

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE YOSADI

YOSADI se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales de vente à tout moment. Les conditions générales de vente applicables sont celles disponibles et consultables sur le site [www.yosadi.com](http://www.yosadi.com) au jour de la commande.

### 1. OBJET

Le présent document, ci-après « Conditions Générales de Ventes » (« CGV »), s'applique à toutes les offres de services proposées par YOSADI ci-après dénommé « la Société » et faisant l'objet d'une commande de la part du Client. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de la Société, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

### 2. DISPONIBILITÉ ET OPPOSABILITÉ DES CGV

Les CGV sont mises à la disposition du Client sur le site internet de la Société [www.yosadi.com](http://www.yosadi.com)

Les CGV sont opposables au Client qui reconnaît, en cochant la case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les accepter avant de passer commande.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par le Client aux CGV en vigueur au jour de la commande, dont la conservation et la reproduction sont assurées par la Société conformément à l'article 1127-2 du Code de commerce.

Le fait de passer commande implique adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV et à leur annexe, le Client se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du bon de commande, il a bénéficié de la part de la Société des informations et conseils suffisants, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins

### 3. VALIDATION DE LA COMMANDE

La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie, par tout moyen, le bon de commande signé. La Société se réserve toutefois le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et non discriminatoires

### 4. MODIFICATION DES CGV

La Société se réserve le droit de réviser les présentes CGV à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre la Société et le Client. Une copie des nouvelles CGV est disponible sur le site internet [www.yosadi.com](http://www.yosadi.com) et peut être remise au Client à sa demande.

### 5. CLAUSES DES CGV

La nullité d'une clause des CGV n'entraîne pas la nullité des CGV.

L'inapplication temporaire d'une ou plusieurs clauses des CGV par la Société ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

De même, le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes clauses des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

### 6. TARIF

#### Formations inter-entreprises

Le prix par participant est indiqué sur chaque fiche de formation.

Les prix de vente sont indiqués en euros HT. Le montant total dû par le Client est indiqué sur la confirmation de la commande.

L'inscription est effectuée au nom de la personne physique participante mais le Client de la Société est l'organisation contractante figurant sur le bulletin d'inscription et payant le montant de la formation.

Toute formation ou tout cycle commencé est dû en totalité.

#### Formations intra entreprise

Toute formation intra-entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par la Société. Sauf disposition contraire dans la proposition, un acompte minimum de 50 % du coût total de la formation sera versé par le Client à la commande.

#### Formations distancielles

Les tarifs des formations à distance est consultable sur la grille tarifaire du site Yosadi.

## 7. PAIEMENT

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ,

- le règlement est accepté par règlement domicilié automatique (prélèvement), chèque, virement bancaire ou postal,
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture. En cas de retard de paiement, YOSADI pourra suspendre toutes les commandes en cours et désactiver l'accès au(x) module(s) à distance , sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. YOSADI aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à YOSADI.

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Règlement par un tiers

Pour une prestation de formation, en cas de paiement effectué par un tiers (OPCO ou autre financeur), il appartient au Client d'effectuer une demande de prise en charge avant le début de la formation auprès du financeur dont il dépend. En cas de prise en charge partielle du financeur et subrogation de paiement, la différence est directement facturée au Client. L'accord de financement doit être communiqué à YOSADI avant le démarrage de la formation par email.

Si la prise en charge est refusée par le financeur, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage. Le règlement de la facture par le financeur doit intervenir dans un délai de trente (30) jours maximum suite à la réception de celle-ci. Le client reste responsable du règlement et dans le cas où le financeur ne règle pas dans ce délai, le Client devra régler la facture et se faire rembourser par son financeur.

## 8. ANNULATIONS / REMPLACEMENTS / REPORTS

**Formulées par écrit, les conditions d'annulation sont les suivantes :**

- L'annulation de formations présentielle donne lieu à un remboursement ou à un avoir intégral si elle est reçue au plus tard vingt et un jours avant le début de la formation.
- Toute annulation reçue dans un délai inférieur à quinze jours avant le début de la formation emporte facturation d'un montant de 30 % HT du montant de la formation.
- Toute annulation reçue dans un délai de dix jours inclus avant le début de la formation, emporte facturation d'un montant de 50 % HT du montant de la formation.
- Toute annulation reçue dans un délai inférieur à trois jours avant le 1er jour de la formation emporte facturation de 100% du prix de la formation.

Les annulations de formations à distance même comprenant un présentiel, font l'objet d'une indemnité correspondant au coût de l'inscription à ladite formation.

Le dédit ne peut en aucun cas être imputé sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.

Pour les formations présentielle, les remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées du remplaçant, sous réserve du respect des prérequis de la formation.

Pour les formations distancielles, les remplacements de participants sont admis à condition d'en informer la Société sept jours à l'avance, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées du remplaçant. À défaut, une indemnité correspondant au coût de l'inscription à ladite formation sera due à la Société.

Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant pour des raisons pédagogiques, la Société se réserve le droit d'annuler cette formation au plus tard une semaine avant la date prévue. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou, à la convenance du Client, un avoir sera émis.

La Société se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique de la formation initiale, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

## 9. DROIT DE RETRACTION

Le consommateur (ou non professionnel dans le cadre de l'achat concerné) ne bénéficie d'un délai pour renoncer à son achat de biens ou services que lorsque le contrat a été conclu « à distance » ou « hors établissement » (article L.121-16 du Code de la consommation nouveau) :

a) *Contrat conclu « à distance »* : contrat conclu par un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat (via un site internet, par téléphone ou par correspondance par exemple).

b) *Contrat conclu « hors établissement »* : contrat conclu en présence physique et simultanée des parties :

- soit dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial ou le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ;
- soit dans l'établissement commercial du professionnel immédiatement après que le consommateur ait fait l'objet d'une offre ou d'une sollicitation dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce son activité habituellement (par téléphone, par courriel, après une première rencontre sur un salon, etc.).

Le consommateur dispose d'un délai rétractation de 14 jours, qu'il peut exercer, sans motiver sa décision et sans en supporter les frais. Le point de départ du délai de rétractation diffère selon les situations. Il court ainsi à compter du jour de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services.

## 10. RESPONSABILITÉ – INDEMNITÉS

Le Client s'oblige à souscrire et maintenir, en prévision et pendant la durée de la formation, une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements au préjudice de la Société. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré la Société pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le Client et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que la Société ne puisse être recherchée ou inquiétée.

En cas de responsabilité engagée de la Société envers le Client, la Société devra rembourser au Client le montant payé au titre de la prestation fournie, cette clause constituant le plafond de sa responsabilité.

La Société spécifie dans ses programmes le niveau initial (prérequis) pour suivre chacune de ses formations dans les meilleures conditions. Il appartient au Client de s'assurer que tout participant inscrit à une formation inter-entreprises de la Société satisfait aux prérequis indiqués sur le programme de formation correspondant. La Société ne peut en conséquence être tenue pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau initial des participants.

En aucun cas, la responsabilité de la Société ne pourrait être engagée au titre de dommages indirects tels que perte de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation.

Dans tous les cas, la responsabilité de la Société est exclue en cas de force majeure.

## 11. CONFIDENTIALITÉ ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client ne peut utiliser les propositions, travaux, études et concepts, méthodes et outils de la Société que pour les fins stipulées à la commande.

La Société détient seule les droits intellectuels afférents aux formations qu'elle dispense ; de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...), utilisés dans le cadre de la commande, demeure sa propriété exclusive.

Le Client s'interdit d'utiliser, de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de la Société ou à des tiers, les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite de la Société ou de ses ayants droit.

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

## 12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation européenne (RGPD) et française en vigueur, la Société, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à traiter avec la plus grande attention les données à caractère personnel de ses Clients.

La Société respecte tout un ensemble de devoirs et octroie à ses Clients tout un ensemble de droits relatifs à leurs données à caractère personnel.

Les engagements pris par la Société sont énumérés dans le document Politique de Confidentialité et de protection des données à caractère personnel, annexé aux présentes CGV, dont il constitue le prolongement et le complément, et accessible sur notre site internet à l'adresse suivante : [www.yosadi.com](http://www.yosadi.com)

## 13. LITIGES ET MÉDIATION

### Réclamation préalable

En cas de différend relatif à une formation, le Client s'engage à s'adresser en premier lieu au service Clients de la Société au 09 83 32 93 21 du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 ou par courrier électronique ([contact@yosadi.com](mailto:contact@yosadi.com)) ou postal à YOSADI – 17 rue des Hironnelles 33520 Bruges

En cas de litige, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à un accord amiable.

Cette phase de tentative de résolution amiable constitue un préalable à toute action contentieuse.

### Tribunal compétent

À défaut d'accord amiable dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de la première réclamation, par tout moyen permettant d'en déterminer la date, la Partie à l'initiative de la réclamation pourra saisir le Tribunal de commerce de Bordeaux.

### Droit applicable

Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES FORMATIONS A DISTANCE

### Objet du contrat

Les présentes conditions régissent l'accès et l'usage par les clients de la société de sa plate-forme pour l'exécution des prestations de e-learning énumérées à l'article « OBJET » des CGV, de façon non exhaustive.

L'adhésion aux Conditions Particulières emporte adhésion au CGV dont elles constituent l'Annexe

### Accès au service

#### Prérequis technique

Le client devra s'assurer préalablement, et durant toute l'utilisation du service, de la compatibilité permanente de son environnement technique avec la plate-forme employée par la société.

Il ne pourra pas se prévaloir, postérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

#### Accès au(x) module(s)

La personne physique inscrite par le client à la formation (le « bénéficiaire ») accède au module via un accès distant sur la plate-forme.

Après réception du bon de commande signé par le client et du règlement, la société transmet au bénéficiaire les identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe) permettant l'accès à la plate-forme de formation avec « la traçabilité du travail effectué » (durées et horaires de connexion) et les notations consécutives aux exercices proposés. Si la formation est prise en charge en totalité ou en partie par un organisme collecteur, l'identifiant et le mot de passe seront adressés à l'utilisateur après réception, par la société de l'accord de prise en charge.

### Modalités d'utilisation du service

#### Droit d'usage personnel

Les identifiants livrés par voie électronique au bénéficiaire sont personnels et confidentiels et ne peuvent en aucun cas être cédés et/ou partagés avec une autre personne salariée ou non du client ou revendus, sauf à notifier expressément, avant la première connexion, le changement de bénéficiaire dans les conditions prévues à l'article « Annulation changement report » des CGV.

En cas de perte de ses identifiants par le bénéficiaire, le client s'engage à informer la société sans délai. A défaut, le client répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants. En cas de cession ou de partage constatés des identifiants, la société se réserve le droit de suspendre l'accès à la plate-forme, sans indemnité ni préavis.

### **Durée et garantie du service**

Les accès à la formation commandée sont valables pour la durée spécifiée lors de la commande, et sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il n'y a pas de limitation concernant la durée de chaque connexion, sauf panne éventuelle ou spécificités techniques du réseau internet.

Le client s'engage à informer la société dans un délai de 24h de tout dysfonctionnement technique.

### **Dysfonctionnement technique**

La société s'engage à remédier à tout dysfonctionnement technique dans un délai de 48h ouvrées. Passé ce délai, la Société prolongera la durée d'accès au module pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité. Néanmoins, la Société ne saurait être tenue pour responsable des difficultés de connexion en cas de rupture de l'accès internet ou de rupture de la connexion notamment due :

- à un cas de force majeure ;
- à des coupures de courant ;
- à des interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès.

### **Maintenance**

La Société se réserve la possibilité d'effectuer toute opération de maintenance sur son serveur et s'efforcera :

- De prévenir le Client au moins 48h à l'avance ;
- De limiter le temps d'interruption du service au strict minimum ;
- De proroger l'accès au module pour une durée correspondant à celle de l'interruption de service.

Le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnité à ce titre et déclare par ailleurs accepter tant les caractéristiques que les limites du service fourni par la Société.

### **Non-conformité et anomalies**

Par « non-conformité » on entend le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et le bon de commande signé par le client.

Par « anomalie » on entend tout incident, blocage, dégradation des performances, panne, non-respect des fonctionnalités définies dans la documentation mise à la disposition du client et des utilisateurs sur le site internet empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des modules. La société ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des modules.

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des modules livrés par rapport à la documentation précitée doit être formulée par écrit dans les 8 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. Seule la société peut intervenir sur le(s) module(s). Le client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

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

- les prérequis techniques ont été modifiés sans l'accord préalable de la Société.
- les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par la Société.
- les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations ou à des manipulations non-conformes à la documentation disponible sur le site internet.

### **Limite des responsabilités**

#### **Obligation de moyen**

La Société s'efforce d'assurer au mieux l'accès permanent à ses sites internet ainsi que l'exactitude et la mise à jour des informations disponibles sur ses sites mais n'est tenue que d'une obligation de moyens envers le client. La responsabilité de la Société ne saurait être recherchée en cas de non-respect par le client de ses obligations contractuelles.

Le Client ou le Bénéficiaire, professionnels du droit ou non, sont seuls responsables tant du choix des modules achetés, que de l'usage et des interprétations qu'ils en font, des résultats qu'ils obtiennent, des conseils et actes qu'ils en déduisent et/ou émettent. En aucun cas le contenu des sites objets des présentes n'a vocation à remplacer ou se substituer à la consultation d'un Conseil.



### **Clause de limitation de la responsabilité**

En tout état de cause le montant de sa garantie serait limité au montant des prestations facturées et réglées au titre de la commande identifiée et reconnue comme étant le fait générateur du préjudice allégué par le Client, et ceci conformément aux CGV.

### **Confidentialité et protection des données personnelles**

Pour pouvoir suivre les formations dispensées par la société, il est nécessaire de s'identifier grâce aux identifiants de connexions fournis lors de l'inscription. Afin que le bénéficiaire n'ait pas à s'identifier à chaque page visitée, il est fait usage d'un « cookie », fichier enregistré sur sa machine le temps de sa visite sur le site. Ce fichier ne contient pas d'information nominative (seulement un identifiant de session) et est détruit dès la fermeture du navigateur. Aucun autre "cookie" n'est employé par la société.

Conformément à la réglementation européenne (RGPD) et française en vigueur, la Société, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à traiter avec la plus grande attention les données à caractère personnel de ses clients.

La Société respecte tout un ensemble de devoirs et octroie à ses clients tout un ensemble de droits relatifs à leurs données à caractère personnel.

### **Litiges et médiation**

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution de leurs accords, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires. En cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande, les tribunaux de Bordeaux.