

ANNEXE C – CONDITIONS PARTICULIÈRES DE FORMATION UTILISATEUR ET ADMINISTRATEUR

janvier 2026

Article C1 – Objet, finalité et hiérarchie contractuelle

La présente annexe définit les conditions particulières applicables aux **prestations de formation professionnelle** dispensées par Shadhavar autour des Solutions Zoho, à destination :

- Des utilisateurs finaux,
- Des administrateurs fonctionnels ou techniques,
- Des référents internes désignés par le Client.

Elle complète les CGV Shadhavar, l'Annexe A (Conditions Zoho) et l'Annexe B (Prestations de services).

En cas de contradiction, la présente Annexe C prévaut sur les CGV, sans préjudice de la prévalence des conditions Zoho pour les services éditeurs.

Article C2 – Nature et portée des formations

Les formations ont une **finalité exclusivement pédagogique et opérationnelle**.

Elles visent à :

- Présenter les fonctionnalités des Solutions Zoho,
- Transmettre des bonnes pratiques d'utilisation,
- Accompagner la compréhension fonctionnelle des outils.

Les formations :

- Ne constituent **ni une certification officielle Zoho**,
- Ne confèrent **aucun statut d'administrateur certifié**,
- Ne **garantissent aucun niveau de compétence ou d'autonomie**.

Article C3 – Obligation de moyens renforcée

Les formations sont dispensées au titre d'une **obligation de moyens renforcée**, conforme aux standards de la formation IT professionnelle.

Shadhavar ne garantit en aucun cas :

- L'atteinte d'un niveau de maîtrise déterminé,
- L'absence d'erreurs post-formation,
- La conformité des usages futurs aux attentes métier du Client.

Les résultats dépendent notamment :

- De l'assiduité des participants,
- De leur niveau initial,
- De leur implication effective.

Article C4 – Organisation, formats et modalités

Les formations peuvent être dispensées :

- En présentiel,
- À distance,
- Ou en format hybride.

Les modalités pratiques (durée, format, langue, nombre de participants) sont définies au devis ou bon de commande.

Shadhavar se réserve le droit d'adapter les méthodes pédagogiques en fonction du contexte opérationnel.

Article C5 – Prérequis et obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Désigner des participants disposant des prérequis nécessaires,
- Garantir leur disponibilité effective,
- Fournir des environnements Zoho fonctionnels et accessibles,
- Assurer la stabilité des accès et des comptes.

Tout manquement peut affecter la qualité de la formation sans engager la responsabilité de Shadhavar.

Article C6 – Supports pédagogiques et documentation de formation

Lorsque le devis ou le bon de commande le prévoit expressément, Shadhavar peut mettre à disposition des **supports pédagogiques** (documents, présentations, guides, supports numériques ou enregistrements).

Ces supports sont fournis :

- **À des fins exclusivement pédagogiques**,
- **En l'état, tels qu'ils existent à la date de la formation**,
- **Sans engagement de mise à jour ou d'actualisation**.

Les supports de formation :

- Ne constituent **ni une documentation officielle Zoho**,
- Ni une référence technique ou contractuelle opposable,
- Ni une prestation de support, d'assistance ou de maintenance.

Article C7 – Absence d'obligation de mise à jour documentaire

Shadhavar **n'est tenue à aucune obligation** :

- De mise à jour des supports de formation,
- D'adaptation aux évolutions des Solutions Zoho,
- De fourniture ultérieure de documentation complémentaire.

Toute mise à disposition de documents actualisés constitue une **prestation distincte**, soumise à accord écrit et facturation spécifique.

Article C8 – Propriété intellectuelle et droits d'usage

L'ensemble des supports pédagogiques demeure la **propriété intellectuelle exclusive de Shadhavar**.

Le Client bénéficie d'un **droit d'usage interne, non exclusif et non transférable**, strictement limité aux participants formés.

Toute reproduction, diffusion, intégration dans des procédures internes, formation de tiers ou usage commercial est interdite sans autorisation écrite préalable.

Article C9 – Validation, évaluation et absence de garantie

Toute évaluation éventuelle (questionnaire, feedback, test) a une **finalité interne et pédagogique**.

Elle ne constitue :

- Ni une validation officielle,
- Ni une certification,
- Ni une garantie de compétence ou de conformité.

Article C10 – Annulation, report et indisponibilité

Toute formation commencée est **intégralement due**.

En cas d'annulation tardive, de report ou d'indisponibilité des participants, Shadhavar se réserve le droit de facturer tout ou partie de la prestation conformément aux conditions financières convenues.

Article C11 – Limitation spécifique de responsabilité

Shadhavar ne saurait être tenue responsable :

- Des erreurs d'utilisation post-formation,
- Des décisions opérationnelles prises par le Client,
- Des impacts métier, financiers ou organisationnels,
- Des évolutions ultérieures des Solutions Zoho.

La responsabilité de Shadhavar est strictement limitée conformément aux CGV.

Article C12 – Absence de support post-formation

La formation constitue une **prestation ponctuelle et indépendante**.

Aucune assistance, support, maintenance, accompagnement continu ou aide à l'utilisation postérieure à la formation n'est incluse, sauf stipulation contractuelle expresse contraire figurant dans une annexe ou un contrat distinct.

Toute demande d'assistance post-formation relève exclusivement d'une **offre de support dédiée**, soumise à souscription et facturation séparées.

Article C13 – Confidentialité

Les formations peuvent impliquer l'accès à des informations internes du Client.

Chaque partie s'engage à en respecter la confidentialité.

Shadhavar ne conserve aucune donnée du Client au-delà de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de la formation.