elle-même en charge les frais, l'inscription s'effectue par e-mail auprès de la personne responsable du coaching d'apprentissage.

Après l'inscription, la personne en formation et le coach d'apprentissage conviennent d'un rendez-vous individuel.

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

Participants au cycle de formation Skills 4.0 : au cours du cycle de formation, les participant/es peuvent s'inscrire à 1 à 3 sessions de coaching individuel.

#### **17.2 DÉSINSCRIPTION**

En cas de maladie ou d'empêchement imprévu, il est possible d'annuler la session d'apprentissage/de coaching jusqu'à 24 heures avant la session, par téléphone ou par e-mail, directement auprès du coach concerné. En cas d'annulation moins de 24 heures à l'avance ou d'absence injustifiée, la session est facturée dans son intégralité.

### **17.3 FACTURATION**

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

Pour les participant/es au cycle de formation Skills 4.0, les frais des sessions de coaching sont inclus dans le prix du module.