



MENDO SA

MENDOWEB

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LES PARTICIPANTS (UTILISATEURS)

Les termes désignant des personnes sont utilisés au masculin afin de ne pas compliquer inutilement le texte. Il va de soi qu'ils s'appliquent à chaque genre.

Les présentes *conditions générales pour les participants (utilisateurs)* s'appliquent à toutes les offres de **Mendo SA**, y compris la plateforme **Mendoweb**.

Version: Juin 2026.

1 Généralités

Mendo SA est une société anonyme de droit suisse dont le siège est à Berne. En recourant aux services proposés via Mendoweb, les clients acceptent simultanément les présentes *conditions générales pour les participants (utilisateurs)*.

Pour les clients professionnels, d'autres dispositions sont régies par le contrat individuel conclu entre **Mendo SA** et le client professionnel, lequel prévaut toujours sur les CGV.

Mendoweb est une marque de Mendo SA, dont le siège est à Berne.

Mendoweb est une plateforme d'apprentissage en ligne développée et exploitée par Mendo SA.

Mendoweb est accessible exclusivement via Internet (www.formation.mendo.ch) et n'est pas un programme à télécharger localement.

2 Prestations

Les prestations de **Mendo SA** s'adressent aux collaborateurs de banques, d'assurances et d'autres prestataires de services financiers. Les différents cours en présentiel et en ligne ainsi que les webinaires couvrent principalement des thèmes de conseil destinés aux clients privés dans le domaine financier. Avec MendoSmart (une marque déposée de Mendo SA), une base de données de connaissances est mise à la disposition des clients (portail spécialisé et d'actualités pour la formation et la pratique professionnelle). Les descriptions des différents cours expliquent les contenus et les objectifs des cours en présentiel et en ligne.

3 Prix et TVA

Les prix des différents cours et services figurent dans les descriptions / appels d'offres correspondants. La TVA éventuelle est comprise dans les prix, sauf indication contraire explicite.

4 Inscription, admission au cours et aux examens AFA et IAF

L'inscription s'effectue généralement par voie électronique sur le site Internet de **Mendo SA**. En s'inscrivant, le client accepte les *conditions générales de vente pour les participants (utilisateurs)*.

Par son inscription, le participant/utilisateur confirme avoir pris connaissance des conditions d'admission aux examens de la AFA, de l'IAF ou d'un autre organisme d'examen. Les informations correspondantes sont disponibles sur les sites Internet des organismes concernés ou peuvent être obtenues directement auprès de ceux-ci. La responsabilité de l'inscription aux examens dans les délais impartis incombe au client. De même, le client est **seul** responsable du respect des conditions d'admission aux examens.

5 Modifications du programme et des prix

Mendo SA se réserve le droit d'apporter des modifications au programme et aux descriptions. De telles modifications ne donnent pas droit à l'utilisateur de résilier le contrat ou d'obtenir un remboursement.

6 Attestation de cours

Sur demande et à condition que la participation à un cours soit attestée, **Mendo SA** établit une attestation de cours. La fin du cours ne doit toutefois pas remonter à plus de 12 mois.

7 Attestation de paiement

Sur demande et à condition que le paiement des frais de cours ait été reçu, **Mendo SA** établit à l'intention de l'utilisateur une attestation de paiement des frais de cours qu'il a lui-même acquittés. La fin du cours ne doit toutefois pas remonter à plus de 2 ans.

8 Confidentialité et protection des données

Tous les documents, données et autres informations qui sont confiés à l'utilisateur ou portés à sa connaissance dans le cadre des cours proposés par **Mendo SA** doivent rester confidentiels. L'obligation de confidentialité reste en vigueur même après la fin de la participation au cours.

Le traitement des données personnelles dans le cadre de la prestation de services est soumis à la politique de confidentialité de Mendo SA, disponible sur le site [Internet www.mendo.ch](http://internet.www.mendo.ch). En s'inscrivant au cours, l'utilisateur accepte le traitement de ses données personnelles conformément à cette politique de confidentialité.

9 Supports de cours

Le prix par cours comprend les documents de cours correspondants de **Mendo SA**. Ces derniers sont mis à la disposition uniquement des participants ayant payé le cours.

Pour certaines formations, les utilisateurs doivent se procurer des ouvrages ou des cahiers spécialisés supplémentaires. Ceux-ci sont à la charge de l'utilisateur.

10 Droits d'auteur et droits d'utilisation

Tous les droits sur les contenus mis à disposition via Mendoweb ou par d'autres moyens restent la propriété de **Mendo SA**. Sans l'autorisation écrite de **Mendo SA**, il est interdit de reproduire, copier, photographier, dupliquer de quelque manière que ce soit, transmettre, utiliser pour ses propres supports pédagogiques au sens large ou utiliser de toute autre manière les contenus ou des parties de ceux-ci au-delà de l'usage personnel réglementé ci-dessous.

Pendant la durée normale d'un cours ou la durée de l'abonnement à MendoSmart, l'utilisateur est autorisé à modifier et à utiliser les différents documents pour son usage personnel. Les cours en ligne et les contenus sur MendoSmart sont mis à disposition exclusivement via Internet et l'accès à notre plateforme Mendoweb. L'utilisation est réservée exclusivement à l'utilisateur ; toute transmission à des tiers est interdite.

10.1 Interdiction d'enregistrement et protection des droits de la personnalité

Un cours (sous quelque forme que ce soit) ne peut être enregistré ni en totalité ni en partie. Cela vaut en particulier pour les enregistrements cinématographiques, vidéo, audio, les captures d'écran ou les enregistrements d'écran. Cette interdiction s'applique également à l'usage personnel.

Exception

Il est autorisé de photographier des tableaux à feuilles mobiles, des transparents ou des documents écrits du séminaire, à condition :

- qu'aucune personne n'y soit reconnaissable,
- qu'aucune information confidentielle n'y figure et
- que les enregistrements soient utilisés exclusivement à des fins personnelles.

Cette règle vise à protéger les droits de la personnalité de toutes les personnes concernées. En cas d'infraction, nous nous réservons le droit de prendre les mesures appropriées.

11 Cours Mendo SA

11.1 Dates d'inscription et de paiement

L'inscription s'effectue sur le site Internet www.mendo.ch ou selon les autres modalités prévues au cas par cas.

Les dates d'inscription sont indiquées dans les descriptions des cours. La date de paiement mentionnée sur la facture doit être impérativement respectée. En s'inscrivant au cours, l'utilisateur s'engage à payer les frais de cours. Le non-paiement des frais de cours ne vaut pas désinscription.

Procédure en cas de non-paiement : le premier rappel est envoyé gratuitement après 30 jours, un deuxième rappel est envoyé après 10 jours supplémentaires et entraîne des frais de rappel de 50 CHF. Dans un deuxième temps, une procédure judiciaire sera engagée aux frais de l'utilisateur. Nous nous réservons le droit de réclamer des intérêts moratoires ainsi que le remboursement des dommages supplémentaires liés au retard.

11.2 Organisation des cours

Pour des raisons d'organisation, **Mendo SA** se réserve le droit de reporter des cours, de regrouper des classes, de changer le lieu des cours, de former plusieurs classes ou de changer d'enseignant. Dans ces cas, l'utilisateur ne dispose d'aucun droit de résiliation du contrat ni de remboursement.

Pour des raisons de qualité, **Mendo SA** fixe un nombre minimum et maximum de participants pour chaque cours. Les inscriptions sont acceptées par ordre d'arrivée, sous réserve du paiement des frais de cours dans les délais impartis. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, le cours n'aura pas lieu et les frais de cours déjà payés seront remboursés. Dans ce cas, l'utilisateur en sera informé en temps utile par e-mail.

Si le nombre maximal de participants est dépassé, **Mendo SA** se réserve le droit de placer un utilisateur sur une liste d'attente et de ne prendre en compte son inscription que lors de la prochaine session du cours. Dans ce cas, l'utilisateur a le droit de se désinscrire sans frais. Il en va de même si, pour quelque raison que ce soit, un cours présentiel ne peut avoir lieu sous la forme prévue et que **Mendo SA** n'est pas en mesure de proposer une alternative équivalente.

11.3 Annulation

Toute désinscription entraîne des tâches administratives. Les règles suivantes s'appliquent donc :

La désinscription doit être effectuée par e-mail ; la date de réception fait foi.

Une facture impayée ou une communication verbale à un formateur ou à un collaborateur de **Mendo SA** ne vaut pas désinscription.

En cas de désinscription...

- ... jusqu'à la date limite d'inscription : aucun frais n'est facturé.
- ... entre la date limite d'inscription et un mois avant le début du cours : la moitié des frais de cours est due.
- ... au cours du dernier mois précédant le début du cours : la totalité des frais de cours est due.

En cas de désinscription pour des raisons importantes au cours du dernier mois, l'utilisateur peut trouver un accord avec Mendo SA afin que le client puisse suivre son cours lors d'une prochaine session. Si l'utilisateur ne suit pas un tel cours, les frais de cours seront remboursés après déduction de frais administratifs

forfaitaires de 400 CHF.

Il appartient à **Mendo SA** de déterminer, à sa seule discrétion, si une annulation pour motif valable est justifiée ou non. L'utilisateur ne peut prétendre à aucun remboursement des frais de cours.

11.4 Cours manqués

Si l'utilisateur ne peut pas assister à toutes les leçons, **Mendo SA** n'effectuera aucun remboursement, ni de la totalité des frais de cours, ni au prorata. Cela s'applique également si l'utilisateur est empêché de participer au cours en raison d'une maladie ou d'un accident. Si **Mendo SA** organise à nouveau le même cours dans un délai d'un an, l'utilisateur peut rattraper les cours manqués, dans la mesure où le nombre de participants le permet, ce qui est laissé à la libre appréciation de **Mendo SA**.

12 Cours en ligne Mendoweb et abonnement MendoSmart

12.1 Inscription et compte utilisateur

L'inscription s'effectue par voie électronique sur le site www.formation.mendo.ch. Lors de l'inscription, l'utilisateur crée directement son compte utilisateur (profil utilisateur, nom d'utilisateur et mot de passe).

L'utilisateur est tenu de fournir des informations véridiques concernant son identité, de garder ses identifiants confidentiels et de ne pas les divulguer à des tiers. En cas de suspicion d'infraction, **Mendo SA** se réserve le droit de supprimer un compte utilisateur à tout moment et sans indication de motifs, ou de bloquer l'accès au compte utilisateur. L'utilisateur est tenu de contacter et d'informer immédiatement **Mendo SA** s'il a des raisons de penser que son compte utilisateur fait ou a fait l'objet d'une utilisation abusive par des tiers.

Dès réception du montant de la facture sur le compte de **Mendo SA** ou du paiement direct sur le site Internet, l'accès de l'utilisateur sera activé par **Mendo SA**.

Pour les clients professionnels, les utilisateurs recevront des informations supplémentaires et distinctes concernant l'inscription.

12.2 Facturation, conditions de paiement et recouvrement

Pour les clients particuliers, le paiement s'effectue directement via le système de paiement sur la plateforme **Mendoweb**. Les clients professionnels reçoivent une facture individuelle. Celle-ci est payable dans les 30 jours, net.

Procédure en cas de non-paiement : le premier rappel est envoyé gratuitement après 30 jours ; un deuxième rappel est envoyé 10 jours plus tard et entraîne des frais de rappel de 50 CHF. Dans un deuxième temps, une procédure judiciaire sera engagée aux frais du client. Nous nous réservons le droit de réclamer des intérêts de retard ainsi que le remboursement des dommages supplémentaires causés par le retard.

12.3 Durée standard des cours en ligne

Tous les cours en ligne ont une durée standard. La durée standard fixe la période pendant laquelle un cours en ligne peut être suivi. Elle est indiquée dans les descriptions individuelles. À l'expiration de la durée standard, le cours en ligne concerné est automatiquement clôturé. La non-utilisation d'un cours en ligne réservé ne donne pas droit au remboursement des frais de cours ou d'une partie proportionnelle de ceux-ci.

12.4 Abonnement à MendoSmart

Les utilisateurs de MendoSmart ont accès aux contenus pendant la durée d'un abonnement valide. L'abonnement est automatiquement prolongé pour une nouvelle période, mais peut être résilié au préalable par l'utilisateur. Les frais d'abonnement, une fois payés, ne sont en aucun cas remboursés.

13 Webinaires et réunions – Systèmes techniques

Pour les webinaires ou les réunions en ligne, **Mendo SA** utilise des systèmes externes qui prennent en charge les fonctionnalités de webinaire et/ou de réunion.



L'inscription s'effectue directement sur le système externe après invitation / notification par **Mendo SA**. Chaque utilisateur utilise ces systèmes externes sous sa propre responsabilité. L'utilisateur prend acte du fait que **Mendo SA** ne garantit pas la disponibilité, l'absence d'erreurs ou la fonctionnalité de ces systèmes externes et décline toute responsabilité liée à leur utilisation.

14 Dispositions finales générales

14.1 Clause de non-responsabilité

Mendo SA s'efforce, en collaboration avec ses partenaires techniques, d'assurer la meilleure disponibilité possible. Dans les limites autorisées par la loi, **Mendo SA** exclut toutefois toute responsabilité pour les prestations qu'elle fournit. Cela s'applique en particulier aux auxiliaires et aux tiers impliqués, ainsi qu'en cas de perturbations techniques et/ou de pannes. Le client ne peut pas non plus faire valoir de droits, notamment le remboursement des frais de cours, en cas de non-réalisation des objectifs d'apprentissage.

14.2 Droit applicable et for juridique

Les présentes *conditions générales pour les participants (utilisateurs)* sont soumises au droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois et des traités internationaux. Les **tribunaux ordinaires du canton de Berne** sont compétents pour tout litige découlant de ou en rapport avec celles-ci.

14.3 Dispositions finales

Si certaines dispositions des présentes *conditions générales pour les participants (utilisateurs)* s'avéraient totalement ou partiellement invalides, ou perdaient leur validité ultérieurement, ou s'il existait des lacunes, cela n'affecterait pas la validité des autres dispositions ni celle des conditions générales. Dans un tel cas, les dispositions invalides ou manquantes doivent être remplacées ou complétées par des dispositions qui se rapprochent le plus possible de l'objectif économique et juridique initial des présentes conditions générales.

Mendo SA, Neuengasse 20, 3011 Berne, www.mendo.ch