

## L'EXPERIENCE CLIENT – TECHNIQUE DE VENTE

### I- Public visé par la formation :

Conseillers de vente, responsables de magasin

### II- Pré-requis :

Aucun pré requis

### III- Objectifs opérationnels de la formation :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Comprendre ce qu'est l'expérience client et le parcours client – leur importance actuelle
- Remettre le client au cœur de la relation client-conseiller de vente
- Optimiser son approche client, son discours commercial et sa technique de vente dans sa globalité afin de susciter l'intérêt du client, l'accompagner dans son choix, répondre aux diverses objections et maximiser l'acte de vente et l'après-vente.

### IV- Contenu de la formation :

1. Le constat : les facteurs et paramètres à prendre en compte - **durée de la séquence : 30 min**
2. L'expérience client - **durée de la séquence : 45 min**
  - a. Définition
  - b. Le relation client
3. Le parcours client - **durée de la séquence : 1 heure 15**
  - a. Définition
  - b. Les 8 étapes du parcours client
  - c. Le rôle du conseiller de vente aujourd'hui
4. Les 8 (+2) étapes de la vente - **durée de la séquence : 4 heures 30**
  - a. Les 8 étapes de la vente : de la prise de contact à la conclusion
  - b. Les 2 étapes ultimes : la fidélisation et le retour

### V- Moyens et méthodes pédagogiques :

La formation est basée sur une méthode active et mesurée alternant apports théoriques et pratiques.

Les exercices pratiques ont lieu sous forme de travail en sous-groupe et de jeux pédagogiques. Remise d'un livret participant reprenant les éléments-clés de la formation.

### VI- Évaluation de la formation :

Évaluations sous forme de quiz au début de la formation pour faire un état des lieux et à la fin de la formation.

### VII- Qualité du formateur :

Diplômée de l'EDHEC. Plus de 30 années d'expérience en vente, marketing et achats dans le secteur Bijouterie-Joallerie-Horlogerie chez Caplain Saint André (Cookson-CLAL), Fred Joaillier, IBB Paris (Venson), Christian Bernard, Carrefour et Marcel Robbez Masson.

Aujourd'hui, responsable marketing de 2 groupements de bijoutiers-horlogers détaillants et consultante formatrice au sein de FP Consulting Group. Intervenante : cours de marketing et vente, conférences dans des écoles de commerce et management (EIML, ESG et IUT St Denis).

### VIII- Durée de la formation et modalités d'organisation :

Cette formation présentielle, d'une durée de 7 heures – 1 jour (durée conseillée) est dispensée pour un groupe de 12 apprenants (maximum) -Nous sommes à votre écoute pour un aménagement horaire.

### IX- Contact support technique et référent pédagogique, administratif et handicap :

Stéphanie Urli : 01 44 70 77 97 ou surli@u-b-h.com.



A retourner, accompagné de votre règlement à :

UBH ACADEMIE C/O UBH  
22 avenue Franklin Roosevelt  
75008 PARIS

Tél. : 01 44 70 77 97

surli@u-b-h.com

## EXPERIENCE CLIENT - TECHNIQUES DE VENTE

### Public concerné :

Equipe de vente

### Formateur :

Nadia Gaumont

### Durée :

1 jour / 7 heures (durée conseillée)

### Date(s) :

Lundi 22 avril 2024

à partir de 9 h 00 (à confirmer)

### Lieu : HOTEL LES NATIONS de Vichy

13 Boulevard de Russie

03200 Vichy

### Nos Tarifs :

#### Frais d'inscription :

15 €/stagiaire si entreprise adhérente à l'UBH

60 €/stagiaire si entreprise non adhérente à l'UBH

#### Coût pédagogique par personne :

465 € HT - Soit 558 € TTC

## PARTICIPANT(ES)

NOM : .....

PRÉNOM : .....

MAIL DU PARTICIPANT : .....

STATUT :

SALARIÉ  NON SALARIÉ

EMPLOI OCCUPE : .....

NIVEAU DE FORMATION :

7 = MASTER, DIPLÔME D'ÉTUDES APPROFONDIES,  
DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES,  
DIPLÔME D'INGÉNIEUR

6 = LICENCE, LICENCE PRO, BUT, MAÎTRISE, MASTER 1

5 = DEUG, BTS, DUT, DEUST

4 = BAC

3 = BEP OU CAP

FIN DE SCOLARITÉ

NOM : .....

PRÉNOM : .....

MAIL DU PARTICIPANT : .....

STATUT :

SALARIÉ  NON SALARIÉ

EMPLOI OCCUPE : .....

NIVEAU DE FORMATION :

7 = MASTER, DIPLÔME D'ÉTUDES APPROFONDIES,  
DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES,  
DIPLÔME D'INGÉNIEUR

6 = LICENCE, LICENCE PRO, BUT, MAÎTRISE, MASTER 1

5 = DEUG, BTS, DUT, DEUST

4 = BAC

3 = BEP OU CAP

FIN DE SCOLARITÉ

NOM : .....

PRÉNOM : .....

MAIL DU PARTICIPANT : .....

STATUT :

SALARIÉ  NON SALARIÉ

EMPLOI OCCUPE : .....

NIVEAU DE FORMATION :

7 = MASTER, DIPLÔME D'ÉTUDES APPROFONDIES,  
DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES,  
DIPLÔME D'INGÉNIEUR

6 = LICENCE, LICENCE PRO, BUT, MAÎTRISE, MASTER 1

5 = DEUG, BTS, DUT, DEUST

4 = BAC

3 = BEP OU CAP

FIN DE SCOLARITÉ

CACHET + SIGNATURE

**Avez-vous des besoins spécifiques** (pédagogiques, matériels, organisationnels) **liés à une personne en situation de handicap** et nécessaires au bon déroulement de la formation ?

OUI  NON

Si oui, nous vous invitons à nous transmettre vos recommandations par mail à :  
surli@u-b-h.com

**Avez-vous des besoins spécifiques** (pédagogiques, matériels, organisationnels) **liés à une personne n'étant pas en situation handicap** et nécessaires au bon déroulement de la formation ?

OUI  NON

Si oui, nous vous invitons à nous transmettre vos recommandations par mail à :  
surli@u-b-h.com

### Je joins à l'ordre de UBH & CO

**Pour les Adhérents de l'UBH :**

Pour les frais de formation : 1 chèque de 558 € TTC X ..... Participant(s) soit .....€

Pour les frais d'inscription : 1 chèque de 15 € X ..... Participant(s) soit .....€

**Pour les non Adhérents de l'UBH :**

Pour les frais de formation : 1 chèque de 558 € TTC X ..... Participant(s) soit .....€

Pour les frais d'inscription : 1 chèque de 60 € X ..... Participant(s) soit .....€



**Attention :** UBH ACADEMIE ne garantit pas la prise en charge de cette formation par votre OPCO de référence. UBH ACADEMIE n'applique pas la subrogation de paiement avec votre OPCO de référence. Pour connaître les éventuelles possibilités de prise en charge, nous vous invitons à vous rapprocher de votre organisme financeur.

Pour tout désistement intervenant moins de 5 jours avant la date du stage, votre chèque sera encaissé. Nous vous rappelons que l'ouverture des sessions de formation reste sous réserve d'un nombre suffisant de participants.

Une facture relative à vos frais de formation vous sera adressée à l'issue de celle-ci.

**Aucune inscription sera prise en compte 4 jours avant le début de la formation**

A retourner, accompagné de votre règlement à :  
UBH ACADEMIE C/O UBH  
22 avenue Franklin Roosevelt  
75008 PARIS  
Tél. : 01 44 70 77 97  
surli@u-b-h.com

## A COMPLÉTER SI NECESSAIRE

### PARTICIPANT(ES)

NOM : .....

PRÉNOM : .....

MAIL DU PARTICIPANT : .....

STATUT :

 SALARIÉ  NON SALARIÉ

EMPLOI OCCUPE : .....

NIVEAU DE FORMATION :

 7 = MASTER, DIPLÔME D'ÉTUDES APPROFONDIES,  
DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES,  
DIPLÔME D'INGÉNIEUR 6 = LICENCE, LICENCE PRO, BUT, MAÎTRISE, MASTER 1 5 = DEUG, BTS, DUT, DEUST 4 = BAC 3 = BEP OU CAP FIN DE SCOLARITÉ

NOM : .....

PRÉNOM : .....

MAIL DU PARTICIPANT : .....

STATUT :

 SALARIÉ  NON SALARIÉ

EMPLOI OCCUPE : .....

NIVEAU DE FORMATION :

 7 = MASTER, DIPLÔME D'ÉTUDES APPROFONDIES,  
DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES,  
DIPLÔME D'INGÉNIEUR 6 = LICENCE, LICENCE PRO, BUT, MAÎTRISE, MASTER 1 5 = DEUG, BTS, DUT, DEUST 4 = BAC 3 = BEP OU CAP FIN DE SCOLARITÉ

NOM : .....

PRÉNOM : .....

MAIL DU PARTICIPANT : .....

STATUT :

 SALARIÉ  NON SALARIÉ

EMPLOI OCCUPE : .....

NIVEAU DE FORMATION :

 7 = MASTER, DIPLÔME D'ÉTUDES APPROFONDIES,  
DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES,  
DIPLÔME D'INGÉNIEUR 6 = LICENCE, LICENCE PRO, BUT, MAÎTRISE, MASTER 1 5 = DEUG, BTS, DUT, DEUST 4 = BAC 3 = BEP OU CAP FIN DE SCOLARITÉ

NOM : .....

PRÉNOM : .....

MAIL DU PARTICIPANT : .....

STATUT :

 SALARIÉ  NON SALARIÉ

EMPLOI OCCUPE : .....

NIVEAU DE FORMATION :

 7 = MASTER, DIPLÔME D'ÉTUDES APPROFONDIES,  
DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES,  
DIPLÔME D'INGÉNIEUR 6 = LICENCE, LICENCE PRO, BUT, MAÎTRISE, MASTER 1 5 = DEUG, BTS, DUT, DEUST 4 = BAC 3 = BEP OU CAP FIN DE SCOLARITÉ

NOM : .....

PRÉNOM : .....

MAIL DU PARTICIPANT : .....

STATUT :

 SALARIÉ  NON SALARIÉ

EMPLOI OCCUPE : .....

NIVEAU DE FORMATION :

 7 = MASTER, DIPLÔME D'ÉTUDES APPROFONDIES,  
DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES,  
DIPLÔME D'INGÉNIEUR 6 = LICENCE, LICENCE PRO, BUT, MAÎTRISE, MASTER 1 5 = DEUG, BTS, DUT, DEUST 4 = BAC 3 = BEP OU CAP FIN DE SCOLARITÉ

NOM : .....

PRÉNOM : .....

MAIL DU PARTICIPANT : .....

STATUT :

 SALARIÉ  NON SALARIÉ

EMPLOI OCCUPE : .....

NIVEAU DE FORMATION :

 7 = MASTER, DIPLÔME D'ÉTUDES APPROFONDIES,  
DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES,  
DIPLÔME D'INGÉNIEUR 6 = LICENCE, LICENCE PRO, BUT, MAÎTRISE, MASTER 1 5 = DEUG, BTS, DUT, DEUST 4 = BAC 3 = BEP OU CAP FIN DE SCOLARITÉ

## 1. PRÉSENTATION.

UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi au 22 avenue Franklin Roosevelt 75008 Paris (France).

UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) développe, propose et dispense des formations en présentiel, en distanciel, en inter et intra entreprise.

Catégorie d'action de formation (article L.6313-1 du code du travail) :

L'action de formation prévue au 1° de l'article L.6313-1 du code du travail se définit comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel.

## 2. OBJET.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") s'appliquent à toutes les Offres de services UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) relatives à des commandes passées auprès de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) par tout client professionnel (ci-après "le Client").

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO), prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO), lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

## 3. FORMATIONS EN PRÉSENTIEL ET EN DISTANCIEL.

### 3.1 Formations inter-entreprise.

#### 3.1.1 Descriptif.

Les dispositions du présent article concernent les formations inter-entreprise, longues ou courtes, disponibles au catalogue UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) et réalisées dans les locaux UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) ou des locaux mis à disposition pour UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO).

#### 3.1.2 Conditions financières.

Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur.

Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation et seront à la charge du client.

UBH ACADEMIE n'applique pas la subrogation de paiement avec votre OPCA de référence.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre d'UBH & CO.

#### 3.1.3 Conditions d'inscription.

Vous inscrivez un salarié de votre société à une formation organisée par UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) (courrier, mail).

L'inscription est effective à réception du règlement.

Les inscriptions sont confirmées dans l'ordre d'arrivée jusqu'à concurrence du nombre de places disponibles.

Aucune inscription téléphonique ne peut être prise en compte.

Aucune inscription sera prise en compte 4 jours avant le début de la formation.

« Le Client » reçoit de la part de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO), au plus tard 5 jours avant le début de la session, une convocation précisant le lieu, la date et les horaires de la formation.

#### 3.1.4 Remplacement d'un participant.

UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

Le remplacement d'un participant est possible sans indemnité jusqu'à 8 jours ouvrés.

Si le remplacement intervient moins de 8 jours ouvrés avant le démarrage de la formation, il ouvre droit à une indemnité forfaitaire de 50 € au profit de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO).

#### 3.1.5 Insuffisance du nombre de participants à une session.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard 8 jours avant la date prévue et ce, sans indemnités.

### 3.2 Formations intra-entreprise.

#### 3.2.1 Descriptif.

Les dispositions du présent article concernent des formations intra-entreprise développées sur mesure et exécutées dans les locaux de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO), du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

#### 3.2.2 Conditions financières.

Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur.

Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation et seront à la charge du client.

#### 3.2.3 Conditions d'inscription (cf. 3.1.3).

#### 3.2.4 Remplacement d'un participant (cf. 3.1.4).

#### 3.2.5 Insuffisance du nombre de participants à une session (cf. 3.1.5).

## 4. DISPOSITIONS COMMUNES AUX FORMATIONS.

### 4.1 Documents contractuels.

Pour chaque action de formation une convention établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise.

L'attestation de présence est adressée après la formation.

Une attestation de fin de formation, pour chaque partie, peut être fournie sur demande.

### 4.2 Annulation des formations à l'initiative du Client.

Les dates de formation sont fixées d'un commun accord entre UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) et « le Client » et sont bloquées de façon ferme. En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité.

- report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

- report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 100% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

## 5. DISPOSITIONS APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE L'OFFRE DE SERVICES UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO).

### 5.1 Modalités de passation des Commandes.

La proposition et les prix indiqués par UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) sont valables un mois à compter de l'envoi du bulletin d'inscription et/ou devis.

L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) d'un bulletin d'inscription signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un mois à compter de l'émission dudit bulletin d'inscription.

La signature du bulletin d'inscription et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

## 5.2. Facturation – Règlement.

### 5.2.1 Prix.

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur.

Les éventuelles taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

### 5.2.2 Paiement.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture.
- le règlement est accepté par règlement domicilié automatique (prélèvement), chèque, virement bancaire ou postal.
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

En cas de retard de paiement, UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) pourra suspendre toutes les commandes en cours sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO).

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

## 5.3. Limitations de responsabilité de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO).

La responsabilité de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel ou toute cause étrangère à UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO).

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par « le Client ».

La responsabilité de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

## 5.4. Force majeure.

UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive :

La maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO), les désastres

naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications,

l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO).

## 5.5. Propriété intellectuelle.

UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO).

À ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur de l'entreprise du Client sans accord exprès de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO).

En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

En tout état de cause, UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez « le Client ».

## 5.6. Confidentialité.

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) au Client. UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

## 5.7. Communication.

Le Client accepte d'être cité par UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) comme client de ses offres de services, aux frais de UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO). Sous réserve du respect des dispositions de l'article 5.5, UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## 5.8. Protection des données à caractère personnel.

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, « le Client » s'engage à informer chaque Utilisateur que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) aux fins de réalisation et de suivi de la formation.

- la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des Utilisateurs sont des données accessibles à ses services.

- conformément à la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès aux données personnelles ainsi que l'effacement, la modification et la rectification de celles-ci. Il dispose aussi d'un droit à la limitation du traitement relatif à l'utilisateur, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO).

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent l'Utilisateur et auxquelles il aura eu accès. UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par l'Utilisateur, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

## 5.9. Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français.

EN CAS DE LITIGE SURVENANT ENTRE LE CLIENT ET UBH ACADEMIE (personne morale UBH & CO) À L'OCCASION DE L'EXÉCUTION DU CONTRAT, IL SERA RECHERCHÉ UNE SOLUTION À L'AMIABLE ET, À DÉFAUT, LE RÈGLEMENT SERA DU RESSORT DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.

