

Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour au 25 octobre 2019.

1. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** » ou le « **Contrat** ») sont conclues entre **ISDI CRM EDUCATION FRANCE**, société à responsabilité limitée au capital social de 10.000 euros inscrite au RCS de Paris sous le numéro 849 730 635, dont le siège social est situé 198, avenue de France 75013 Paris, représentée par Monsieur Ignacio Pinedo Palomero, en qualité de Gérant (ci-après la « **Société** ») et le client (ci-après le « **Client** »).

Le Client est toute personne physique ou morale qui acceptent les présentes CGV.

Le numéro de téléphone non surtaxé de la Société est le 0188468857 son adresse de courrier électronique est formation@isdi.education et son numéro individuel d'identification TVA intracommunautaire FR04849730635

Le Client et la Société sont dénommés individuellement une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

1.2. La Société est propriétaire et éditeur du site Internet accessible à l'adresse www.isdicrm.com (ci-après le « **Site** »).

Le Site est hébergé par Internetsia S.L

1.3. Le directeur de la publication est Monsieur Ignacio Pinedo Palomero

1.4. La Société propose aux Clients une offre de formation en ligne et / ou en présentiel à des particuliers mais également à des entreprises qui souhaitent que leurs employés suivent une formation (le ou les « **Services** »).

2. APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CGV

2.1. Les présentes CGV ont pour objet de définir l'ensemble des conditions dans lesquelles la Société commercialise les Services tels que proposés à la vente aux Clients. Elles s'appliquent donc à toute commande de Services passée par le Client (ci-après la « **Commande** »).

2.2. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la passation de sa Commande.

2.3. La validation de la Commande vaut donc acceptation de ces CGV. Celles-ci sont régulièrement mises à jour. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la Commande.

2.4. Toute condition contraire posée par le Client serait donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la Société quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

2.5. Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque stipulation des présentes CGV, ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

3. COMMANDE DE SERVICES

- 3.1. Les Services proposé(s) à la vente sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Néanmoins, une variation minimale dans la présentation du ou des Service(s) n'engage pas la responsabilité de la Société et n'affecte pas la validité de la vente.
- 3.2. La Société se réserve le droit de corriger le contenu du Site ainsi que des Services à tout moment.
- 3.3. Le Client indique à la Société par tous moyens le ou les Services qu'il souhaite acheter, et peut accéder à tout moment au récapitulatif de sa Commande.
- 3.4. Le récapitulatif de la Commande présente la liste du ou des Services que le Client a sélectionné(s), et comprend les éventuels frais annexes. Le Client a la possibilité de modifier sa Commande et de corriger d'éventuelles erreurs avant de procéder à l'acceptation de sa Commande.
- 3.5. Après acceptation des CGV et validation de la Commande avec obligation de paiement, le contrat est valablement conclu entre la Société et le Client et les engage de manière irrévocable.

4. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT DE LA COMMANDE

- 4.1. Les prix sont mentionnés sur le Site et dans les descriptifs des Services, en euros et hors taxe et toutes taxes comprises.
- 4.2. Le montant total est indiqué dans le récapitulatif de la Commande (le « **Bon de commande** »).
- 4.3. La Commande des Services est payable en euros. Les modalités de paiement seront précisées par la Société sur le Bon de commande.
- 4.4. La Société se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution et/ou livraison d'une Commande, quels que soient sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client à la Société, en cas d'incident de paiement d'une Commande étant précisé que le Client demeure débiteur de son obligation de paiement jusqu'au complet paiement du prix et ce sans préjudice de toute procédure de recouvrement de créance que la Société devrait mettre en œuvre à cette fin et de demandes de dommages-intérêts.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 5.1. Compte-tenu de la nature des Services vendus et proposés par la Société, le Client reconnaît et accepte qu'il est soumis à une obligation de coopération avec la Société.

A ce titre, le Client reconnaît qu'il est soumis à une obligation de résultat en ce qui concerne les sollicitations qui lui sont adressées par la Société aux fins de permettre à cette dernière d'exécuter les prestations de services commandées par le Client. La collaboration du Client avec la Société est ainsi déterminante de la bonne exécution des prestations.

- 5.2. Le Client s'engage ainsi à accepter toute discussion avec la Société lorsque cette dernière estime qu'un échange est nécessaire à la réalisation conforme des prestations objets des CGV.

De manière générale, le Client s'engage à collaborer pleinement avec la Société afin de le placer dans les meilleures conditions possibles pour réaliser les prestations.

A cet égard, le Client reconnaît ainsi que son implication et sa collaboration sont nécessaires pour assurer la bonne exécution des Services par la Société.

- 5.3. En outre, le Client devra communiquer et fournir à la Société toute information de nature à permettre la bonne exécution des Services et ce, afin de lui permettre d'appréhender ses besoins et ses demandes. Le Client ne pourra reprocher à la Société un retard dans l'exécution de la prestation s'il tarde ou refuse de lui communiquer des informations essentielles à la réalisation des prestations.
- 5.4. Le Client mettra également à disposition tout matériel ou élément de nature à permettre à la Société d'exécuter ses obligations.
- 5.5. Outre les obligations susvisées, le Client s'engage également à payer le prix convenu dans les délais fixés.
- 5.6. Enfin, le Client est informé qu'il lui appartient de suivre les directives de la Société dans le cadre de fourniture des Services. Ainsi, la Société se réserve le droit de ne pas délivrer toute attestation ou certification aux bénéficiaires finaux des Services qui n'auraient pas assisté à l'ensemble des heures de formation par exemple, sans que cela soit limitatif.

6. MISE A DISPOSITION DES SERVICES

- 6.1. La Société s'engage à respecter le délai de livraison prévu et une fois le paiement en ligne validé par la Société.
- 6.2. La Société s'engage à informer le Client de la survenance de tout événement susceptible d'avoir un impact négatif sur le délai de mise à disposition des Services.
- 6.3. Nonobstant ce qui précède, la Société ne saurait être tenu de respecter ledit calendrier en cas d'événement de force majeure selon la définition admise en jurisprudence et par l'article 1218 du code civil et qui rendrait impossible le respect des délais.
- 6.4. En outre, le Client reconnaît et accepte que le délai annoncé par la Société ne peut être respecté qu'en cas d'exécution des obligations du Client et notamment les obligations concernant la coopération et la collaboration entre les Parties.
- 6.5. Sans préjudice de ce qui précède, la Société informe que les Services accessibles sous format numérique sont mis à disposition dès validation du paiement.

7. DROIT DE RETRACTATION

En application de l'article L.221-28 du code de la consommation, le Client reconnaît qu'il

ne bénéficie pas d'un droit de rétractation concernant la Commande s'agissant de Services consistant en la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord exprès préalable du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Ainsi, l'acceptation des présentes CGV constitue l'accord préalable du Client à son renoncement au droit de rétractation.

En ce qui concerne, les produits tels que supports de formation, sans que cela soit limitatif, le Client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours conformément aux dispositions du code de la consommation. Pour ce faire, le Client est invité à remplir le formulaire accessible <https://www.isdi.education/en/contact>.

Dans ce cadre, le Client devra retourner à la Société les produits dans les quatorze jours de sa décision. Les frais de retour sont à la charge du Client.

8. SERVICE CLIENT

8.1. Pour toute demande d'informations, de précisions ou pour toute réclamation, le Client doit contacter, en priorité, le service client de la Société, afin de permettre à cette dernière de tenter de trouver une solution au problème.

8.2. Le service client de la Société est accessible aux horaires normaux d'ouverture des bureaux en utilisant les coordonnées suivantes :

- Téléphone : 0188468857
- email : formation@isdi.education
- courrier : 198 Avenue de France 75013 Paris

9. RESPONSABILITÉ

9.1. Il est rappelé que la Société met en œuvre toutes les mesures propres à assurer au Client la fourniture des Services dans des conditions optimales. Elle ne saurait cependant en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au Contrat, qui serait imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au Contrat, soit à un cas de force majeure. Plus généralement, si la responsabilité de la Société se trouvait engagée, elle ne pourrait en aucun cas accepter d'indemniser le Client pour des dommages indirects ou dont l'existence et/ou le quantum ne seraient pas établis par des preuves.

9.2. Il est expressément stipulé que la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, pour le cas où le matériel informatique ou la messagerie électronique des Clients rejeterait, par exemple du fait d'un anti-spam, les courriers électroniques adressés par la Société, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, la copie du ticket de paiement le cas échéant, l'état récapitulatif de la Commande ou encore le courrier électronique de suivi d'expédition.

9.3. En outre, la Société ne saurait être responsable de tout manquement concernant l'hébergement des Services achetés par le Client et qui serait lié à des défauts techniques qui ne relèvent pas du contrôle de la Société.

9.4. S'agissant du contenu des Services vendus par la Société, le Client reconnaît et accepte que leur utilisation par le Client et leurs conséquences n'engagent pas la Société. La

Société ne saurait être ainsi responsable de tout dommage direct ou indirect lié à l'utilisation des Services par le Client.

9.5. Le Client a pleinement conscience des dispositions du présent article et notamment des garanties et limitations de responsabilité susvisées, conditions essentielles sans lesquelles la Société n'aurait jamais contracté.

10. DONNÉES PERSONNELLES – SÉCURITÉ

10.1. La Société attache une grande importance au respect de la vie privée et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles des Clients.

10.2. Dans le cadre de la fourniture de ses Services, la Société collecte des données personnelles des Clients et notamment les données suivantes :

- Adresse email
- Prénom
- Nom
- Adresse postale - Date de naissance
- Pays
- Mot de Passe
- Coordonnées bancaires

10.3. La Société collecte et traite les données personnelles des Clients pour les finalités suivantes :

- Fourniture des services ;
- Gestion des Commandes ;
- Information sur le Client ;
- Réponse aux éventuelles questions/réclamations des Clients ;
- Elaboration de statistiques ;
- Gestion des demandes de droits d'accès, de rectification et d'opposition.

10.4. Les données relatives à la gestion des données personnelles des Clients sont conservées pour la durée strictement nécessaire telle que définie par la Loi Informatique et Libertés telle que modifiée.

10.5. Le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition, de modification et de rectification de ses données en adressant une demande en ce sens à la Société.

10.6. Les données personnelles des Clients sont traitées par le service commercial de la Société ainsi que par les sociétés partenaires et sous-traitants de la Société.

10.7. La Société peut également communiquer les données personnelles afin de coopérer avec les autorités administratives et judiciaires.

10.8. La Société veille à sécuriser les données personnelles des Clients de manière adéquate et appropriée et a pris les précautions utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

10.9. Obligations des Clients :

- Les Clients reconnaissent que les données personnelles divulguées par eux sont

- valides, à jour et adéquates ;
- Les Clients s'engagent à ne pas porter atteinte à la vie privée, à l'image et à la protection des données personnelles de toute personne tierce et ainsi à ne pas communiquer à la Société les données de personnes tierces sans leur consentement.

Pour de plus amples informations concernant la façon dont nous gérons les données personnelles, veuillez-vous reporter à notre politique de confidentialité <https://isdicrm.com/fr/mentions-legales/>

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 11.1. En procédant au paiement de la Commande, le Client se voit octroyer une licence d'utilisation des contenus du Service à titre non exclusive et aux seules fins d'un usage privé pour le monde entier et sur tout support pour la durée des droits de propriété intellectuelle en cause.
- 11.2. Cette licence exclut toute utilisation à des fins commerciales, professionnelles ou promotionnelles.
- 11.3. Le Client s'engage à utiliser le Services conformément aux conditions des présentes.
- 11.4. Enfin, il est rappelé que la Société détient tous les droits sur les termes « ISDI » ainsi que sur les éléments de son Site.

12. NEWSLETTER

Le Client accepte que la Société puisse lui faire parvenir, à une fréquence et sous une forme déterminée par le Client, une newsletter (lettre d'information) pouvant contenir des informations relatives à son activité.

Le Client pourra s'opposer à la réception de cette newsletter à tout moment.

13. LIENS VERS D'AUTRES SITES

La Société est susceptible de fournir des liens vers d'autres sites Internet. Toutefois, elle ne saurait en aucun cas être responsable de ces informations et de l'utilisation qui en serait faite par le Client.

14. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de son retard ou de sa défaillance dans l'exécution de ses obligations contractuelles si ce retard ou cette défaillance sont dus à la survenance d'un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait pas être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Chaque Partie devra informer l'autre Partie, sans délai et par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, de la survenance d'un tel cas lorsqu'elle estime qu'il est de nature à compromettre l'exécution de ses obligations contractuelles.

En cas de survenance d'un tel cas de force majeure, l'exécution du présent Contrat sera

suspendue jusqu'à disparition, extinction ou cessation du cas de force majeure. Toutefois, si le cas de force majeure perdure au-delà d'un délai de trente (30) jours, les Parties doivent se rapprocher afin de discuter d'une éventuelle modification du Contrat.

Les échéances prévues par le présent Contrat seront automatiquement reportées en fonction de la durée du cas de force majeure.

En l'absence d'un accord des Parties dans un délai de trente (30) jours et si le cas de force majeure perdure, chacune des Parties aura le droit de résoudre le présent Contrat de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne soit due par l'une ou l'autre des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

15. RESILIATION

15.1. En cas de manquement d'une des Parties à une de ses obligations essentielles, l'autre Partie pourra, en cas de mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, prononcer la résiliation des CGV de plein droit sans aucune autre formalité particulière et sans préjudice de toute demande de dommages-intérêts.

15.2. La mise en demeure devra indiquer un délai raisonnable dans lequel la Partie contrevenante devra remédier à l'inexécution ou la mauvaise exécution de l'obligation essentielle objet de la mise en demeure. À peine de nullité, la mise en demeure devra impérativement mentionner la présente clause résolutoire.

16. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

16.1. Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français, sans tenir compte des principes de conflits de lois.

16.2. En cas de litige susceptible de survenir à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes ou en relation avec les présentes CGV, le Client et la Société feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à un règlement amiable de leur litige.

16.3. En cas d'échec de cette tentative de règlement amiable, les Parties entendent soumettre exclusivement le litige aux tribunaux compétents dans le ressort de la Cour d'appel de Paris.