



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Elogium se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales à tout moment. Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site www.elogium.fr

1. Présentation

La SARL Cabinet 2L Conseil et formation (Marques commerciales : Elogium et Elogium Santé) est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est au 679 av de la République, 59800 Lille (France).

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pour

La marque **Elogium**

- formations en présentiel inter et intra entreprise
- Formations en ligne (fourniture de contenu numérique sous forme de documents, vidéos, podcasts, ebooks, supports PowerPoint etc. constituant les supports de formations)
- formations vendues en ligne sur notre plateforme LearnyBox
- Conférence en ligne de type webinaire (retransmission, ou inscription à un événement en direct)
- Documents téléchargeables de type ebook
- Accompagnement personnalisé de type coaching, à distance ou en présentiel
- Conseil apportés aux entreprises

Pour la marque **Elogium Santé** qui propose

- des formations à destination des Masseurs Kinésithérapeutes.

2. Désignation

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

La « Commande » désigne toute souscription d'un Service par le Client auprès de la Société via le Site.

Le « Client » désigne la personne physique ou morale, professionnelle ou non, souscrivant un Service auprès de la Société.

Les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV » désigne les présentes conditions générales de vente, applicables dans le cadre de la relation contractuelle entre la Société et ses Clients, qui comprennent la politique de confidentialité éventuellement disponible sur le Site et tout élément du Site auquel elles renvoient expressément.

Les « Identifiants » désigne le nom d'utilisateur et mot de passe fournis par la Société au Client afin qu'il puisse accéder, via le Site ou tout autre moyen de connexion, au Service souscrit.

Le « Partenaire » désigne tout partenaire professionnel avec qui la Société entretient une relation d'affaires dans le cadre de la fourniture du Service et vers qui le Client pourrait être renvoyé dans le cadre de la fourniture du Service.

La « Formation » désigne toute offre de formation en ligne dont le contenu est présenté sur le Site, généralement composée de vidéos, enregistrements audio, tests, documentation pédagogique, supports



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

écrits de formation, de tests, de webinaires enregistrés et éventuellement d'un accès au groupe d'entraide.

Les « Contenus » désigne les données et contenus numériques (notamment : vidéos, enregistrements audio, tests, documentation pédagogique...) fournis aux Utilisateurs ou aux Clients par la Société à titre gratuit ou payant dans le cadre de l'accès au Site ou au Service.

L'« Espace Personnel » désigne tout espace en ligne mis à disposition du Client par la Société dans le cadre du Service, accessible avec ses Identifiants.

L'Apprenant : la personne physique qui participe à une formation.

Les OPCO : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

Le FIFPL : Fonds Interprofessionnel de Formation des Professionnels Libéraux

3. Domaine d'application :

Objet. Les CGV régissent la fourniture du Service au Client, ce qui inclut les conditions d'utilisation du Site édité et mis à disposition par la Société.

Accès aux CGV. Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version, antérieure ou à venir. Les CGV prennent effet à compter de leur date de mise à jour indiquée en tête des présentes, et s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Acceptation des CGV. Avant toute Commande, le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées, ce qui implique l'adhésion sans réserve aux CGV. Par cette acceptation, le Client reconnaît que, préalablement à toute Commande, il a bénéficié d'informations et conseils suffisants de la part de la Société sur le Site, lui permettant de s'assurer de l'adéquation du contenu de la Commande à ses besoins. Les CGV constituent l'intégralité des droits et obligations des parties dans le cadre de leur relation contractuelle.

En passant Commande, le Client déclare être majeur et en capacité de contracter en vertu de la loi de son pays ou déclare représenter, en vertu d'un mandat valable, la personne pour laquelle il souscrit au Service. En tout état de cause, le Client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement sélectionné lors de la validation de la Commande.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le Site constituent la preuve de l'ensemble des faits, acceptation et transactions.

Elogium propose à titre professionnel, par voie électronique, la prestation de services, met à disposition les stipulations contractuelles applicables d'une manière qui permette leur conservation et leur reproduction (art. 1127-1 code civil) et la charge de la preuve du respect des obligations d'information mentionnées dans le code de la consommation pèse sur le professionnel (L221-7 code conso).

Portée des CGV. Le Client peut demander une copie de la version des CGV applicables à sa Commande à tout moment. Aucune condition spécifique, à l'initiative du Client, ne pourra venir



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

s'ajouter et/ou se substituer aux présentes. La Société se réserve la possibilité de prévoir des conditions particulières pour ses Services, offres spéciales, garanties spéciales, etc. qui sont fournies au Client avant la Commande. Le fait pour la Société, à un moment donné et pour quelque motif que ce soit, de ne pas se prévaloir d'un manquement par le Client à l'une quelconque des obligations contenues dans les présentes, ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

4. Activité de formation

L'offre de formation est divisée en deux pôles :

- 3.1 l'offre de formation pôle marketing digital
- 3.2 l'offre de formation pôle santé

Ces deux pôles ne disposent pas des mêmes conditions de prise en charge, de paiement et d'inscription. Nous vous invitons à sélectionner le pôle correspondant à la formation.

Le Client peut se reporter à la présentation du Service sur le Site, qui fait l'objet d'un récapitulatif dans sa page de Commande et dans l'email de confirmation. Le Client est expressément averti que toute offre de Service est susceptible d'évoluer. Seul le Service décrit lors de la souscription de la Commande est dû au Client. Lorsque le contrat conclu avec la Société porte sur la fourniture de contenus numériques ou de services numériques (à l'exclusion des autres services ne présentant pas le caractère de services numériques) le service est fourni tel quel et aucun niveau minimal de qualité de service n'est garanti au Client.

En vertu de l'article L224-25-5 du Code de la consommation, l'accès le niveau de service minimal garanti ou d'indiquer qu'aucun service minimal n'est proposé

Langue. Le Service est fourni par la Société en langue française.

Information sur les Services. Les Services régis par les CGV sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée à moins qu'il ne s'agisse d'un élément substantiel de l'offre en cause.

5. Droit de rétractation et garantie satisfait ou remboursé

5.1 Droit de rétractation

Dans le cadre de l'achat d'une formation sur la plateforme LearnyBox, le client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours après son achat. Si le client souhaite obtenir l'accès à sa formation de suite, il accepte de refuser ce droit de rétractation et bénéficie de droit à un accès immédiat.

5.2 garantie satisfait ou remboursé



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Une garantie satisfait ou remboursé, d'une durée de 30 jours à compter de la Commande, peut-être appliquée pour la vente de formation en ligne sur la plateforme LearnyBox.

C'est une offre commerciale qui est expressément indiquée dans l'offre de formation. Si cette offre n'est pas indiquée, la garantie satisfait ou remboursé ne peut pas être appliquée.

Cette garantie ne s'applique pas aux formations vendues en dehors de cette plateforme, ni pour le conseil.

Cette garantie « satisfait ou remboursé »

Délivrance des modules. Pour une formation en ligne comportant un ou plusieurs modules, la livraison s'entend de la mise à disposition du premier module, session ou document de la formation commandée grâce aux Identifiants créés par le Client ou fournis par la Société après la Commande ou par tout autre mode d'envoi électronique prévu lors de la Commande. Le Client accepte expressément qu'il ne pourra pas demander des accès immédiats à l'intégralité des modules immédiatement après sa Commande mais que ceux-ci lui seront délivrés selon les modalités prévues au contrat.

Espaces de contribution et groupes en ligne (ci-après: "Groupe(s)"). La Société pourra mettre à disposition de ses Clients des groupes d'entraide ou espaces de contribution en ligne, accessibles sur le Site ou sur des sites tiers tels que des plateformes en ligne. L'accès au Groupe pourra être conditionné à l'envoi par le Client d'une demande d'adhésion au Groupe. La Société peut créer et supprimer les Groupes en fonction des besoins de son activité et pourra, si nécessaire, demander au Client de renouveler sa demande d'adhésion. En cas de difficulté d'accès à un Groupe dont l'adhésion est incluse dans le Service, le Client est invité à contacter la Société par email. Sauf en cas de volume exceptionnel de requêtes, les demandes d'ajout à un Groupe et le traitement des demandes d'assistance seront traitées dans un **délai de 72 heures**.

Sauf mention contraire au moment de la Commande, les accès à un Groupe ne sont pas inclus dans le prix du Service. Lorsque les accès à un Groupe sont fournis avec le Service, alors la durée d'accès au Groupe peut être limitée à la durée du Service. La Société peut créer et supprimer les groupes en fonction des Commandes en cours et transférer le Client dans un groupe équivalent.

L'utilisation de ces Groupes peut être conditionnée au respect des règles d'usage prévues par la Société et, le cas échéant, par l'opérateur de plateforme en ligne hébergeant le Groupe. En cas de non-respect de ces règles d'usage, la Société se réserve le droit d'avertir, sanctionner voire supprimer les droits d'accès du Client, sans préjudice des mesures pouvant être prises par l'opérateur de plateforme en ligne.

En tout état de cause, le Client s'abstient de toute publication, commentaire, message ou toute autre communication interdite par la loi ou le règlement ou portant atteinte aux droits de tiers ou de la Société. Toute publication ou contenu étant constitutif d'une infraction ou ayant pour objet la provocation à la commission d'une infraction (menaces, incitation à la haine ou à la violence, apologie du terrorisme, discrimination, escroquerie, usurpation d'identité, contrefaçon de droits de propriété intellectuelle, spam, injure, diffamation, harcèlement, contenus obscènes...) pourra faire l'objet d'une suppression et donnera lieu à l'exclusion du Client du Groupe et à l'interruption immédiate et définitive du Service, sans dédommagement possible. Le Client est également



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

expressément informé que les publications ou contenus susvisés pourront donner lieu à des poursuites de la part de la Société ou de tiers qui en auraient été victimes.

Par ailleurs, la Société n'exerce aucun contrôle sur d'éventuels groupes qui ne seraient pas créés à son initiative mais à celle de tiers, y compris par un Client, et dont elle ne serait pas administratrice. La Société ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable, à quelque titre que ce soit, des agissements des membres de ces Groupes ou de tout autre dommage résultant de l'utilisation de ces Groupes n'étant pas sous son contrôle ou dont elle ne serait pas administratrice.

Article 1. DURÉE DU SERVICE

Le Service est fourni au Client pendant la durée spécifiée sur le Site au moment de la Commande au Client. Dans le cadre de l'offre de contenus numériques ou services numériques, le Client est expressément informé que le bénéfice de certaines promotions est conditionné à une durée minimale d'engagement, qui lui sera précisée au moment de sa Commande.

Lorsqu'aucune durée n'est définie, alors le Service reste accessible **pendant au moins un an** après la délivrance entière du Service, et la Société pourra retirer les accès à tout moment ensuite. En cas d'achat d'une formation en ligne ou toute autre offre d'accès à du contenu numérique, des supports sont fournis en version PDF, audio ou vidéo qu'il appartient au Client de télécharger dans leur dernière version avant l'expiration de ses droits d'accès au Service.

1/ Option abonnement mensuel sans engagement (durée indéterminée)

Abonnement mensuel sans engagement. Dans le cadre de l'abonnement mensuel sans engagement, le Client peut mettre fin à son engagement en adressant une demande à [jacky.lacherest@elogium.fr] sous respect d'un préavis de trois (3) jours au minimum avant le renouvellement attention, la durée de préavis ne peut excéder 10 jours. La résiliation prendra effet au terme du mois d'abonnement en cours. Aucune autre somme ne sera exigée et aucune somme déjà réglée au titre de l'abonnement ne sera restituée. Tout mois entamé ou ayant fait l'objet d'une résiliation tardive est intégralement dû.

2/ Option abonnement avec une période d'engagement ferme (durée déterminée)

Abonnement avec période d'engagement. L'abonnement est souscrit par le Client pour une durée minimale de 12 mois La validation de la Commande par le Client emporte engagement ferme et irrévocable de régler le prix total du Service pour la durée initiale d'abonnement prévue. A l'issue le Client pourra résilier son abonnement à tout moment en respectant un préavis de 2 mois au minimum avant le renouvellement. La résiliation prendra effet au terme du mois d'abonnement en cours. Aucune autre somme ne sera exigée et aucune somme déjà réglée au titre de l'abonnement ne sera restituée. Tout mois entamé est intégralement dû.

3/Engagement avec tacite reconduction. Lorsque le Service est fourni pour une durée minimale d'engagement de 12 mois, 1 année, il se renouvelle tacitement par période à chaque date anniversaire de la Commande. La Société adressera au Client par courrier électronique au plus tôt deux mois et au plus tard un mois avant la date de renouvellement, dans un encadré apparent, l'information qu'il peut ne pas reconduire l'abonnement et la date limite auquel le Client doit informer la Société qu'il ne



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

souhaite pas reconduire le contrat. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée, le Client peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Le Client peut résilier son abonnement à l'expiration de chaque période par courriel à l'adresse jacky.lacherest@elogium.fr ou par lettre recommandée à l'adresse suivante 679 avenue de la République 59800 LILLE au plus tard 1 mois avant la date de renouvellement du contrat. En cas de résiliation tardive, le contrat sera reconduit jusqu'au terme de la période suivante qui devra être intégralement réglée par le Client, ce qu'il accepte expressément.

- Article L215-1 du code de la consommation : "Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'[article 2 de la loi n° 86-1067](#) du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue"

- Article L215-2 du code de la consommation : "Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement."

- Article L215-3 du code de la consommation : "Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels."

- Article L241-3 du code de la consommation : "Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal."



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Article 1. COMMANDE EN LIGNE SUR LE SITE

Commande sur le Site. Après avoir sélectionné le Service qu'il souhaite souscrire sur le Site, le Client est dirigé vers une page de Commande sur laquelle il renseigne ses coordonnées et les modalités de paiement (paiement unique ou en plusieurs fois, mode de paiement). Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies et garantit la Société contre toute fausse identité. En particulier, le Client doit disposer d'une boîte aux lettres électronique d'envoi et de réception fonctionnelle. A défaut, il ne pourra recevoir de confirmation écrite de sa Commande à l'adresse électronique renseignée, ni recevoir ses codes d'accès au Service.

Le Client ne pourra tenir responsable la Société d'un manquement résultant de l'inexactitude ou de la fausseté des informations fournies au moment de la Commande, qui seront utilisées pour délivrer le Service.

Obligation de paiement. Toute Commande parvenue à la Société est réputée ferme et définitive, entraîne adhésion et acceptation pleine et entière des CGV dans les conditions prévues, et obligation de paiement de tout Service commandé.

Signature électronique La fourniture en ligne des coordonnées bancaires du Client et la validation finale de la Commande vaudront (i) preuve de l'accord du Client (ii) exigibilité des sommes dues au titre de la Commande passée et (iii) signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées lors de la Commande sur le Site (case à cocher, à décocher, clic de validation, etc.).

Validation de la Commande. Après avoir lu et accepté les CGV sur la page de Commande, le Client est dirigé vers une page récapitulative de sa Commande, sur laquelle il fournit ses coordonnées bancaires avant de valider son paiement. Il appartient au Client de vérifier les informations récapitulatives de sa Commande et de les rectifier le cas échéant, avant de valider le paiement de la Commande. Ce second clic confirme définitivement la Commande du Client.

Confirmation de Commande. Le Client reçoit un email de confirmation et récapitulatif de sa Commande dès que le paiement est effectivement validé par la Société ou son prestataire de service de paiement.

Preuve de la transaction. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Société dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 2. COMMANDE DE FORMATION

VVVVVV



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Article 1. CONDITIONS TARIFAIRES

Tarifs applicables. Le Service souscrit est délivré aux tarifs en vigueur figurant sur le Site lors de l'enregistrement de la Commande du Client par la Société, le Client peut obtenir une information actualisée sur l'ensemble des tarifs applicables et des éventuels frais de maintenance

Dans le cas d'un service numérique ou contenu numérique proposé en contrepartie d'un avantage non financier (ex : renseignement de son adresse email ou numéro en échange d'un ebook ou une vidéo gratuite), Le Service peut être délivré non pas en contrepartie du versement d'un prix mais en contrepartie de la fourniture de données à caractère personnel (tels qu'un nom, prénom adresse email, numéro de téléphone), qui pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale, avec le consentement exprès, libre et éclairé du Client.

TVA applicable

Assujettis à la TVA : Seul le conseil, la création graphique et la revente de service d'impression sont assujettis à la TVA. Les prix sont indiqués en euros et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux applicable de TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des Services. Les prix indiqués sur le Site sont fournis toutes taxes comprises. Il appartient au professionnel de procéder à toute vérification utile et de se conformer à ses obligations fiscales, notamment en matière de TVA, ce dont le Client est seul responsable.

Non assujetti à la TVA : *le pole formation (formation en présentiel, en distanciel ou en elearning) n'est pas assujetti à la TVA.* Les prix sont indiqués en euro

En cas de vente internationale, tous droits de douane et taxes diverses exigibles, sont à la charge du Client et relèvent de sa seule responsabilité. La Société ne saurait assumer aucune responsabilité à ce titre et le Client est seul responsable.

Exigibilité des sommes. La validation de la Commande rend exigibles toutes les sommes dues au titre de celle-ci. En validant sa Commande, le Client autorise la Société (ou ses Partenaires, prestataires de service de paiement) à envoyer des instructions à sa banque pour débiter le compte bancaire dont les coordonnées ont été renseignées par le Client, selon les éventuelles échéances indiquées dans le récapitulatif de la Commande.

Mode de paiement. *La clause « mode de paiement » est une proposition à adapter en fonction de ce qui est proposé sur votre site.* Pour régler sa Commande, le Client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par la Société sur le Site.

Le modèle prévoit ici une clause pour le prélèvement, vous pouvez adapter les CGV en fonction des autres modes acceptés (virement bancaire, chèque..)

Prélèvement : Le Client choisit le mode de prélèvement bancaire avec les systèmes et services sécurisés fournis par des tiers sur le Site et soumis à des conditions contractuelles propres sur lesquelles la Société n'exerce aucun contrôle – notamment à titre indicatif pour Stripe (<https://stripe.com/payment-terms/legal>), Paypal (https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/legalhub-full?locale.x=fr_FR) ou Gocardless (<https://gocardless.com/fr-fr/legal>). Dans ce cas, le paiement s'effectue par prélèvement SEPA ou à partir des informations de carte bancaire communiquées, selon le mode de paiement proposé par le



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

prestataire de service de paiement et le choix du Client. La Société se réserve la possibilité de faire appel aux prestataires de service de paiement de son choix et d'en changer à tout moment.

Autorisation de débit. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise la Société à débiter le compte du montant du prix indiqué sur le Site pour le Service correspondant. Le Client garantit à la Société qu'il est majeur et qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de Commande.

Offres spéciales et bons de réduction. La Société se réserve la possibilité de proposer des offres de lancement limitées dans le temps, des offres promotionnelles ou réductions de prix sur ses Services et de réviser ses offres et tarifs sur le Site à tout moment, dans les conditions prévues par la loi. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la Commande du Client, qui ne peut se prévaloir d'autres tarifs, antérieurs ou postérieurs à sa Commande. Les bons de réduction peuvent être soumis à des conditions particulières et sont en tout état de cause strictement personnels à leur bénéficiaire et utilisables une seule fois.

Attention aux « réductions permanentes » Voir la partie « Fausses réductions et prix barrés <https://www.tlmr-avocats.com/top-5-des-pratiques-commerciales-trompeuses-les-plus-courantes-sur-le-web>

Incident de paiement - Fraude. La Société se réserve le droit de suspendre tout traitement de Commande et toute délivrance du Service en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. La Société se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une Commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une Commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

La Société pourra contacter le Client pour lui demander des pièces complémentaires pour exécuter le paiement de la Commande. La Société peut s'appuyer sur les informations délivrées par le système d'analyse des Commandes. La fourniture des pièces demandées est nécessaire à la confirmation de la Commande par la Société. Afin de lutter contre la fraude à la carte bleue, une vérification visuelle des moyens de paiement peut être réalisée par la Société avant de rendre le Service accessible. En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter la Société, et ce sans préjudice des démarches devant être réalisées par le Client auprès de sa banque.

Défaut ou retard de paiement. Les intérêts et pénalités prévus par la loi s'appliquent en cas de défaut ou retard de paiement du Client consommateur ou professionnel.

OPTION FACILITÉS DE PAIEMENT/ PAIEMENTS EN PLUSIEURS FOIS

Attention, aux paiements en plusieurs fois.

Si vous ne respectez pas les règles qui suivent et que vous accordez des paiements en plusieurs fois, votre vente peut être requalifiée en opération de crédit avec un risque de sanctions civiles ou pénales.

En effet, pour mettre en place une opération de crédit, vous devrez vous soumettre aux articles 312-1 et suivants du Code de la consommation

-> Obligation d'information renforcée (information liées à la solvabilité, formation des personnes)

-> Vérification de la solvabilité



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Comment faire un paiement en plusieurs fois en restant dans les règles (sans être un établissement de crédit)?

Le paiement en plusieurs fois sans frais est possible dans les cas suivants :

1/ Pour les opérations dont le montant est de moins de 200€. vous pouvez faire un paiement en plusieurs fois (ex : 25€ en 8 mois possible).

2 / Contrat « one shot » > 200€

Sont exclus du champ du crédit, les opérations comportant 1° un délai de remboursement ne dépassant pas trois mois et 2° qui sont assortis de « frais d'un montant négligeable » (Article L312-4, 5° du Code de la conso)2/

En résumé

- Vous pouvez appliquer « 3 fois sans frais » ou « 4 fois sans frais » sur une période de 3 mois.
- Montant négligeable (pas de définition précise – mais souvent interprété comme « frais »).

Il est préconisé que la différence ne dépasse pas 1,5% correspondant à des frais.

Ex : 400€ en one shot – Sur 3 mois total de 405 € (possibilité de vendre en 3 échéance mensuelles de 135€)

3/ Contrat longue durée (article L311-1-6°)

Sont exclus du champ du crédit les contrats en vue de fourniture d'une prestation continue ou à exécution successive lorsque le client en règle le prix par paiement échelonné pendant toute la durée de la fourniture

-> Pas de problème pour les abonnements (paiement pendant la durée de l'abonnement)

-> Pas de problème pour des prestations de longue durée.

Astuce – Si paiement en 12 fois, veillez à bien prévoir dans vos CGV que la durée d'accès du Service est de 12 mois.

Dispositions légales :

- Produit de moins de 200 € (L312-3 code de la consommation)
- Art. L. 311-1, 6° code de la consommation : "Pour l'application des dispositions du présent titre, sont considérés comme [...] Opération ou contrat de crédit, un contrat en vertu duquel un prêteur consent ou s'engage à consentir à l'emprunteur un crédit, relevant du champ d'application du présent titre, sous la forme d'un délai de paiement, d'un prêt, y compris sous forme de découvert ou de toute autre facilité de paiement similaire, à l'exception des contrats conclus en vue de la fourniture d'une prestation continue ou à exécution successive de services ou de biens de même nature et aux termes desquels l'emprunteur en règle le coût par paiements échelonnés pendant toute la durée de la fourniture ;
- Art. L. 312-4, 5° : "Sont exclus du champ d'application des dispositions du présent chapitre : (...) 5° Les opérations de crédit comportant un délai de remboursement ne dépassant pas trois mois qui ne sont assorties d'aucun intérêt ni d'aucuns frais ou seulement d'intérêts et de frais d'un montant négligeable"

En revanche il est interdit de :

- Faire des mensualités beaucoup plus importantes que le paiement en une fois. (Ex : 2000€ payable immédiatement ou en 5 mensualités de 500€ = 2500€)

En revanche, en cas d'abonnement mensuel, il n'est pas interdit d'offrir des mois en cas d'engagement annuel.

- en cas de paiement échelonné par chèque de demander au client d'antidater les chèques : « Le tireur qui émet un chèque ne portant pas l'indication du lieu de l'émission ou sans date, celui qui revêt un chèque d'une fausse date, celui qui tire un chèque sur une personne autre qu'un banquier, est passible d'une amende maximale de 6 % de la somme pour laquelle le chèque est tiré, sans que cette amende puisse être inférieure à 0,75 euros ».

La clause ci-dessous est générique et permet de bien s'adapter aux différents cas.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Facilités de paiement. Si la Société propose au Client de régler la totalité d'un prix forfaitaire déterminé en plusieurs fois, il ne s'agit pas d'un paiement sans engagement ou d'un abonnement mensualisé, mais d'un échancier de paiement du prix du Service. La totalité du prix correspondant à la somme des paiements échelonnés est due, quel que soit le nombre de paiements envisagés. La dernière date de règlement fixée n'est jamais prévue plus de trois mois après le terme de la fourniture du Service et/ou la fermeture des accès du Client au Service. Cette facilité de paiement ne constitue pas un crédit ou microcrédit.

Lorsqu'un paiement en plusieurs fois est proposé, la première échéance est réglée au jour de la Commande et les échéances suivantes avec un intervalle entre chaque paiement spécifié dans le récapitulatif de la Commande (sauf mention contraire, un mois d'intervalle entre chaque paiement). Dans ce cas, le Client garantit la validité des informations bancaires jusqu'à la dernière date de règlement prévue. La Société se réserve la possibilité de refuser une Commande en plusieurs fois si la carte bancaire expire avant le dernier paiement prévu ou dans le cas où le prestataire de service de paiement sécurisé s'y opposerait.

Article 1. DROIT DE RÉTRACTATION

Délai. Le Client peut se rétracter du contrat conclu avec la Société sans donner de motif **dans un délai de quatorze jours calendaires commençant le jour suivant la Commande** (le lendemain du jour de la souscription du contrat). Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant.

Exercice. Pour exercer le droit de rétractation, le Client notifie à [ADRESSE + MAIL], sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle de **formulaire de rétractation** mais ce n'est pas obligatoire. Il s'agit d'un droit des consommateurs et non d'une garantie commerciale.

En cas de rétractation pour un ou plusieurs Services, la Société rembourse le prix réglé au plus tard quatorze jours à compter du jour après réception de la décision de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, à moins que le Client n'accepte un moyen différent.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Date:

(*) Rayez la mention inutile.

ATTENTION, CE DROIT DE RÉTRACTATION NE POURRA PAS ÊTRE EXERCÉ SOUS CERTAINES CONDITIONS EN CAS DE :

***Attention**, dans les deux premiers cas ci-dessous (service réalisé dans le délai de rétractation / contenu numérique), pour exclure le droit de rétractation :*

- *1/ Le renoncement doit être **exprès** Une case à cocher devra être prévue dans la page de commande.*
 - Je demande à recevoir mes codes d'accès au Service immédiatement après la commande, sans attendre la fin du délai de rétractation auquel je déclare expressément renoncer.

Si la personne ne coche pas la case, vous avez la possibilité d'attendre 14 jours avant de lui adresser les codes d'accès.

- *2/ Le choix du client doit être indiqué dans l'**email de confirmation** de la commande (exemple : « nous vous rappelons que vous avez demandé à bénéficier du service immédiatement après la commande, sans attendre la fin du délai de rétractation et que vous avez renoncé à votre droit de rétractation »*
- Fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation;
- Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- Fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- Fourniture de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée (conférence, évènement en direct...);
- Lorsque le Client est un professionnel.
- Lorsque le contrat a été conclu dans une finalité professionnelle actuelle ou future.

Si le Client demande à bénéficier d'une prestation de service, directement après la Commande sans attendre la fin du délai de rétractation mais ne renonce pas à son droit dans les cas prévus ci-avant, il verse à la Société un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu au moment de la Commande. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Attention, dans le cas ci-dessus (prestation de service de + 14 jours) pour limiter le remboursement au prorata de ce qui a été consommé

- 1/ L'accord de la personne doit être exprès Une case à cocher devra être prévue dans la page de commande.
 - Je souhaite recevoir mes codes d'accès au Service directement après la commande, sans attendre la fin du délai de rétractation.
- 2/ Selon le choix du client, nous préconisons également d'adapter l'email de confirmation de la commande.

Dans le cadre des exceptions légales et lorsque la loi l'exige, il pourra être demandé au Client au moment de la Commande, d'indiquer son accord à recevoir le Service avant la fin du délai de rétractation et/ou pour son renoncement au droit de rétractation via une case à cocher ou tout autre moyen adéquat. **A défaut, la Société se réserve la possibilité de n'envoyer aucun contenu au Client avant l'expiration du délai de quatorze jours, ce qu'il accepte expressément.**

Cessation du Service en cas d'exercice. L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus par la loi. Le Client est donc informé que la Société cessera immédiatement le Service en cas d'exercice du droit de rétractation.

Article 2. CONDITIONS D'ACCÈS AU SITE ET AU SERVICE

Accès au Site. Le Site est accessible gratuitement à toute personne disposant d'un accès à Internet. Tous les coûts afférents à l'accès au Site, que ce soit les frais matériels, logiciels ou d'accès à Internet sont exclusivement à la charge de l'Utilisateur. La Société ne pourra être tenue responsable de dommages matériels liés à l'utilisation du Site. De plus, l'Utilisateur s'engage à accéder au Site en utilisant un matériel récent, ne contenant pas de virus et avec un navigateur de dernière génération mis à jour. L'Utilisateur est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à l'internet, pour accéder au Site et au Service.

Attention, les clauses d'accès au service ci-après sont adaptées pour des services dématérialisés de type formation en ligne. Il conviendra de les adapter en fonction de la nature de vos services.

Accès au Service. La Société fournira les Identifiants permettant d'accéder au Service au plus tard dans un délai de 24 heures à compter de la date et de l'heure auxquelles le Client a passé sa Commande, sous réserve de l'acceptation du paiement par sa banque. Il est donc primordial de fournir une adresse électronique valide. **Les conditions d'accès au Service peuvent varier selon les conditions d'exercice du droit de rétractation, conformément aux modalités prévues par les CGV et la loi.**

Le Client est invité à contacter la Société s'il n'a pas reçu ou s'il a égaré ses Identifiants afin que ceux-ci soient réinitialisés **sous 48 heures**. La mise à disposition ultérieure des Identifiants dégage la Société de toute responsabilité vis-à-vis du Client qui ne pourra la tenir pour responsable d'une indisponibilité du Service.

Caractère individuel et personnel des Identifiants. Tout Identifiant de connexion fourni par la Société au Client est strictement personnel, individuel, confidentiel et intransmissible. Le Client s'engage à ne souscrire au Service qu'à des fins exclusivement personnelles et déclare ne pas revendre, distribuer ou louer à des tiers tout ou partie des Services et notamment le contenu des



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Services ou tout autre produit reçu dans le cadre de sa Commande. Le Client qui ne respecterait pas cet engagement s'expose à des poursuites. Le Client répondra de toute utilisation non autorisée, frauduleuse ou abusive de ses Identifiants, et informera sans délai la Société de la perte ou du vol de ces derniers. En cas de violation avérée des conditions d'accès au Site ou Service, la Société se réserve le droit de suspendre l'accès au Service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

Nombre d'accès. Sauf conditions particulières prévoyant des accès plus étendus, la souscription d'un Service par un Client ne comprend des droits d'accès que **pour une seule personne**, et ce quels que soient le nombre de collaborateurs ou d'établissements du Client. Si le Client souhaite que plusieurs de ses employés, collaborateurs, partenaires ou toute autre personne puissent accéder au Service, il devra souscrire autant de contrats que de personnes pour lesquelles un accès au Service est souhaité. *Cette clause pourra être adaptée en fonction du nombre d'utilisateur autorisé / achat.*

Maintenance. Le Site peut faire l'objet d'opérations de maintenance et la Société se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Site ou du Service afin d'en assurer la maintenance (notamment par le biais de mises à jour) ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

Responsabilité contractuelle. La Société met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès continu et de qualité au Site et au Service, mais n'est tenue à aucune obligation d'y parvenir. Notamment, la Société ne peut être tenue responsable de tout dysfonctionnement du réseau ou des serveurs ou de tout autre événement échappant à son contrôle raisonnable, qui empêcherait l'accès au Site ou au Service.

7. Utilisation de bonne foi - Sites tiers. Tout espace de contribution sur le Site et auquel a éventuellement accès le Client dans le cadre d'un Service, y compris sur les réseaux sociaux et groupes, doit être utilisé de bonne foi. Le Client s'interdit tout propos diffamatoire, menaçant, haineux, intolérant, obscène, etc. et toute publication dénigrante de nature à porter atteinte aux droits de la Société, des autres Utilisateurs, des tiers ou contraire à la loi.

La Société se réserve le droit de refuser l'accès à tout ou partie du Site, du Service, des espaces de contribution et groupes ou de limiter les droits d'accès aux espaces de contribution et groupes, unilatéralement et sans notification préalable à tout Client ne respectant pas les CGV, les éventuelles conditions d'utilisation du Site, du Service et/ou de tous sites, plateformes et outils tiers accessibles dans le cadre du Service ou plus généralement, toute obligation légale ou réglementaire.

Le Client s'engage à s'informer des conditions d'utilisation de tous sites, réseaux sociaux, plateformes et outils tiers accessibles dans le cadre du Service et à s'y conformer. La Société n'exerce aucun contrôle sur ces conditions et décline toute responsabilité en cas de bannissement ou de litige du Client avec ces sites tiers.

Article 3. GARANTIE DE CONFORMITÉ

LE CLIENT EST EXPRESSÉMENT INFORMÉ QUE CETTE GARANTIE NE S'APPLIQUE PAS AUX CLIENTS PROFESSIONNELS ET AUX SERVICES AUTRES QUE LES SERVICES NUMÉRIQUES, QUE LE PROFESSIONNEL UTILISE OU NON DES FORMATS OU DES MOYENS NUMÉRIQUES POUR CRÉER LE PRODUIT DU SERVICE, LE FOURNIR OU LE TRANSMETTRE AU CONSOMMATEUR.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Pour la fourniture de contenus numériques et services numériques, il existe une garantie spéciale.

L'encadré sera différent selon les cas suivants (prévoir les deux si vous faites les deux types d'offres)

- *Lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture ponctuelle du contenu numérique ou du service numérique, ou une série d'opérations de fourniture distinctes (par ex : vente d'une formation en "one shot", sans mise à disposition d'une plateforme de suivi de la progression), insérer l'encadré suivant (attention, la loi prévoit que cela doit être encadré)*
- *Lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture du contenu numérique ou du service numérique, en continu (par ex : mise à disposition d'une plateforme de formation permettant de réaliser un suivi de la progression ; abonnement à une radio numérique en streaming)*

→ Encadré pour la vente ponctuelle ou série d'opérations de fourniture distinctes

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

→ ***Encadré pour la fourniture du contenu numérique ou du service numérique, en continu***

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant toute la période de son abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant toute la période de son abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Article 4. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La Société respecte la vie privée de ses Utilisateurs et Clients. Elle s'engage à ce que la collecte et le traitement automatisé de leurs données – ayant pour finalité la gestion des contrats et des Commandes, la fourniture et l'amélioration du Site et du Service, la prospection commerciale et le traitement des litiges – soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés dans sa dernière version.

L'article L224-25-5 7e du Code de la consommation impose désormais, dans le cadre de la fourniture de contenus ou services numériques, de fournir au consommateur des informations supplémentaires en matière de données personnelles. Cette clause pourra être ajustée et complétée avec les données que vous collectez effectivement.

Afin de fournir le service ou certains contenus numériques, la Société est amenée à collecter et traiter les données suivantes concernant le Client : **nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, adresse de facturation, coordonnées bancaires.**

Les données à caractère personnel des Clients ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la poursuite des finalités indiquées. Certaines données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée correspondant aux délais de prescription et forclusion des actions judiciaires ou administratives susceptibles de survenir.

Conformément à la loi Informatique et libertés et au RGPD, le Client ou toute personne concernée par le traitement dispose, selon les conditions du droit applicable, d'un droit d'accès, de rectification, à la limitation du traitement, d'opposition au traitement, à la portabilité, d'effacement ainsi qu'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée y compris un profilage. Le cas échéant, la personne concernée dispose également du droit de retirer son consentement à tout moment.

Le Client est informé et accepte que le Site et/ou le Service peut comporter des dispositifs techniques qui permettent de suivre l'utilisation (compte de l'utilisateur connecté, adresse IP, type d'application utilisées, logs divers de connexion et d'utilisation au compte Utilisateur...) et qui sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre de la lutte anti-contrefaçon, et/ou pour identifier et/ou prévenir une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme du Site.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Toute demande d'exercice peut être adressée par email à l'adresse [COMPLÉTER]. Toute personne concernée par un traitement dispose d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Attention, cette mention d'information est obligatoire (Art. 223-2 C.Conso) - Avant tout démarchage à vérifier que les personnes démarchées ne sont pas inscrites sur Bloctel, et en cas de recours à des centres d'appel, que ces derniers s'engagent à ne pas appeler des personnes inscrites. Les coordonnées téléphoniques du Client pourront être demandées par la Société dans le cadre d'une Commande. Le Client consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique est informé qu'il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique appelée "Bloctel" (plus d'informations sur bloctel.gouv.fr). Lorsque le Client est inscrit à cette liste, la Société n'opère pas de démarchage téléphonique et pourra contacter par téléphone le Client uniquement pour des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'une Commande en cours et ayant un rapport avec l'objet de cette Commande.

Il est désormais imposé par l'article L224-25-5 du Code de la Consommation d'informer le consommateur du type de mesures qui pourront être prises en cas d'incident de sécurité. Vous pouvez pour cela reprendre les mesures figurant dans votre politique de confidentialité ou votre registre de traitements ou vous référer aux exemples ci-dessous:

Afin de faire face à un incident de sécurité, des menaces ou une situation de vulnérabilité, la Société pourra mettre en place les mesures suivantes en internet : information des Clients et de l'autorité de contrôle si nécessaire, sensibilisation des équipes de la Société, renforcement de la sécurité des locaux et postes de travail au sein de la Société. La Société pourra également prendre les mesures suivantes vis à vis de ses Clients : conditionner l'accès au Service des Clients à la modification de leurs Identifiants, leur imposer un renforcement de la sécurité de leurs mot de passe, mettre en place des procédures d'authentification présentant une sécurité renforcée (authentification à deux facteurs).

Attention, la clause ci-dessous suppose d'avoir établi une politique de confidentialité disponible sur le Site (vivement recommandé). Vous pouvez prévoir un lien URL vers celle-ci.

Pour plus d'information sur les traitements automatisés de données et les modalités d'exercice de ses droits, tout Utilisateur peut consulter la politique de confidentialité accessible à tout moment sur le Site et les mentions d'information sur les cookies utilisés par la Société.

Article 5. SITES PARTENAIRES – LIENS HYPERTEXTE

L'Utilisateur peut accéder, par les liens hypertexte présents sur le Site ou dans le cadre d'un Service, aux sites de Partenaires ou de tiers, conçus et gérés sous la responsabilité de tiers qui ne sont pas soumis aux CGV. L'Utilisateur est, en conséquence, invité à prendre connaissance des conditions contractuelles d'utilisation ou de vente ainsi que des politiques de confidentialité ou toutes autres informations légales, applicables à ces sites Partenaires ou tiers.

Aucun contrôle sur lesdits sites et contenus n'est exercé de la part de la Société qui décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation faite par tout tiers des informations y figurant. Cette clause s'applique à tout contenu des Partenaires.

Si un site tiers dirige ses utilisateurs vers le Site, la Société se réserve la possibilité de demander la suppression du lien hypertexte pointant vers le Site si elle estime que ce lien n'est pas conforme à ses droits et intérêts légitimes.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Article 6. CAS DE FORCE MAJEURE OU D'IMPOSSIBILITÉ

En savoir plus sur la force majeure, par ex. en période de coronavirus : www.tlmr-avocats.com/coronavirus-et-force-majeure-queelles-consequences-pour-vos-contrats

L'exécution des obligations de la Société aux termes des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Cette suspension peut concerner tout ou partie du Service. Dans ce cas, la Société avisera le Client de la survenance d'un tel événement dès que possible et de la durée estimée de la suspension. Seul un empêchement définitif pourra donner lieu à restitution. Si l'empêchement définitif est partiel, seule une restitution partielle sera accordée.

Dans les conditions prévues par la loi, les Clients acceptent expressément qu'ils ne pourront invoquer un cas de force majeure pour repousser un paiement (d'une facture par exemple) pour un Service fourni ou en cours de fourniture, ou refuser la livraison d'une Commande passée.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux et sans que cette liste ne soit restrictive : les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à la Société, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, les épidémies et pandémies, 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 la Société.

La responsabilité de la Société ne saurait en aucun cas être engagée en raison de difficultés rencontrées par l'Utilisateur ou le Client dans l'accès au Site et/ou au Service en raison d'une défaillance technique ou logicielle ou de toute autre cause qui lui est étrangère. Le Client reconnaît être averti des aléas techniques inhérents à Internet et au réseau mobile et des dysfonctionnements qui peuvent en résulter. En conséquence, la Société ne saurait être tenue responsable des éventuelles indisponibilités, ralentissements ou défaillances du réseau Internet ou de solutions informatiques quelconques, sauf en cas de négligence avérée de sa part.

De plus, en cas d'incapacité de travail du ou des intervenant(s) en charge du Service, par suite de maladie, d'accident, motif familial, congé maternité et/ou paternité etc., la Société se réserve la possibilité de le remplacer et/ou de suspendre la prestation sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités quelconque. La Société avertira le Client dans un délai raisonnable de cette incapacité et dans la mesure du possible de la durée de celle-ci. Seul un empêchement définitif confirmé par la Société pourra donner lieu à restitution. Si l'empêchement définitif est partiel, seule une restitution partielle sera accordée.

Article 7. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La Société ou ses Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et au Service. Les droits de propriété intellectuelle portent notamment mais pas exclusivement sur tous les contenus, textes, images, vidéos, graphismes, logos, icônes, sons, logiciels figurant sur le Site ou constituant les outils et les supports délivrés sur le Site et dans le cadre du Service.

L'accès au Site et au Service ne confère aucun droit à l'Utilisateur ou au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et au Service, qui restent la propriété exclusive de la Société ou de ses Partenaires.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

L'Utilisateur ou le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site et du Service sans l'autorisation écrite préalable de la Société ou de ses Partenaires.

L'exploitation non préalablement autorisée par la Société ou ses Partenaires, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site ou du Service pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une interruption de l'accès au Service ou d'une action en contrefaçon.

En contrepartie du paiement du prix demandé lors de la Commande, les contenus, techniques, savoir-faire et méthodes transmis et, plus généralement, toutes les informations du Service font l'objet d'un droit d'utilisation strictement personnel, non cessible et non exclusif pour la durée du Service sélectionné par le Client au moment de la Commande pendant la durée du contrat uniquement.

A ce titre, le Client s'interdit d'utiliser et d'exploiter le Service pour le compte d'autres personnes, y compris ses collaborateurs ou son entourage. Il engage sa responsabilité en cas de cession ou de communication non autorisée du contenu du Service ou de partage à quelque titre que ce soit de ses Identifiants de connexion. Le Client se porte fort du respect des droits de propriété intellectuelle de la Société ou de ses Partenaires par l'ensemble de ses préposés susceptibles d'avoir accès aux contenus restreints du Site et tous les contenus du Service.

Tous les signes distinctifs utilisés par la Société sont protégés par la loi et toute utilisation non autorisée par la Société pourra donner lieu à des poursuites. La Société se réserve la possibilité de clôturer les accès du Client au Service en cas de violation de ses droits de propriété intellectuelle, sans préjudice de toutes pénalités et dommages-intérêts.

Article 8. AVIS, RÉFÉRENCES ET COMMUNICATION

- 1. Attention, il existe une réglementation spécifique aux avis en ligne (L111-7-2, D111-17, D111-18, D111-19 C.conso) qui devra être respectée si vous décidez de publier des avis sur votre Site. Ainsi, en cas de contrôle, il pourra vous être demandé de mettre les informations suivantes à disposition des visiteurs de votre site:*



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

- Préciser si les avis font ou non l'objet d'un contrôle
- Afficher la date de l'avis
- Afficher la date de l'expérience de consommation
- Afficher les éventuelles mises à jour de l'avis
- Renseigner les critères de classement des avis (classement chronologique obligatoire / autres modalités de classement facultatives)
- La possibilité, le cas échéant, de contacter le consommateur auteur de l'avis
- Créer une rubrique spécifique (ex : un champ « plus d'informations ») précisant :
 - Si les avis font l'objet d'un contrôle : les caractéristiques principales du contrôle des avis au moment de leur collecte, de leur modération ou de leur diffusion
 - L'existence ou non de contrepartie fournie en échange du dépôt d'avis (ex : réductions, bons d'achat...)
 - Le délai maximum de publication d'un avis
 - Le délai maximum de conservation d'un avis
 - La possibilité ou non de modifier un avis et, le cas échéant, les modalités de modification de l'avis
 - Les motifs justifiant un refus de publication de l'avis
- Informer les consommateurs dont l'avis en ligne n'a pas été publié les raisons qui justifient son rejet (et en conserver la preuve)
- Mettre en place une fonctionnalité gratuite de signalement motivé des avis

Si vous ne communiquez pas ces informations, a minima lorsque vous publiez un avis : conservez la preuve du contrat client correspondant, de la date de l'avis, sa source, etc. pour pouvoir justifier l'authenticité de l'avis.

Voici une proposition de formule relative au choix par le professionnel des avis publiés par les consommateurs

Avis en ligne.

Les Clients peuvent déposer un avis sur le Site en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Ils s'engagent à fournir une description fidèle de leur expérience de consommation.

Les avis sur le Site sont datés et classés par ordre chronologique [si d'autres modes sont possibles, vous pouvez les décrire, par exemple en cas de fonctionnalité de tri selon la note attribuée à l'avis]

Ces commentaires font l'objet d'un contrôle par la Société [ou si c'est le cas, indiquez par "par un sous-traitant [identifier la personne en charge du contrôle].

Les avis sont publiés dans leur intégralité. Tous les avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont susceptibles d'être publiés. Cependant, la publication d'un avis peut être refusée pour l'un des motifs suivants [choisir les motifs que le professionnel souhaite retenir] :

- commentaire émis par une personne n'étant pas Cliente;
- commentaire injurieux, diffamatoire, haineux, discriminatoire ;
- commentaire contenant un lien hypertexte vers un site tiers ;
- commentaire sans lien avec la prestation sur laquelle porte l'avis ;
- commentaire mentionnant des données à caractère personnel ;
- commentaire inintelligible ;
- commentaire contraire à toute disposition légale ou réglementaire en vigueur au jour de la publication de l'avis ;

CHOISIR suivant le cas l'une, l'autre ou les deux modalités suivantes :



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

- *Option 1.* - Ce contrôle est effectué avant la publication de l'avis, dans un délai de [indiquer le délai] à compter de son dépôt par le Client.
- *Option 2.* - Ce contrôle est effectué après la publication de l'avis, à tout moment, à l'initiative de la Société diffusant l'avis ou suite à une notification adressée à ce dernier par un tiers.

Le contrôle est réalisé de manière automatisée (ou : de manière semi-automatisée, pour partie par un moyen informatique, pour l'autre par une intervention humaine). Le contrôle automatisé est utilisé pour identifier les contenus illicites, tels que [indiquer les contenus concernés, par exemple : propos injurieux, obscènes, violant le droit d'auteur, ne respectant pas la protection des données à caractère personnel].

Si la Société refuse de publier l'avis, le Client en est informé par [choisir par exemple l'une des méthodes suivantes : SMS, courrier électronique, message dans le compte client] dans un délai de [indiquer le délai] à compter de la prise de décision de ne pas publier le commentaire.

Concernant la modification des avis : CHOISIR selon les modalités que le professionnel diffusant l'avis veut mettre en place :

- *Option 1.* - Les Clients ne peuvent pas modifier un avis après sa publication.
- *Option 2.* - Les Clients peuvent modifier ou supprimer leur avis à tout moment.
- *Option 3.* - Les Clients peuvent modifier leur avis à tout moment dans la limite de simples corrections orthographiques (ou ajouter d'autres cas selon ce que vous avez mis en place, par exemple : dans la limite d'ajouts d'informations).

En tout état de cause, la Société se réserve le droit de prendre contact avec l'Utilisateur qui a déposé un avis sur le Site.

2. Concernant l'utilisation des photos et autres contenus fournis par les clients : La clause ci-dessous permet de vous assurer de justifier de l'autorisation de prise de vue et d'utilisation des images. Il est néanmoins préconisé de faire des autorisations de prise de vue et cessions spéciales et expresses, en cas d'utilisation d'images ou vidéos réalisées fournies par vos clients.

A défaut de cession formelle des droits, il conviendra de respecter le droit au retrait du Client : Le Client peut demander le retrait de son image si elle fait l'objet d'une publication par la Société en exerçant son droit d'opposition pour toutes raisons tenant à sa situation particulière. Lorsque la publication repose sur le consentement du Client, ce dernier peut retirer son consentement à tout moment. Dans ces cas, vous pourrez lui proposer de flouter l'image ou d'anonymiser toute autre donnée personnelle.

Référence-Client. Les Clients pourront être sollicités par la Société afin d'être cités comme bénéficiaires du Service. Avec l'accord du Client, la Société pourra être autorisée à mentionner le nom du Client, l'avis qu'il a donné à la Société sur le Service ainsi qu'une description objective de la nature du Service qui lui a été fourni dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle notamment sur le Site, à des fins publicitaires et promotionnelles, à l'occasion d'entretiens avec des tiers, de communications à son personnel, de documents internes de gestion prévisionnelle, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Autorisation d'exploitation. Lorsque le Client adresse des écrits, des vidéos et/ou photographies à la Société pour donner son avis ou témoigner sur le Service fourni par la Société, et le cas échéant émet des commentaires ou publications concernant la Société (par exemple, sur ses réseaux sociaux),



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

auxquels sont rattachés son identifiant et sa photo de profil sur les réseaux sociaux, alors le Client autorise la Société à exploiter ces contenus pour la promotion de ses activités commerciales. Les contenus sont susceptibles d'être protégés par des droits à l'image et/ou des droits d'auteur, et dans ce cas, le Client concède à la Société la possibilité de les adapter (sur la forme) et de les reproduire sur tous supports, notamment en les présentant comme référence commerciale et/ou en tant qu'avis. Par exemple, la Société pourra prendre des captures d'écran des publications sur les réseaux sociaux la concernant ou sur le Service dont a bénéficié le Client, et les reproduire sur le Site en tant qu'avis.

Le Client reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe. Ces droits sont concédés pour la durée de vie du Client concerné, augmentée d'une durée de 70 ans, et pour le monde entier. La Société se réserve la possibilité de soumettre au Client toute autre demande d'autorisation de prise de vue et de cession de droits, pour tous les cas non prévus aux présentes ou à titre ponctuel.

4. Évènement. Les dispositions du paragraphe précédent s'appliquent à l'identique pour les vidéos et photographies prises à l'occasion de tout type d'évènement (public, réservé aux clients, webinaires, stages, etc.) organisés ou co-organisé par la Société. Les captations des évènements pourront être enregistrées et publiées par la Société, y compris sur les réseaux sociaux sous forme d'extraits ou encore en tant que replays gratuits ou payants. Si le Client ne souhaite pas apparaître, il lui plaira de se placer en fond de salle, de ne pas participer aux photos groupées, de ne pas faire un signe au photographe / cameraman dans le champ duquel il pourrait être placé. Lorsque l'évènement est à distance, le Client pourra choisir un pseudonyme et ne pas activer sa caméra pour ne pas apparaître dans les captures d'écran. Il appartient aux Clients professionnels d'informer leurs bénéficiaires des conditions de prises de vue.

Article 9. EVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

La Société se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions des CGV à tout moment et sans préavis afin de les adapter aux évolutions du Site ou de son exploitation, et des caractéristiques du Service. Les conditions applicables sont celles acceptées par le Client et adressées au Client en cas de vente à distance par tout moyen de communication sur un support durable.

Les modifications des CGV apportées par la Société ne s'appliqueront pas aux Services déjà souscrits, sauf pour les clauses liées à l'évolution technique du Service, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité ou des caractéristiques auxquelles le Client non-professionnel ou consommateur a subordonné son engagement.

Le Client peut également être invité à accepter les CGV modifiées et à défaut, les dernières CGV acceptées continuent à s'appliquer jusqu'à ce que le Service soit pleinement exécuté. En cas d'impossibilité pour la Société de continuer à fournir le Service dans les précédentes conditions, le Client dispose de la faculté de demander la résiliation et son remboursement. Dans ce cas, la Société peut retenir un montant correspondant au Service fourni jusqu'à résiliation, dans les conditions prévues par la loi.

Article 10. RESPONSABILITÉ



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

L'article suivant vous apporte de la sécurité. Il a vocation à limiter votre responsabilité et à vous exonérer dans le cas où votre client vous reproche de ne pas avoir atteint les résultats prévus. Vous pouvez adapter en fonction de la spécificité de votre activité

Garantie. Sauf dans les conditions des garanties légales ou commerciales consenties éventuellement applicables, la Société n'est tenue à aucune obligation de résultat et ne fournit aucune garantie expresse ou implicite, et ce y compris, sans que cette énumération ne soit limitative, relative à la continuité, à la performance, au résultat, à la pérennité du Service fourni, qui sont soumis à un aléa.

Le prix du Service ne comprend en aucun cas les frais à engager par le Client dans le cadre de ses activités pour atteindre ses objectifs et tout montant de frais, par exemple de publicité, est toujours fourni à titre purement indicatif dans le cadre du Service.

Les éventuels objectifs, témoignages de réussite ou exemples présentés par la Société sur le Site et dans le cadre du Service supposent la mise en œuvre concrète et effective de l'ensemble des conseils, techniques et outils éventuellement fournis dans le cadre du Service et ne constituent en aucun cas une promesse de gain ou de résultat. La Société ne peut en aucun cas garantir au Client qu'il obtiendra des résultats similaires et ces références ne sont utilisées qu'à titre d'exemple.

Responsabilité des Utilisateurs et Clients. L'Utilisateur ou le Client est seul responsable des interprétations qu'il fait des informations fournies au titre des Services, des conseils qu'il déduit ou qui lui ont été fournis dans le cadre des Services et des adaptations réalisées pour ses activités propres. L'exploitation des informations se fait sous la seule responsabilité du Client et à ses risques et périls, ce que le Client accepte expressément.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié d'informations et de conseils suffisants avant de s'engager et a conscience que tout résultat recherché comporte, par nature, des risques et demande des efforts conséquents. Le Client déclare qu'il a parfaitement conscience que les Services proposés n'ont qu'un caractère informatif n'engageant pas la Société à l'obtention d'un quelconque résultat par le Client sauf garantie commerciale et particulière applicable au Service. Tout Service ne saurait s'assimiler à une prestation médicale, psychologique, juridique ou financière. Il ne permet pas d'obtenir un diplôme reconnu par l'Etat, et il n'a jamais été proposé à ce titre par la Société. Le Client reste parfaitement libre de ses engagements et de se retirer du Service dans les conditions prévues au contrat. Il agit sous sa seule et unique responsabilité.

Dans le cas où votre client peut interagir (chat ou groupe de discussion), il est important de lui rappeler qu'il a une responsabilité s'agissant de ses propos et publications. Dans les espaces d'échange, le Client assume en tant qu'éditeur, la responsabilité de la communication au public des informations et la responsabilité éditoriale de toute sa communication, physique et en ligne et notamment mais non exclusivement de son ou ses sites, blogs, pages et comptes sur les réseaux sociaux. Le Client est le seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des données et contenus qu'il transmet au public.

Limitation de responsabilité. Quel que soit le type de formule du Service sélectionné par le Client professionnel, la responsabilité de la Société est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client professionnel. En aucun cas, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que la perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation du Client professionnel. De la même manière, la Société ne pourra être tenue responsable des dommages directs et indirects causés au matériel de l'Utilisateur, lors de l'accès au Site ou au Service, et résultant soit de



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

l'utilisation d'un matériel ne répondant pas aux conditions prévues, soit de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité.

EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, LA RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ EST PLAFONNÉE À L'ÉGARD DES PROFESSIONNELS AU MONTANT DU PRIX PAYÉ HORS TAXES PAR LE CLIENT EN CONTREPARTIE DE LA FOURNITURE DU SERVICE DANS LE CADRE DUQUEL S'INSCRIT LE LITIGE. CE MONTANT S'ENTEND COMME LE MAXIMUM QUE POURRAIT ÊTRE AMENÉ À REGLER LA SOCIÉTÉ À TITRE D'INDEMNITÉ (DOMMAGE ET INTÉRÊTS) ET DE PÉNALITÉS, QUELS QUE SOIENT LES CHEFS DE PRÉJUDICES ALLÉGUÉS ET LES FONDEMENTS JURIDIQUES RETENUS À MOINS QUE LA LOI OU LA JURISPRUDENCE NE S'Y OPPOSE. *Cette clause a été rédigée pour plafonner la responsabilité dans votre relation avec des clients professionnels. En revanche, elle ne s'applique pas aux consommateurs (clause abusive).*

Article 11. GENERALITES

Les CGV ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par la Société ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des présentes qui continuent à produire leurs effets ni renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

Le Client accepte que la Société puisse céder le présent contrat à ses sociétés affiliées ou à un acquéreur sans son accord préalable.

Article 12. LITIGES

Résolution amiable. En cas de litige, le Client s'adressera en priorité à la Société pour tenter de trouver une solution amiable.

Médiation.

Vous devez, en tant que professionnel, permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige (L.612-1 du code de la consommation).

*Pour répondre à cette obligation, vous devez identifier le médiateur de la consommation dont vous souhaitez relever (voir <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-professionnel>) et vous rapprocher de lui afin d'adhérer à son **dispositif de médiation de la consommation** après vous être assuré que les modalités de cette adhésion et son coût correspondent aux besoins de votre entreprise. Conformément à l'article L641-1 du code de la consommation, tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.*

Afin de vous aider à vous conformer à cette obligation, Infolawyers vous propose de souscrire à un service de médiation dans le cadre d'une offre partenaire négociée économique (à partir de 49€ par an) avec un organisme sérieux MCP MÉDIATION.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Pour bénéficier de l'Offre partenaire, et adhérer au service de médiation de la consommation de MCP MÉDIATION :

- Cliquez sur ce lien et remplissez vos informations <https://mcpmediation.org/demande-de-devis/>
- Mentionnez dans la 1ère case CODE CONVENTION celui-ci : **INFOLAWYERS202475** (en majuscules et sans espace)

Option 1 - Vous avez souscrit à un service de médiateur à la consommation (MCP MÉDIATION ou autre)

[si MCP MÉDIATION] En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, le Client consommateur résidant en Europe a la possibilité, avant toute action en justice, de solliciter le recours d'un médiateur de la consommation auprès du centre de médiation **MCP MÉDIATION** :

- Médiation de la consommation & patrimoine, Siège social et correspondance : 12 square Desnouettes , 75015 PARIS - Tél : 01 40 61 03 33
- Saisine en ligne : <https://mcpmediation.org/saisir-le-mediateur/>

[si autre] En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, le Client consommateur résidant en Europe a la possibilité, avant toute action en justice, de solliciter le recours d'un médiateur de la consommation. suivant :

- Nom, prénom : [COMPLÉTER]
- Adresse : [COMPLÉTER]

Option 2 - Vous n'avez pas souscrit à un service de médiateur à la consommation

Souscrire à un service de Médiation est obligatoire. A défaut, et a minima, il est préconisé d'indiquer la clause suivante :

En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, le Client consommateur résidant en Europe a la possibilité, avant toute action en justice, de solliciter le recours d'un médiateur de la consommation identifiable sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Dans tous les cas indiquer ce qui suit (clause obligatoire) :

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. Dans ce contexte, tout consommateur européen peut saisir la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à partir de l'adresse URL suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

Il est obligatoire de mettre l'accès à cette plateforme en vertu de l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Litige entre professionnels. EN CAS DE LITIGE SURVENANT ENTRE UN CLIENT PROFESSIONNEL ET LA SOCIÉTÉ PORTANT SUR LE SERVICE, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION ET/OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT, IL EST ATTRIBUÉ COMPÉTENCE EXCLUSIVE AUX TRIBUNAUX DANS LE RESSORT DE LA VILLE DU SIÈGE DE LA SOCIÉTÉ, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES PAR VOIE DE RÉFÉRÉ OU REQUÊTE. *Attention, vous ne pouvez pas étendre cette clause aux consommateurs.*

3.1 l'offre de formation pôle marketing digital

3.1.1. Devis et attestation

Pour chaque formation, Elogium s'engage à fournir un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à Elogium un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ».

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre Elogium, l'OPCO ou le client.

À la demande du client, une attestation de présence ou de fin de formation, ainsi que des feuilles d'émargement peuvent lui être fournies.

3.1.2 Prix et modalités de paiement

Les prix des formations sont indiqués net de taxes. Elogium n'est pas assujéti à la TVA. Le paiement est à effectuer après exécution de la prestation, à réception de la facture, au comptant.

Quand la formation dépasse les 5 jours de formation, Elogium demandera un acompte de 30% du montant de la facture. 30% supplémentaires à mi-parcours de la formation et les 40% à la fin de la formation, à réception de la facture, au comptant.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Le règlement des factures peut **être effectué par virement bancaire ou par chèque.**

Elogium se donne le droit de transférer la gestion de la facture et son règlement à son prestataire DIMPL – (<https://www.dimpl.io/>). Dans ce cadre, le client règlera la facture à DIMPL.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

3.1.3 Prise en charge

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. **Dans le cas où Elogium ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO** au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

3.1.4 Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation

L'annulation d'une séance de formation est possible, à condition de le faire au moins **10 jours** calendaires avant le jour et l'heure du début de la formation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par email à l'adresse jacky.lacherest@elogium.fr.

En cas d'annulation entre 4 et 10 jours ouvrables avant la date de la formation, le client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 10% du coût total initial de la formation. **En cas d'annulation moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 50% du coût total initial sera facturée au client.**



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopt".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le client, à condition d'adresser une demande écrite ou par mail à l'organisme de formation dans un délai de 10 jours avant la date de la formation.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, Elogium ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

3.1.5 Programme des formations

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

3.2 l'offre de formation pôle santé

3.2.1. Inscription

Les formations de Elogium Santé sont exclusivement ouvertes aux Masseurs Kinésithérapeutes libéraux ou salariés (sauf exception précisée).

Les inscriptions sont clôturées à J-10 de chaque formation.

Une pré-inscription se fait obligatoirement en ligne sur notre site web.

La convention de formation doit être reçue par Elogium dans les 8 jours qui suivent, **dûment** signé + cachet. L'inscription est alors validée par Elogium



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopt".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Si la convention n'est pas reçue sous 8 jours, la pré-inscription tombe automatiquement et la place est remise à disposition.

La convention doit être accompagné :

- pour les actions DPC = 1 chèque du coût du forfait pédagogique et **1 chèque du coût des repas ou d'un RIB.**

OU - pour les formations FIF-PL = **1 chèque du coût total du stage (repas inclus), ou autant de chèques que de Modules** prévus sur l'année en cours (pour les stages en plusieurs modules), ou d'un RIB.

Les encaissements des chèques ou les prélèvements se font :

1) pour les formations FIF-PL : au moment du stage.

2) pour les actions DPC :

➡ au moment du stage si le participant a fait une demande de PEC au FIFPL, ou s'il finance personnellement sa formation

➡ au moment du stage, en cas de forfait partiel auprès de l'ANDPC (Elogium restitue la différence au stagiaire)

➡ à la fin de l'action DPC, en cas de refus de financement par l'ANDPC pour dossier incomplet.

➡ si un chèque a été fourni, il sera détruit dès règlement à 100% de la formation par l'ANDPC à Elogium Santé

3.2.2. Prise en charge (ou PEC)

Toutes les démarches relatives aux demandes de prise en charge auprès du FIF-PL ou de l'ANDPC sont à la **charge des stagiaires.**

Le FIF-PL rembourse le stagiaire, l'ANDPC règle directement l'organisme de formation (si le stagiaire a bien effectué toutes les démarches nécessaires).

Il leur incombe également de prendre tout renseignement auprès de ces organismes financeurs, sur les modalités fixées par ces



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopt".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

derniers (coordonnées : fifpl.fr – 01.55.80.50.00 / mondpc.fr – 01.48.76.19.05).

Elogium Santé peut apporter une aide aux stagiaires par la communication de textes explicatifs (dans les livrets, sur site, lors des confirmations d'inscription, lors des convocations...). Ces documents peuvent être adressés par mail ou courrier sur simple demande.

3.2.3. Dédommagement, réparation ou dédit

a. Désistement du stagiaire et conditions financières

Tout désistement doit être adressé par mail au Elogium : contact@elogium.fr, avec le motif du désistement (certificat médical obligatoire pour maladie), les nom-prénom du stagiaire, le titre, dates et lieu de la formation.

En cas de désistement :

- **Entre J-60 et J-30 : 40€ de frais de dossier seront retenus (sauf raison médicale)**
- Entre J-30 et J : 40€ de frais de dossier et 50€ par jour de formation au titre de la réservation des repas-pauses et location de salle. En cas de raison médicale, 40 € de frais de dossier et 50 € au titre d'une journée hôtellerie seront retenus.
- En cas d'abandon de la formation en cours, la facturation sera faite au prorata du temps de formation écoulé, à laquelle s'ajoutent 50 € par jour au titre de la réservation des repas-pauses (déduction faite des 13 € par repas non consommé).

Une facture sera alors établie et adressée au nom du stagiaire.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

Les mêmes conditions s'appliquent aux employeurs des kinésithérapeutes salariés, qui recevront une facture à payer.

B. Annulation de la formation

Le nombre minimum de participants est fixé à **8**.
Si ce minimum n'est pas atteint à J-15 de la formation, Elogium se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter la formation. Les inscrits en sont alors informés par mail. Les clauses du présent règlement restent alors applicables. Dans le cas du report de la formation, les inscrits sont prioritaires. Ils ont un délai de 15 jours pour confirmer ou annuler leur participation aux nouvelles dates fixées. Ils en informent Elogium par mail ou par téléphone. Passé ce délai de 15 jours et sans réponse du stagiaire, son inscription est considérée comme annulée, son bulletin et son règlement sont alors détruits.

4. Conseil, accompagnement en Marketing Digital

Toute prestation d'étude, d'accompagnement, de conseil et de création d'outils fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par **Elogium**. En cas d'acceptation par le Client, un acompte **minimum de 30 %** du coût total de la prestation sera versé par le Client. **Le cas échéant, le prix de la prestation est révisable à la date anniversaire du contrat au 7.2.3 ci-après. Pour la réalisation des missions d'études et de conseil opérationnel, Elogium** facture le temps des consultants consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait. Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du Client



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires. Sauf indication contraire dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant augmenté des frais de gestion évalués forfaitairement à 150€.

5. Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de la société. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

6. Protection des données - RGPD

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à Elogium sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales.

Pour les [formations E-learning](#), la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des stagiaires sont des données accessibles à ses services,

- conformément à la loi en vigueur, le stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin,

Une demande précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à [Elogium](#).

Le **Client** est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent le **stagiaire** auxquelles il aura eu accès. Elogium conservera, pour sa part, les données pédagogiques liées à la formation, pour une période n'excédant pas cinq années.



Déclaration d'activité enregistrée sous le n°31 59 08676 59 auprès du préfet de région de Hauts-de-France et Certifié "Qualiopi".

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Mise à jour : Mai 2024

7. Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre Elogium et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux de Commerce de Lille

Date :

A :

Signature Elogium

Signature Stagiaire ou client

CABINET 2L
679, avenue de la République
59800 LILLE
Tél. 03 69 72 32 90
Siret 758 762 890 00025
TVA FR: 9750782680