

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE- CONSOMMATEURS ET PROFESSIONNELS

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE- CONSOMMATEURS

Les présentes conditions générales de vente de l'Organisme de formation INFOPREUNARIAT ET COACHING définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de formations par l'Organisme de formation aux Clients.

Les présentes conditions générales de vente sont complétées par les mentions légales disponibles sur notre site [www.infopreunariatetcoaching.com](http://www.infopreunariatetcoaching.com).

**Le Client déclare en avoir pris connaissance et accepté les droits et obligations y afférents.**

### **ARTICLE 1 - DESIGNATION DU PRESTATAIRE**

#### **INFOPREUNARIAT ET COACHING**

Société par actions simplifiée à associé unique  
RCS Aix-en-Provence n°947787586  
7 Impasse Albarel Malavasi 13015 Marseille  
Tel : 07 67 28 65 60

Email : [contact@infopreunariatetcoaching.com](mailto:contact@infopreunariatetcoaching.com)

### **ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes Conditions Générales de Vente ( CGV ) s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat de formation proposée aux consommateurs et clients non professionnels( *ci-après le Client ou les Clients ; l'Organisme de formation et le Client sont désignés comme « les Parties »*) sur son site Internet [www.Infopreunariatetcoaching.com](http://www.Infopreunariatetcoaching.com).

Sauf dérogation formelle et expresse de l'Organisme de formation, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client. Les CGV peuvent, le cas échéant, être complétées par des conditions particulières rattachées à une offre spécifique commercialisée par l'Organisme.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ainsi que des conditions générales d'utilisation sur notre site internet.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Services proposés sur le site internet [www.Infopreunariatetcoaching.com](http://www.Infopreunariatetcoaching.com).

## **ARTICLE 3- COMMANDE DE FORMATIONS**

### **1. Offre de Formation**

L'Organisme de formation propose des formations en ligne sous forme de modules « e-learning » (formation dite « asynchrone) qui permettent de former le Client à partir de ressources et de briques pédagogiques digitales consultables sur un espace pédagogique dédié.

Les contenus de ces formations sont plus amplement détaillés sur le site, au moyen de fiches descriptives dédiées (lesquelles précisent notamment un plan d'étude avec des indications relatives au niveau de connaissances préalables requises, au niveau des études, à leur durée moyenne et les emplois auxquels elles préparent ; les conditions dans lesquelles l'enseignement à distance est donné aux élèves avec des indications relatives au service d'assistance pédagogique, aux directives du travail, aux travaux à effectuer etc...

### **2. La Commande**

Le Client sélectionne sur le site, la/ les formation(s) qu'il désire commander, il crée un compte Client pour souscrire à la/les formation(s) de son choix.

Il peut également contacter, par téléphone ou e-mail l'Organisme de formation afin d'obtenir de plus amples informations.

L'enregistrement d'une commande sur le site du Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code Civil).

La vente de formations ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par l'Organisme, par courrier électronique et après encaissement du montant de la formation choisie.

Lorsque la commande est validée par son règlement, le Client réceptionne un e-mail reprenant toutes les informations nécessaires pour accéder à sa formation et ce dans les 24h00. Si tel n'est pas le cas, le Client se doit de se rapprocher dans les plus brefs délais du Prestataire afin de solutionner cet incident.

Toute commande passée sur le site internet [www.infopreunariatetcoaching.com](http://www.infopreunariatetcoaching.com) constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et l'Organisme.

L'Organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

**Une fois confirmée et acceptée par l'Organisme de formation, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande ne peut être annulée, hors l'exercice du droit de rétractation ou cas de force majeure.**

#### **ARTICLE 4 - TARIFS**

Les Services proposés par l'Organisme de formation ont fournis aux tarifs en vigueur, tels que sur le site internet [www.infopreunariatetcoaching.com](http://www.infopreunariatetcoaching.com) selon le devis établi par l'Organisme de formation, lors de l'enregistrement de la commande par le Client. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC. Les éventuels taxes, ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

**Le prix peut être majoré, éventuellement, par des frais de dossier.**

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par l'Organisme de formation dans les conditions précisées sur le site internet [www.infopreunariatetcoaching.com](http://www.infopreunariatetcoaching.com).

Une facture est établie par l'Organisme de formation et remise au Client par voie électronique.

**Le Client reconnaît et accepte que dès lors que les codes d'accès ont été communiqués, il ne peut se rétracter, et le prix de la formation est entièrement dû à l'Organisme de formation.**

#### **ARTICLE 5 - CONDITIONS DE PAIEMENT**

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, selon les modalités suivantes :

- par virement bancaire
- par prélèvement SEPA,
- par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bancaires
- par chèque bancaire, pour toute commande supérieure ou égale à 1 000 euros TTC,
- Paypal etc...

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée immédiatement.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par l'Organisme de formation.

L'Organisme de formation peut être amené à proposer des facilités de paiement : le premier paiement s'effectue manuellement, puis les suivants se feront automatiquement à la même date les mois suivants.

En cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros sera exigé de plein droit sans mise en demeure préalable. En outre tout règlement ultérieur quelle qu'en soit la cause sera imputé immédiatement et par priorité à l'extinction de la plus ancienne des dettes.

De plus, l'Organisme de formation se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due au Prestataire court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

## **ARTICLE 6 - MODALITES DE PRISE EN CHARGE PAR DES ORGANISMES TIERS**

En cas de prise en charge, totale et/ou partielle d'une formation par un organisme tiers, il appartient au Client bénéficiaire de la formation d'entreprendre une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ; de l'indiquer explicitement lors de son inscription ; de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de subrogation de paiement par un organisme tiers, l'Organisme procédera à l'envoi de la facture aux organismes concernés. En cas de prise en charge partielle de tout organisme tiers, le reliquat sera facturé directement au Client.

Dans l'hypothèse où l'organisme tiers ne confirme pas la prise en charge financière de la Formation et/ou que l'Organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge desdits organismes au premier jour de la formation, le coût de la formation sera supporté par le Client, lequel sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation.

## **ARTICLE 7- DEROULEMENT DE LA FORMATION A DISTANCE ( E-LEARNING)**

### **1. Descriptif**

Le e-learning consiste en la dispensation de formations ouvertes et à distance par l'utilisation de modules de formation dans un espace électronique sécurisé. Dans le cadre de la formation à distance, l'Organisme de formation consent au Client :

- l'ouverture par clés d'accès au service de la plateforme SYSTEME.IO au profit de du Client qui sera titulaire d'un compte de session utilisateur lui permettant d'accéder au(x) module(s) pendant une période déterminée ou pendant la durée de la formation ;
- le droit d'accéder au(x) module(s) objet de la sélection opérée par le Client ;
- la faculté pour le Client d'obtenir une évaluation en amont et/ou en aval du parcours de formation ;
- la mise à disposition au profit du Client d'un compte-rendu permettant d'assurer une traçabilité complète de la formation.

### **2. Prérequis techniques**

Il appartient au Client de s'assurer préalablement de la compatibilité permanente de son environnement technique, quelles que soient les évolutions que celui-ci pourrait connaître, avec la plateforme de formation ; il ne pourra pas se prévaloir, ultérieurement à la conclusion du contrat, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

### **3. Accès au(x) module(s)**

À réception du contrat signé, et à l'issue de délai de rétractation si le Client n'y a pas renoncé expressément, l'Organisme de formation transmet à l'adresse électronique de l'Utilisateur un identifiant ("Login") et un mot de passe lui offrant un droit d'accès au(x) module(s) objet de la sélection du Client.

### **4. Durée de l'accès au(x) module(s)**

Sauf dispositions particulières expressément acceptées par l'Organisme de formation, les droits d'utilisation du ou des module(s) accessible(s) sur la plateforme de formation sont concédés pour :

- une durée déterminée dans le contrat de formation, à compter de l'ouverture des clés d'accès au service de la plateforme de formation SYSTEME.IO ;
- un nombre défini d'Utilisateurs ;
- la version du ou des module(s) e-learning du Prestataire à la date d'accès, ce qui permet au Client d'avoir une formation actualisée.

### **5. Utilisateurs- droit d'usage personnel**

Les droits d'utilisation du ou des module(s) sont concédés au seul Client signataire du contrat de formation.

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique au Client, sont des informations strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du Client.

À ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés. Le Client se porte garant auprès du Prestataire du respect de cette clause par tout Client et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le Client informera sans délai l'Organisme de formation de la perte ou du vol des clés d'accès.

En cas de violation de cette clause ou de partage constatée des clés d'accès, l'Organisme de formation se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

#### **6. Caractéristiques du ou des module(s) de formation**

L'Organisme de formation se réserve la faculté de modifier le(s) module(s) de formation proposée sur sa plateforme SYSTEME.IO, tant dans leur organisation générale, que dans leur nature et leur contenu sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

#### **7. Garanties de l'Organisme de formation**

L'Organisme de formation s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme SYSTEME.IO , 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet, ou la maintenance de la plateforme.

Le Client s'engage à informer l'Organisme de formation dans un délai de 24 heures jour ouvré à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par l'Organisme de formation liée à une intervention de maintenance corrective, il informera la plateforme qui mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans les plus brefs délais.

Passé le délai d'interruption de 24 h , l'Organisme de formation prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Clients pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

En cas de maintenance évolutive de la plateforme de formation, l'Organisme de formation pourra également interrompre temporairement l'accès. Ces maintenances étant indépendante de la volonté du Prestataire, le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts au Prestataire qui prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

#### **8. Non-conformité ou anomalies constatées par le Client sur les module(s)**

La "non-conformité" s'entend d'un défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et la commande payée par le Client.

Par "anomalie" on entend toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s).

L'Organisme de formation ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s). Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) doit être formulée par écrit dans les 5 (cinq) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s). Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées.

Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par l'Organisme de formation
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations.

### **9. Assistance téléphonique**

Une assistance par message électronique est mise en place à disposition du Client.

## **ARTICLE 8 - Droit de rétractation**

### **1. Mise en œuvre du droit de rétractation**

Le Client dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement, **sauf si l'exécution des prestations a commencé avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord exprès du Client et reconnaissance par celui-ci de la perte de son droit à rétractation.**

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente et également disponible sur notre site internet auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par l'Organisme de formation, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment un mail à l'adresse : [contact@infopreunaritetcoaching.com](mailto:contact@infopreunaritetcoaching.com) mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des formations commandées est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par l'Organisme de formation, de la notification de la rétractation du Client.

### **2. En l'absence de droit de rétractation (exécution immédiate des prestations)**

Si le Client souhaite le démarrage immédiat la formation commandée avant l'expiration du délai de rétractation, il appartient au Prestataire d'adresser au Client une confirmation de son accord pour le démarrage des formations ainsi que la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, qui sont formalisées lors de la validation de la commande par le Client.

**Dans ce cas, le Client ayant donné son accord exprès pour l'exécution des prestations commandées avant la fin du droit de rétractation**, le contrat est conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes Conditions générales de Vente.

A défaut pour l'Organisme de formation d'avoir recueilli l'accord exprès du Client pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation, le Client ayant exercé son droit de rétractation après le début de la prestation ne sera redevable d'aucune somme à verser au Prestataire.

## **ARTICLE 9 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Prestataire chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire de notre site internet répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la Protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »), ainsi que toute autre disposition législative ou réglementaire en vigueur, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Les modalités de collecte et de traitement des données à caractère personnel ainsi que les droits dont disposent les Clients sur celles-ci peuvent être consultés dans la rubrique «Politique de confidentialité du Prestataire », que le Client doit consulter et accepter, notamment au moment de la passation de sa commande.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Le Client, constatant qu'une violation au règlement général sur la protection des données personnelles aurait été commise, a la possibilité de mandater une association ou un organisme mentionné au IV de l'article 43 ter de la loi informatique et liberté de 1978, afin d'obtenir contre le responsable de traitement ou sous-traitant, réparation devant une

juridiction civile ou administrative ou devant la commission nationale de l'informatique et des libertés.

## **ARTICLE 10 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le contenu du site internet [www.infopreunariatetcoaching.com](http://www.infopreunariatetcoaching.com) est la propriété du Prestataire et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

L'Organisme de formation peut être amené à fournir au Client une documentation sur support numérique, retraçant l'essentiel de la formation suivie. Cette documentation peut lui être adressée par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client ou au sein d'un espace en ligne dédié.

Cette documentation ne peut, de quelque manière que ce soit, faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou transformation sans l'accord préalable et exprès du Prestataire. Seul un droit d'utilisation personnel, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au Participant.

Les modules de formation e-learning sont assortis d'un droit d'utilisation non-exclusif et personnel, dans la limite de la durée d'utilisation rattachée à l'abonnement souscrit par le Client. Ce droit d'utilisation court, pour une durée limitée, à compter de la date d'envoi des identifiants individuels et personnels transmis par l'Organisme de formation au Client à l'adresse e-mail qu'il aura renseigné.

## **ARTICLE 11. RESPONSABILITE- IMPREVISION-FORCE MAJEURE**

### **1. Limitation de la responsabilité du Prestataire**

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée, et est limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, tel que notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers.

**Dans le cadre de ses prestations de formation, l'Organisme de formation est tenu à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients.**

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge du Prestataire ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

### **2. Imprévision et Force majeure**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

## **ARTICLE 12. DISPOSITIONS GENERALES**

**12.1** Si une quelconque clause des présentes CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité de la Formation.

**12.2** L'Organisme de formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets des présentes CGV. Toutes les obligations du Client qui découlent en vertu des présentes CGV ne valent qu'à l'égard du Prestataire qui demeure responsable à l'égard du Client.

**12.3** Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à ce droit.

**12.4** Les parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante dans le cadre de l'exécution des présentes, qui ne saurait notamment être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

**12.5** Le Client renonce au bénéfice des articles 1221, 1222 et 1223 du code civil.

**12.6** Le Client ne pourra intenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

**12.7** Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

**12.8** Les CGV sont régies par le droit français. Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive des tribunaux d'Aix-en-Provence, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## **ARTICLE 13. POLITIQUE SATISFAIT OU REMBOURSE**

**13.1** Nous offrons une garantie de "satisfait ou remboursé" sur nos offres de formation. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre achat, vous pouvez demander un remboursement dans les 14 jours suivant la date d'achat, selon les conditions ci-dessous.

**13.2** Conditions de Remboursement :

Pour être éligible à un remboursement, vous devez respecter les conditions suivantes :

- a. Avoir consommé moins de 20% de la formation. Le rapport de connexion contiendra le temps passé par un élève sur chacun des chapitres de la formation.
- b. Le remboursement sera effectué au prorata de la consommation de la formation à l'appui du rapport de connexion fourni par la plateforme systemeio.
- c. Compléter et soumettre notre formulaire de demande de remboursement.

**13.3** Procédure de Remboursement :

***Les demandes de remboursement doivent être soumises par courrier en AR à l'adresse :***

Infopreneuriat & Coaching 7 Impasse albarel malavasi 358 Chem. du Littoral, 13015

Marseille avec en pièce jointe le formulaire dûment rempli. Les remboursements seront traités par le même mode de paiement que l'achat original et seront effectués dans un délai de 45 jours dès réception de votre courrier.

**13.4** Révocation des Droits d'Accès :

En cas de remboursement, l'accès à la formation en ligne sera révoqué dans son intégralité.

**13.5** Conformité avec la Loi :

Cette politique est conforme aux lois et réglementations locales applicables. Les consommateurs peuvent également avoir des droits supplémentaires en vertu de la législation locale.

**13.6** Clause d'Utilisation Abusive :

Nous nous réservons le droit de refuser un remboursement si nous estimons, à notre discrétion, que la politique est abusée.

**13.7** Contact :

Pour toute question ou préoccupation concernant cette politique, veuillez nous contacter à [contact@infopreunariatetcoaching.com](mailto:contact@infopreunariatetcoaching.com)

Voici l'exemple de formulaire que vous devez utiliser pour une demande de remboursement dans le cadre de notre politique "satisfait ou remboursé".

### **Formulaire de Demande de Remboursement - Satisfait ou Remboursé**

Merci de compléter ce formulaire pour soumettre une demande de remboursement.

Votre demande sera traitée conformément à notre politique de "satisfait ou remboursé".

**\*\*Numéro de Dossier/Élève:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Nom:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Prénom:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Adresse:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Raison sociale:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Adresse E-mail:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Raison de la Demande de Remboursement:\*\*** (Veuillez expliquer en détail pourquoi vous demandez un remboursement. Si vous avez consommé moins de 20% de la formation, merci de l'indiquer ici.)

---

---

---

**\*\*Confirmation de la Consommation de la Formation:\*\*** (Veuillez confirmer que vous avez consommé moins de 20% de la formation et que vous comprenez que le remboursement sera effectué au prorata de la consommation.)

Oui, je confirme.

**\*\*Date:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Signature:\*\*** \_\_\_\_\_

---

Veuillez soumettre ce formulaire à l'adresse postale indiqué dans les 14 jours suivant la date d'achat de la formation. Nous vous contacterons pour vous informer de l'état de votre demande de remboursement.

---

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE- PROFESSIONNELS

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément à l'article L 441-1 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Les présentes conditions générales de vente sont complétées par les mentions légales disponibles sur notre site [www.Infopreunariatetcoaching.com](http://www.Infopreunariatetcoaching.com).

**Le Client déclare en avoir pris connaissance et accepté les droits et obligations y afférents.**

## **ARTICLE 1 - DESIGNATION DU PRESTATAIRE**

### **INFOPREUNARIAT ET COACHING**

Société par actions simplifiée à associé unique  
RCS Aix-en-Provence n°947787586  
7 Impasse Albarel Malavasi 13015 Marseille  
Tel : 07 67 28 65 60

Email : [contact@infopreunariatetcoaching.com](mailto:contact@infopreunariatetcoaching.com)

## **ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Ces conditions générales de vente ( CGV) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Organisme de formation fournit aux Clients professionnels, personne physique ( majeure et capable) ou morale, agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (« Les Clients ou le Client ») qui lui en font la demande, via le site internet de l'Organisme de formation [www.Infopreunariatetcoaching.com](http://www.Infopreunariatetcoaching.com), par contact direct ou via un support papier, à tout achat de formation.

Le participant à toute formation est désigné « Participant » : il peut s'agir d'un Client ou d'un salarié du Client. Dans ce dernier cas, le Client se porte fort du respect des présentes par le Participant.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les formations vendues par l'Organisme de formation auprès des Clients de même catégorie, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. Elles sont également communiquées à tout Client préalablement à la conclusion d'une convention unique visée aux articles L 441-3 et suivants du Code du Commerce, dans les délais légaux.

Toute commande de formations implique, de la part du Client l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente du Prestataire pour les commandes électroniques.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

L'Organisme de formation est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

## **ARTICLE 3- COMMANDE DE FORMATIONS**

### **3. Offre de Formation**

L'Organisme de formation propose des formations en ligne sous forme de modules « e-learning » (formation dite « asynchrone) qui permettent de former le Client ou le Participant à partir de ressources et de briques pédagogiques digitales consultables sur un espace pédagogique dédié.

Les contenus de ces formations sont plus amplement détaillés sur le site, au moyen de fiches descriptives dédiées (lesquelles précisent notamment un plan d'étude avec des indications relatives au niveau de connaissances préalables requises, au niveau des études, à leur durée moyenne et les emplois auxquels elles préparent ; les conditions dans lesquelles l'enseignement à distance est donné aux élèves avec des indications relatives au service d'assistance pédagogique, aux directives du travail, aux travaux à effectuer etc...

### **4. La Commande**

Le Client sélectionne sur le site, la/ les formation(s) qu'il désire commander, il crée un compte Client pour souscrire à la/les formation(s) de son choix.

Il peut également contacter, par téléphone ou e-mail l'Organisme de formation afin d'obtenir de plus amples informations.

L'enregistrement d'une commande sur le site du Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code Civil).

La vente de formations ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par l'Organisme de formation, par courrier électronique et après encaissement du montant de la formation choisie.

Lorsque la commande est validée par son règlement, le Client réceptionne un e-mail reprenant toutes les informations nécessaires pour accéder à sa formation et ce dans les 24h00. Si tel n'est pas le cas, le Client se doit de se rapprocher dans les plus brefs délais de l'Organisme afin de solutionner cet incident.

Toute commande passée sur le site internet [www.Infopreunariatetcoaching.com](http://www.Infopreunariatetcoaching.com) constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et l'Organisme de formation.

L'Organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

**Une fois confirmée et acceptée par l'Organisme de formation, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande ne peut être annulée, hors l'exercice du droit de rétractation ou cas de force majeure.**

#### **ARTICLE 4 - TARIFS**

Les Services proposés par l'Organisme de formation sont fournis aux tarifs en vigueur, tels que sur le site internet [www.Infopreunariatetcoaching.com](http://www.Infopreunariatetcoaching.com) selon le devis établi par l'Organisme de formation, lors de l'enregistrement de la commande par le Client. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC. Les éventuels taxes, ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

**Le prix peut être majoré, éventuellement, par des frais de dossier.**

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par l'Organisme de formation dans les conditions précisées sur le site internet [www.Infopreunariatetcoaching.com](http://www.Infopreunariatetcoaching.com).

Une facture est établie par l'Organisme de formation et remise au Client par voie électronique.

**Le Client reconnaît et accepte que dès lors que les codes d'accès ont été communiqués, il ne peut se rétracter, et le prix de la formation est entièrement dû au Prestataire.**

#### **ARTICLE 5 - CONDITIONS DE PAIEMENT**

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, selon les modalités suivantes :

- par virement bancaire
- par prélèvement SEPA,
- par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bancaires
- par chèque bancaire, pour toute commande supérieure ou égale à 1 000 euros TTC,
- Paypal

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée immédiatement.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par l'Organisme de formation.

L'Organisme de formation peut être amené à proposer des facilités de paiement : le premier paiement s'effectue manuellement, puis les suivants se feront automatiquement à la même dates les mois suivants.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros seront exigibles de plein droit sans mise en demeure préalable. En outre tout règlement ultérieur quelle qu'en soit la cause sera imputé immédiatement et par priorité à l'extinction de la plus ancienne des dettes.

De plus, l'Organisme de formation se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due au Prestataire court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

## **ARTICLE 6 - MODALITES DE PRISE EN CHARGE PAR DES ORGANISMES TIERS**

En cas de prise en charge, totale et/ou partielle d'une formation par un organisme tiers, il appartient au Client bénéficiaire de la formation d'entreprendre une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ; de l'indiquer explicitement lors de son inscription ; de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de subrogation de paiement par un organisme tiers, l'Organisme de formation procédera à l'envoi de la facture aux organismes concernés. En cas de prise en charge partielle de tout organisme tiers, le reliquat sera facturé directement au Client.

Dans l'hypothèse où l'organisme tiers ne confirme pas la prise en charge financière de la Formation et/ou que l'Organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge desdits organismes au premier jour de la formation, le coût de la formation sera supporté par le Client, lequel sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation.

## **ARTICLE 7- DEROULEMENT DE LA FORMATION A DISTANCE ( E-LEARNING)**

### **10. Descriptif**

Le e-learning consiste en la dispensation de formations ouvertes et à distance par l'utilisation de modules de formation dans un espace électronique sécurisé. Dans le cadre de la formation à distance, l'Organisme de formation consent au Participant :

- l'ouverture par clés d'accès au service de la plateforme SYSTEME.IO au profit de du Participant qui sera titulaire d'un compte de session utilisateur lui permettant d'accéder au(x) module(s) pendant une période déterminée ou pendant la durée de la formation ;
- le droit d'accéder au(x) module(s) objet de la sélection opérée par le Participant ;
- la faculté pour le Participant d'obtenir une évaluation en amont et/ou en aval du parcours de formation ;
- la mise à disposition au profit du Participant d'un compte-rendu permettant d'assurer une traçabilité complète de la formation.

### **11. Prérequis techniques**

Il appartient au Participant de s'assurer préalablement de la compatibilité permanente de son environnement technique, quelles que soient les évolutions que celui-ci pourrait connaître, avec la plateforme de formation ; il ne pourra pas se prévaloir, ultérieurement à la conclusion du contrat, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

### **12. Accès au(x) module(s)**

À réception du contrat signé, et à l'issue de délai de rétractation si le Client n'y a pas renoncé expressément, l'Organisme de formation transmet à l'adresse électronique de l'Utilisateur un identifiant ("Login") et un mot de passe lui offrant un droit d'accès au(x) module(s) objet de la sélection du Client.

### **13. Durée de l'accès au(x) module(s)**

Sauf dispositions particulières expressément acceptées par l'Organisme de formation, les droits d'utilisation du ou des module(s) accessible(s) sur la plateforme de formation sont concédés pour :

- une durée déterminée dans la Convention de formation, à compter de l'ouverture des clés d'accès au service de la plateforme de formation SYSTEME.IO ;
- un nombre défini d'Utilisateurs ;
- la version du ou des module(s) e-learning du Prestataire à la date d'accès, ce qui permet au Client ou Participant d'avoir une formation actualisée.

### **14. Utilisateurs- droit d'usage personnel**

Les droits d'utilisation du ou des module(s) sont concédés au seul Client signataire de la Convention de formation.

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique au Client, sont des informations strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du Client.

À ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés. Le Client se porte garant auprès du Prestataire du respect de cette clause par tout Client et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le Client informera sans délai l'Organisme de formation de la perte ou du vol des clés d'accès.

En cas de violation de cette clause ou de partage constatée des clés d'accès, l'Organisme de formation se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

### **15. Caractéristiques du ou des module(s) de formation**

L'Organisme de formation se réserve la faculté de modifier le(s) module(s) de formation proposée sur sa plateforme SYSTEME.IO, tant dans leur organisation générale, que dans leur nature et leur contenu sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

### **16. Garanties de l'Organisme de formation**

L'Organisme de formation s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme SYSTEME.IO ,7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet, ou la maintenance de la plateforme.

Le Client s'engage à informer l'Organisme de formation dans un délai de 24 heures jour ouvré à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par l'Organisme de formation liée à une intervention de maintenance corrective, il informera la plateforme qui mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans les plus brefs délais.

Passé le délai d'interruption de 24 h ,l'Organisme de formation prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Clients pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

En cas de maintenance évolutive de la plateforme de formation, l'Organisme de formation pourra également interrompre temporairement l'accès. Ces maintenances étant indépendante de la volonté du Prestataire, le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts au Prestataire qui prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

### **17. Non-conformité ou anomalies constatées par le Client sur les module(s)**

La "non-conformité" s'entend d'un défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et la commande payée par le Client.

Par "anomalie" on entend toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s).

L'Organisme de formation ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s). Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) doit être formulée par écrit dans les 5 (cinq) jours suivant la

livraison des clés d'accès au(x) module(s). Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées.

Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par l'Organisme de formation
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations.

### **18. Assistance téléphonique**

Une assistance par message électronique est mise en place à disposition du Client.

## **ARTICLE 8 - Droit de rétractation**

### **3. Mise en œuvre du droit de rétractation**

Le Client dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, a fin de remboursement, **sauf si l'exécution des prestations a commencé avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord exprès du Client et reconnaissance par celui-ci de la perte de son droit à rétractation.**

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente et également disponible sur notre site internet auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par l'Organisme de formation, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment un mail à l'adresse : [contact@infopreunaretcoaching.com](mailto:contact@infopreunaretcoaching.com) mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des formations commandées est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par l'Organisme de formation, de la notification de la rétractation du Client.

### **4. En l'absence de droit de rétractation (exécution immédiate des prestations)**

Si le Client souhaite le démarrage immédiat la formation commandée avant l'expiration du délai de rétractation, il appartient au Prestataire d'adresser au Client une confirmation de son accord pour le démarrage des formations ainsi que la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, qui sont formalisées lors de la validation de la commande par le Client.

**Dans ce cas, le Client ayant donné son accord exprès pour l'exécution des prestations commandées avant la fin du droit de rétractation**, le contrat est conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes Conditions générales de Vente.

A défaut pour l'Organisme de formation d'avoir recueilli l'accord exprès du Client pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation, le Client ayant exercé son droit de rétractation après le début de la prestation ne sera redevable d'aucune somme à verser au Prestataire.

## **ARTICLE 9 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Prestataire chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire de notre site internet répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la Protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »), ainsi que toute autre disposition législative ou réglementaire en vigueur, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Les modalités de collecte et de traitement des données à caractère personnel ainsi que les droits dont disposent les Clients sur celles-ci peuvent être consultés dans la rubrique «Politique de confidentialité du Prestataire », que le Client doit consulter et accepter, notamment au moment de la passation de sa commande.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Le Client, constatant qu'une violation au règlement général sur la protection des données personnelles aurait été commise, a la possibilité de mandater une association ou un organisme mentionné au IV de l'article 43 ter de la loi informatique et liberté de 1978, afin d'obtenir contre le responsable de traitement ou sous-traitant, réparation devant une juridiction civile ou administrative ou devant la commission nationale de l'informatique et des libertés.

## **ARTICLE 10 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le contenu du site internet [www.infopreunariatetcoaching.com](http://www.infopreunariatetcoaching.com) est la propriété du Prestataire et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

A cet égard, le Participant de la Formation et plus largement le Client s'interdisent d'exploiter notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, la documentation mise à disposition.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

L'Organisme de formation peut être amené à fournir au Participant une documentation sur support numérique, retraçant l'essentiel de la formation suivie. Cette documentation peut lui être adressée par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client ou au sein d'un espace en ligne dédié.

Cette documentation ne peut, de quelque manière que ce soit, faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou transformation sans l'accord préalable et exprès du Prestataire. Seul un droit d'utilisation personnel, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au Participant.

Les modules de formation e-learning sont assortis d'un droit d'utilisation non-exclusif et personnel, dans la limite de la durée d'utilisation rattachée à l'abonnement souscrit par le Client. Ce droit d'utilisation court, pour une durée limitée, à compter de la date d'envoi des identifiants individuels et personnels transmis par l'Organisme de formation au Client à l'adresse e-mail qu'il aura renseigné.

## **ARTICLE 12- CONFIDENTIALITE ET COMMUNICATION**

Les parties s'engagent à garder confidentiels toutes les informations et documents concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution de la convention, ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à sa conclusion.

Le Client accepte d'être cité par l'Organisme de formation comme client de ses offres de formations, aux frais du Prestataire qui peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références.

## **ARTICLE 12. RESPONSABILITE- IMPREVISION-FORCE MAJEURE**

### **3. Limitation de la responsabilité du Prestataire**

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée, et est limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, tel que notamment toute perte de chance,

de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers.

**Dans le cadre de ses prestations de formation, l'Organisme de formation est tenu à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients.**

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge du Prestataire ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

#### **4. Imprévision et Force majeure**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

### **ARTICLE 13. DISPOSITIONS GENERALES**

**13.1** Si une quelconque clause des présentes CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité de la Formation.

**13.2** L'Organisme de formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets des présentes CGV. Toutes les obligations du Client qui découlent en vertu des présentes CGV ne valent qu'à l'égard du Prestataire qui demeure responsable à l'égard du Client.

**13.3** Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à ce droit.

**13.4** Les parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante dans le cadre de l'exécution des présentes, qui ne saurait notamment être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

**13.5** Le Client renonce au bénéfice des articles 1221, 1222 et 1223 du code civil.

**13.6** Le Client ne pourra intenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

**13.7** Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à

tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

**13.8** Les CGV sont régies par le droit français. Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive des tribunaux d'Aix-en-Provence, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## **ARTICLE 14. POLITIQUE SATISFAIT OU REMBOURSE**

**14.1** Nous offrons une garantie de "satisfait ou remboursé" sur nos offres de formation. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre achat, vous pouvez demander un remboursement dans les 14 jours suivant la date d'achat, selon les conditions ci-dessous.

**14.2** Conditions de Remboursement :

Pour être éligible à un remboursement, vous devez respecter les conditions suivantes :

- a. Avoir consommé moins de 20% de la formation. Le rapport de connexion contiendra le temps passé par un élève sur chacun des chapitres de la formation.
- b. Le remboursement sera effectué au prorata de la consommation de la formation à l'appui du rapport de connexion fourni par la plateforme systemeio.
- c. Compléter et soumettre notre formulaire de demande de remboursement.

**14.3** Procédure de Remboursement :

***Les demandes de remboursement doivent être soumises par courrier en AR à l'adresse :***

Infopreneuriat & Coaching 7 Impasse albarel malavasi 358 Chem. du Littoral, 13015

Marseille avec en pièce jointe le formulaire dûment rempli. Les remboursements seront traités par le même mode de paiement que l'achat original et seront effectués dans un délai de 45 jours dès réception de votre courrier.

**14.4** Révocation des Droits d'Accès :

En cas de remboursement, l'accès à la formation en ligne sera révoqué dans son intégralité.

#### **14.5 Conformité avec la Loi :**

Cette politique est conforme aux lois et réglementations locales applicables. Les consommateurs peuvent également avoir des droits supplémentaires en vertu de la législation locale.

#### **14.6 Clause d'Utilisation Abusive :**

Nous nous réservons le droit de refuser un remboursement si nous estimons, à notre discrétion, que la politique est abusée.

#### **14.7 Contact :**

Pour toute question ou préoccupation concernant cette politique, veuillez nous contacter à [contact@infopreunariatetcoaching.com](mailto:contact@infopreunariatetcoaching.com)

Voici l'exemple de formulaire que vous devez utiliser pour une demande de remboursement dans le cadre de notre politique "satisfait ou remboursé".

### **Formulaire de Demande de Remboursement - Satisfait ou Remboursé**

Merci de compléter ce formulaire pour soumettre une demande de remboursement.

Votre demande sera traitée conformément à notre politique de "satisfait ou remboursé".

**\*\*Numéro de Dossier/Élève:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Nom:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Prénom:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Adresse:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Raison sociale:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Adresse E-mail:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Raison de la Demande de Remboursement:\*\*** (Veuillez expliquer en détail pourquoi vous demandez un remboursement. Si vous avez consommé moins de 20% de la formation, merci de l'indiquer ici.)

---

---

---

**\*\*Confirmation de la Consommation de la Formation:\*\*** (Veuillez confirmer que vous avez consommé moins de 20% de la formation et que vous comprenez que le remboursement sera effectué au prorata de la consommation.)

Oui, je confirme.

**\*\*Date:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Signature:\*\*** \_\_\_\_\_

---

Veillez soumettre ce formulaire à l'adresse postale indiqué dans les 14 jours suivant la date d'achat de la formation. Nous vous contacterons pour vous informer de l'état de votre demande de remboursement.

---