

Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes conditions générales d'utilisation, ci-après les « **CGU** », sont conclues d'une part entre HELLOWORK, éditeur du site Imp.maformation.fr, ci-après l'« **Interface d'administration** », et tout utilisateur de l'Interface d'administration habilité par le Client, ci-après « **l'Utilisateur** ».

L'Interface d'administration est mise à disposition des Utilisateurs dans le cadre du Contrat conclu entre HELLOWORK et le Client.

L'Interface d'administration permet aux Utilisateurs d'accéder aux Services.

Tout Utilisateur navigant sur l'Interface d'administration reconnaît avoir pris connaissance et accepté, sans réserve, les termes des CGU.

Article 1 – Définitions

A chaque fois qu'ils seront utilisés dans le corps des CGU, les termes ci-dessous auront la définition suivante, qu'ils soient employés à la forme du singulier ou du pluriel :

Bénéficiaire : désigne toute personne pouvant utiliser les Services telle qu'identifiée par le Client.

Budget : désigne la somme allouée, de façon facultative, par le Client, et/ou un Bénéficiaire, afin de limiter le volume d'achats de Leads. Le Budget est exprimé en euros et Hors Taxes (HT).

Campagne de Leads : désigne toute opération menée par un Client, ou un Bénéficiaire, et destinée à obtenir des Leads pour soit une formation, soit un bilan de compétence soit une VAE.

Client : Toute école ou organisme de formation proposant des formations ou préparant à l'obtention d'un diplôme, ou tout organisme proposant des bilans de compétence et/ou des Validations des Acquis de l'Expérience (VAE), agissant dans le cadre de son activité professionnelle, et ayant souscrit aux Services.

Commande : désigne toute commande de Services.

Contrat : ensemble contractuel liant HELLOWORK et le Client pour la souscription aux Services. Il est composé d'une Proposition budgétaire, des Conditions Générales de Vente d'HELLOWORK, et des CGU.

Coût Par Lead (CPL) : désigne le prix Hors Taxes (HT) en euros défini et payé pour l'acquisition d'un Lead dans le cadre de la diffusion d'une Campagne de Leads.

Doublon : désigne un Lead formulaire (même numéro de téléphone ou même adresse email) qui aurait été adressé, au minimum deux (2) fois, au Client, ou à un Bénéficiaire, sur une période de trente (30) jours consécutifs pour une même Marque ou un même Nom commercial. Il n'existe pas de doublon de Lead URL.

CPL indicatif : désigne le CPL donné à titre indicatif, par HELLOWORK, au Client, ou au Bénéficiaire, lors de l'import ou la création d'une formation sur l'Interface d'administration. Le CPL indicatif n'engage pas Hellowork sur un volume de Leads.

Etablissement : désigne le lieu (commune) où le Client, ou un Bénéficiaire, dispense sa formation. Les formations dispensées en ligne sont considérées comme disponible dans toutes les communes de France.

Interface d'administration : désigne l'interface d'administration des Campagnes de Leads permettant au Client, ou à un Bénéficiaire, de paramétrer l'ensemble des éléments nécessaires à la création, la

Conditions Générales d'Utilisation

diffusion des Campagnes de Leads, et la réception des Leads. Elle est accessible à l'adresse Imp.maformation.fr.

Journal d'activité : désigne la rubrique de l'Interface d'administration dans laquelle sont enregistrées l'ensemble des actions effectuées sur une Campagne de Leads (CPL, diffusion et pause).

Lead : désigne un Visiteur mis en relation avec le Client, ou un Bénéficiaire, soit par le biais d'un Lead formulaire soit par le biais d'un Lead URL.

Lead formulaire : désigne la mise en relation entre un Visiteur et le Client, ou un Bénéficiaire, effectuée par la mise à disposition des coordonnées du Visiteur.

Lead URL : désigne la mise en relation entre un Visiteur et le Client, ou un Bénéficiaire, sous la forme de redirection URL du Visiteur.

Marque ou Nom commercial : désigne le nom sous lequel le Client, ou un Bénéficiaire, propose sa/ses formation(s) au public.

Prix de réserve : désigne le prix minimum du CPL fixé par HELLOWORK. Le Prix de réserve n'est pas révélé au Client ni au Bénéficiaire le cas échéant.

Proposition budgétaire : désigne le document émis par HELLOWORK dont la signature par le Client matérialise la passation d'une Commande.

Services : désignent la mise en relation entre le Client, et/ou un Bénéficiaire, et les Visiteurs par le biais de Campagne de Leads.

Sites : désignent les sites édités par HELLOWORK, et ses partenaires.

Visiteur : désigne toute personne physique naviguant sur les Sites et susceptible de rechercher une formation et/ou un bilan de compétence et/ou une VAE.

Article 2 – Accès au Site et aux Services

2.1 Compte Utilisateur

2.1.1 Création du compte

Lors de la création de son compte, l'Utilisateur devra indiquer des informations correctes, à jour, complètes et légitimes. Il s'engage à mettre à jour spontanément et immédiatement les informations qui le concernent si elles évoluent.

L'Utilisateur s'engage à créer et à utiliser un mot de passe robuste conforme aux bonnes pratiques.

Compte Utilisateur Dans l'hypothèse où l'Utilisateur aurait un compte Utilisateur, il disposera d'un accès personnel et nominatif (identifiant et mot de passe).

Compte Utilisateur « responsable » Le premier compte créé pour le Client aura par défaut un statut « responsable ». Les droits de ce compte sont étendus et permettent aux Utilisateurs ayant ce statut de créer d'autres comptes Utilisateurs.

2.1.2 Gestion des accès et de l'utilisation du compte

L'Utilisateur qui est titulaire du Compte Utilisateur « responsable » est responsable :

Conditions Générales d'Utilisation

- des accès à l'Interface d'administration des Utilisateurs rattachés à son compte Client/Bénéficiaire;
et
- de l'utilisation de l'Interface d'administration via son compte Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à maintenir ses codes d'accès confidentiel (ne pas les communiquer, partager, ne pas les noter, etc.). HELLOWORK ne pourra être tenue responsable des actions d'un tiers qui aurait ainsi eu accès aux identifiants d'un Utilisateur.

Si l'Utilisateur soupçonne une utilisation frauduleuse de ses accès à l'Interface d'administration, il s'engage à en informer dans les plus brefs délais HELLOWORK (contact@maformation.fr). A défaut, le Client est responsable des agissements de toutes les personnes qui se connecteraient à l'Interface d'administration notamment lorsque ces personnes ne sont plus habilitées par le Client (ex : départ d'un salarié).

Le Client s'engage à :

- créer un ou des compte(s) Utilisateur(s) au moyen d'une adresse email professionnelle nominative permettant d'identifier sans ambiguïté les actions de ses Utilisateurs sur l'Interface d'administration ;
- maintenir à jour la liste de toutes les personnes susceptibles d'intervenir sur l'Interface d'administration et notamment à supprimer dans les plus brefs délais le compte Utilisateur de toute personne n'étant plus habilitée à intervenir sur l'Interface d'administration, de sorte à notamment empêcher les fuites de données, ou la modification des CPL, etc.

2.1.3 Suspension de l'accès au Site et aux Services

HELLOWORK pourra, à tout moment et de plein droit, suspendre de façon temporaire l'accès à l'Interface d'administration et aux Services, dans les cas suivants :

- suspicion légitime d'HELLOWORK d'un usage frauduleux d'un compte Utilisateur, de l'Interface d'administration ou des Services ;
- tentative d'usage frauduleux d'un compte Utilisateur, de l'Interface d'administration, ou des Services ;
- non-paiement des factures arrivées à échéance par le Client ;
- non-respect du contenu des CGU, ou d'une disposition légale ou réglementaire ;
- utilisation de l'Interface d'administration et/ou des Services pour des finalités qui ne sont pas celles énoncées dans les CGU (et notamment dans l'article 1 – Définitions) ;
- encours clients trop élevé compte tenu de la solvabilité du Client.

Dans l'hypothèse où le manquement persisterait plus de quinze (15) jours, l'accès pourra être suspendu de façon définitive et le compte du ou des Utilisateurs concerné(s) clôturé(s).

2.1.4 Clôture du compte Utilisateur

(i) Par le Client

Le Client peut clôturer, via l'Interface d'administration, un compte Utilisateur soit :

- À tout moment, au départ d'un Utilisateur de chez le Client ou le Bénéficiaire ;

Conditions Générales d'Utilisation

- A la fin du Contrat.

(ii) Par HELLOWORK

HELLOWORK pourra clôturer le compte d'un Utilisateur, ou plusieurs Utilisateurs, dans les cas suivants :

- un ou plusieurs Utilisateurs n'a pas respecté les CGU ;
- un ou plusieurs Utilisateurs ne s'est pas connecté depuis plus de vingt-quatre (24) mois à l'Interface d'administration ;
- A la fin du Contrat.

En tout état de cause, la clôture d'un compte Utilisateur n'aura aucun impact sur les sommes dues par le Client.

2.2 Accès au Site et aux Services

Pour accéder à l'Interface d'administration et aux Services, l'Utilisateur devra utiliser un ordinateur de type PC ou Mac et disposer d'un accès internet. Il devra également s'assurer que son matériel et ses logiciels ne l'empêchent pas d'accéder à l'Interface d'administration.

L'accès et l'utilisation de l'Interface d'administration ne pourra se faire que depuis les navigateurs Chrome ou Firefox. L'Utilisateur devra utiliser la version du navigateur recommandée par l'éditeur à la date de connexion ou la version précédente du navigateur.

En principe, l'Interface d'administration et les Services sont accessibles 24h/24 et 7 jours/7.

Toutefois, l'Interface d'administration et les Services pourront faire l'objet de suspension en raison notamment de : pannes, défaillances, paralysie du réseau, du système et/ou des moyens de télécommunications, des interventions de maintenance corrective, évolutive ou préventive requises pour la mise à jour et le bon fonctionnement de l'Interface d'administration.

Il est rappelé aux Utilisateurs que le réseau Internet permettant d'accéder à l'Interface d'administration et aux Services est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune entité centrale, chaque portion de ce réseau appartenant à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il n'y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et des politiques d'utilisation propres. HELLOWORK ne pourra garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble, ni de ce fait, le défaut d'accès, partiel ou total, au Service.

Article 3 – Gestion des Campagnes de Leads

3.1 Création d'une Campagne de Leads

Pour créer une Campagne de Leads, l'Utilisateur doit préciser les éléments suivants :

- la Marque/le Nom commercial proposant la formation. ;
- le ou les Etablissement(s) dispensant la formation ;
- la description détaillée de l'offre de formation ;

Conditions Générales d'Utilisation

- les paramètres techniques de la Campagne, notamment les caractéristiques des Leads recherchés (public ciblé, zone géographique, *etc.*), le mode de remise des Leads, le volume de Leads maximum, ...

- le CPL ;

- les éléments marketing (témoignages, avis, taux de réussite, *etc.*). Ces informations sont facultatives, mais il est fortement recommandé de les renseigner afin d'augmenter la probabilité d'obtenir un plus grand volume de Leads.

3.2 Mise en ligne d'une offre de formation

La première mise en ligne d'une offre de formation se fait par les Utilisateurs d'un Client, ou d'un Bénéficiaire via l'Interface d'administration.

Par la suite, les Utilisateurs d'un Client, ou d'un Bénéficiaire, ont la possibilité à tout moment de modifier les offres de formation des Campagnes de Leads via un import en masse. La procédure est la suivante :

- exporter les offres de formations en ligne ;
- compléter le fichier téléchargé en respectant les formats demandés ;
- importer le fichier actualisé dans l'Interface d'administration.

3.2.1 Description des offres de formations

Les offres de formations éligibles aux Campagnes de Leads sont soumises à une validation préalable de conformité, dans les conditions décrites ci-après, par un responsable de compte MaFormation. La validation intervient dans les meilleurs délais à compter de la transmission des offres de formation.

Pour être conformes, les formations proposées doivent notamment :

- être liées à une activité professionnelle (permettre l'acquisition de compétences professionnelles). A ce titre, sont notamment exclues les formations dans les arts divinatoires, occultes ou ésotériques ;
- être licites. Les formations ne doivent donc pas avoir une activité contraire à la loi, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- contenir des éléments véridiques et actuels concernant notamment les lieux, dates, programmes de formation, *etc.* Les formations doivent donc être réactualisées si besoin ;
- correspondre à une seule et même formation (notamment pour les formations à distance) ;

Par ailleurs, il est rappelé au Client qu'il ne doit pas tenter de détourner le fonctionnement normal du site maformation.fr, notamment l'affichage des listes de résultats en utilisant différents procédés dans l'Interface d'administration non tolérés par Hellowork (exemple : duplication de la même formation par déclinaison du nombre d'heures et du nombre de lieux de formation, déclinaison de la même formation par métier *etc.* ...) ou tenter de modifier le comportement des algorithmes de recherche (exemple : multiplication du nombre de mêmes mots dans le titre de la formation, *etc.*).

Tout contenu publié ne respectant pas ces exigences pourra être supprimé par HELLOWORK, sans que cela soit constitutif d'un quelconque préjudice pour l'Utilisateur et/ou le Bénéficiaire, ou le Client.

3.2.2 Catégorisation des formations

L'Utilisateur est informé qu'une mauvaise catégorisation des formations entraîne **une diminution de la performance de ses Campagnes de Leads.**

Conditions Générales d'Utilisation

3.3 Traceurs

Toute insertion de tags, cookies ou autres traceurs, déposés ou insérés dans les contenus remis via l'Interface d'administration est interdite.

Article 4 – Mise en relation entre le Client et les Visiteurs

La mise en relation entre le Client, ou un Bénéficiaire, et les Visiteurs s'effectue de deux (2) façons différentes, soit au moyen de Leads URL soit au moyen de Leads formulaires. Le titulaire du compte Utilisateur « responsable » doit choisir le mode de mise en relation au moment de la création de son compte. À tout moment, le Client, ou un Bénéficiaire peut modifier le type de mise en relation. Dans ce cas, la modification stoppe toutes les Campagnes de Leads en cours, puis recrée des Campagnes de Leads avec le nouveau mode de mise en relation. L'Utilisateur doit alors repréciser la valeur des CPL pour chaque Campagne de Leads. La modification est prise en compte à j+1.

4.1 Leads URL

L'Utilisateur se charge de :

- Saisir ;
- Mettre à jour ;
- Maintenir en bon état de fonctionnement le lien URL.

Dans l'hypothèse d'une erreur de redirection (exemple : lien cassé ou inexistant) HELLOWORK ne pourrait être tenue pour responsable, et les Leads URL mis à disposition sont considérés comme valides et facturés.

4.2 Leads formulaire

Dès la collecte des Leads, ces derniers sont mis, en temps réel, à la disposition du Client ou du Bénéficiaire concerné, dans l'Interface d'administration.

Sous la responsabilité du Client, ou du Bénéficiaire concerné, les Leads formulaire peuvent être mis à disposition également :

- par mail à l'adresse email indiquée par l'Utilisateur ;
- via un flux conforme aux spécifications techniques de HELLOWORK.

4.3 Qualité des Leads transmis

HelloWork met tout en œuvre pour produire des Leads de qualité. Pour chaque Lead formulaire, le numéro de téléphone ou l'adresse email de contact est vérifiée. La vérification du numéro de téléphone ou l'adresse email est effectuée au choix par le Lead qui décide de valider ses coordonnées de contact par email ou par sms.

Le Client prend acte que la transformation d'un Lead en un client du Client repose principalement sur un laps de temps réduit entre :

- la transmission du Lead par HELLOWORK ;
- et la prise de contact entre le Client, et/ou le Bénéficiaire, et le Lead.

4.4 Mise en pause des Campagnes de Leads

Un Utilisateur est libre de mettre en ligne ou en pause ses Campagnes de Leads quand il le souhaite.

Conditions Générales d'Utilisation

Lorsqu'un Utilisateur met en pause une Campagne de Leads, il est informé qu'un délai de deux (2) heures est nécessaire pour propager l'arrêt de la diffusion de la Campagne de Leads et donc la collecte éventuelle de Leads. Les Leads qui pourront être transmis dans cette intervalle seront donc facturés.

Les Utilisateurs sont informés que plus la diffusion des Campagnes de Leads est régulière (absence de mise en pause) moins cela nuira à la performance des algorithmes.

4.5 Modifications fréquentes des CPL

L'Utilisateur est informé que la modification trop fréquente des CPL peut être nuisible aux algorithmes de captation des Leads et peut entraîner une diminution de la performance de ses Campagnes de Leads.

Article 5 – Responsabilité des Parties

Le Client est en tout état de cause seul responsable en cas de dysfonctionnement et/ou d'interruption de l'accès aux Services qui seraient liés au caractère erroné et/ou incomplet des informations communiquées et/ou réactualisées par ses soins.

Article 6 – Propriété intellectuelle

HELLOWORK conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle (marques, droit d'auteur, droit voisins, savoir-faire, logiciel, base de données, producteur de base de données, etc.) dont il est titulaire.

Les CGU n'emportent aucune cession des droits de propriété intellectuelle, de HELLOWORK, au profit des Utilisateurs.

Ainsi, l'Utilisateur n'est pas autorisé à reproduire, divulguer, diffuser, distribuer, représenter, adapter, traduire, modifier, décompiler, désassembler, commercialiser, sous-licencier, etc les droits de propriété intellectuelle de HELLOWORK.

Article 7 – Données à caractère personnel

Les termes commençant par une majuscule, et utilisés ci-après, ont le sens qui est leur est donné à l'article 4 du règlement général sur la protection des données n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « **RGPD** »).

HELLOWORK veille tout particulièrement au respect de ses obligations en matière de traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs. HELLOWORK s'engage ainsi à respecter la réglementation en vigueur applicable au Traitement de Données à caractère personnel et, en particulier le RGPD (ci-après la « **Règlementation applicable** »).

HELLOWORK détermine les finalités et les moyens des traitements qu'elle opère et est Responsable de traitement.

Le Délégué à la Protection des Données de HELLOWORK (DPO) est Monsieur Philippe Lesauvage. Il peut être contacté :

- Par email à l'adresse : dpo@hellowork.com ou,
- Par voie postale à l'adresse : 2 rue de la Mabilais à (35000) Rennes.

HELLOWORK collecte et traite des Données à caractère personnel pour permettre aux Utilisateurs et/ou aux Bénéficiaires d'avoir accès et d'utiliser l'Interface d'administration. Les Données à caractère personnel des Utilisateurs et/ou Bénéficiaires sont destinées exclusivement aux services habilités de

Conditions Générales d'Utilisation

HELLOWORK et sont conservées pendant la durée de l'existence des comptes Utilisateurs, ou jusqu'à la fin du Contrat, ou pendant la durée de conservation liée aux obligations légales d'HELLOWORK.

En application du RGPD, les Utilisateurs et/ou Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, d'un droit à la portabilité et d'un droit à la limitation des traitements. Ces droits peuvent être exercés auprès du DPO.

Enfin, les Utilisateurs et/ou Bénéficiaires peuvent effectuer un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), par courrier postal à l'adresse Commission nationale de l'informatique et des libertés – Service des plaintes – 3 Place de Fontenoy TSA80715 – 75334 PARIS CEDEX 07, ou en ligne à l'adresse <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Article 8 – Contenu illicite

Dans l'hypothèse où un Utilisateur identifierait sur l'Interface d'administration un contenu illicite, ci-après le « **Notifiant** », la procédure décrite aux articles 8.1 et suivants devra être mise en place.

Dans le cadre de l'utilisation des Services et de l'Interface d'administration, **les contenus suivants sont considérés comme illicites** :

- les contenus liés au crime contre l'humanité (apologie, négation ou banalisation des crimes contre l'humanité),
- les contenus liés au terrorisme (provocation à la commission d'actes de terrorisme et leur apologie),
- les contenus liés à la haine (raciale, à l'égard des personnes en raison de leur sexe, orientation sexuelle ou de genre, ou de leur handicap),
- les contenus liés à la pornographie enfantine,
- les contenus liés à l'incitation à la violation (notamment violences sexuelles et sexistes, atteinte à la dignité humaine).

8.1 Informations sur le Notifiant

Le Notifiant doit être connecté à l'Interface d'administration au moment de la notification, pour être réputé avoir rempli les obligations nécessaires à son identification.

8.2 Contenu de la notification

Dans sa notification, le Notifiant devra indiquer les éléments suivants :

- (i) La copie de la notification qu'il a réalisée auprès de l'auteur du contenu litigieux demandant le retrait/la suppression/la modification du contenu ou bien la justification qu'il n'a pas pu contacter l'auteur du contenu litigieux ;
- (ii) La description du contenu litigieux, sa location précise sur l'Interface d'administration et, le cas échéant, la ou les adresses électroniques auxquelles le contenu est rendu accessible ;
- (iii) Les motifs légaux (texte légal ou réglementaire) justifiant du retrait ou de l'inaccessibilité du contenu litigieux.

8.3 Envoi de la notification

La notification devra être adressée soit :

Conditions Générales d'Utilisation

- (i) Par mail : contact@maformation.fr
- (ii) Par voie postale : HELLOWORK – 2 rue de la Mabilais à (35000) Rennes

8.4 Suite de la notification

Le Notifiant est informé que toute dénonciation d'un contenu qui ne serait pas illicite peu l'exposer à des sanctions pénales. Il garantira HELLOWORK des conséquences d'une notification abusive.

HELLOWORK s'engage à réagir dans les plus brefs délais à toute notification faite dans les conditions décrites à l'article 9 des CGU et a priori fondée.

Article 9 – Généralités

9.1 Tolérances/Non-renonciation

Si HELLOWORK n'applique pas, à un moment donné, l'une des clauses des CGU, cela ne signifie pas qu'elle renonce à son application. Il s'agit d'une simple tolérance. Il ne pourra être reproché à HELLOWORK de ne pas avoir fait usage de son droit.

9.2 Invalidité partielle

Si une décision de justice (devenue définitive), une loi ou un règlement déclare, ou tient pour, non-valide le contenu d'un article des CGU, cela n'affectera que l'article concerné.

Les autres articles des CGU ne seront pas affectés par la non-validité de l'article en cause.

HELLOWORK pourra alors faire évoluer les CGU, dans les conditions de l'article 9.3, pour remplacer l'article qui a été invalidé par un autre article.

9.3 Evolution des CGU

Les CGU peuvent évoluer pour plusieurs raisons :

- (i) afin de continuer d'offrir aux Visiteurs toute information liée à l'évolution de l'Interface d'administration et/ou des Services ;
- (ii) pour que HELLOWORK puisse se conformer à toute exigence légale, réglementaire ou liée à une décision de justice (devenue définitive).

En cas d'évolution des CGU, la mise à jour et l'acceptation seront effectuées :

- (i) soit par mail ;
- (ii) soit par affichage lors du lancement de l'Interface d'administration.

9.4 Siège social

Le siège social de HELLOWORK est situé 2 rue de la Mabilais à (35000) Rennes.

9.5 Loi applicable

La loi applicable aux relations entre HELLOWORK et l'Utilisateur est la loi française.

9.6 Tribunal compétent

En cas de litige, et à défaut de règlement amiable, tout différend ayant trait aux présentes CGU sera de la seule compétence des juridictions relevant de la Cour d'appel de Rennes, même en cas de référé, d'appel en garantie, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs.