

Conditions générales de vente relatives aux Biens matériels

e-commerce - produits

Dernière mise à jour : 01 janvier 2022

Bienvenue et merci pour votre confiance. Vous trouverez ci-après les Conditions Générales de Vente applicables au site www.iosyscoaching.com. Veuillez noter que IOSYS met à la disposition de ses Clients et des Utilisateurs de son site un service client qui peut être contacté selon les modalités suivantes :

- Par formulaire de contact sur le Site
- Par téléphone : au 06 88 06 85 30 (prix d'un appel local) ou depuis l'étranger au +33 6 88 06 85 30 (tarif d'un appel vers la France selon les conditions en vigueur de l'opérateur téléphonique), de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi heure de Paris.
- Par email à l'adresse : contact@iosyscoaching.com
- Par courrier postal à l'adresse suivante : IOSYS - 19, rue Notre Dame 35270 Combourg

1. Définitions

Les termes assortis d'une majuscule renvoient aux définitions suivantes :

La « Société » désigne la société IOSYS dont le siège est situé 19, rue Notre Dame, 35270 COMBOURG, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 887 741 346 00019

Le « Site » désigne le(s) site(s) internet accessible(s) à partir du lien URL <http://iosyscoaching.com> et l'ensemble des sites édités par la Société pour présenter et vendre ses Produits.

L'« Utilisateur » désigne toute personne naviguant sur le Site.

Le « Produit » désigne tout type de produit matériel vendu en ligne sur le Site, et notamment l'Agenda Audacieux®, vêtements, mugs, objets publicitaires.

La « Commande » désigne tout achat d'un Produit par le Client auprès de la Société via le Site.

Le « Client » désigne la personne physique ou morale, professionnelle ou non, achetant un Produit auprès de la Société sur le Site.

Les « Conditions Générales de Vente » ou « **CGV** » désigne les présentes conditions générales de vente, applicables dans le cadre de la relation contractuelle entre la Société

et ses Clients, qui comprennent la politique de confidentialité éventuellement disponible sur le Site et tout élément du Site auquel elles renvoient expressément.

Le « **Partenaire** » désigne tout partenaire professionnel avec qui la Société entretient une relation d'affaires dans le cadre de la vente d'un Produit et vers qui le Client pourrait être renvoyé dans le cadre de sa commande.

2. Domaine d'application

2.1. Objet. Les présentes CGV régissent la vente de tout Produit à un Utilisateur sur le Site, ce qui inclut les conditions d'utilisation du Site mis à disposition par la Société. Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site. Elles prennent effet à compter de leur date de mise à jour indiquée en tête des présentes et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version, antérieure ou à venir.

2.2. Capacité. Toute utilisation du Site pour passer une Commande suppose l'acceptation et le respect de l'ensemble des termes des présentes CGV. Le Client déclare être majeur et en capacité de contracter en vertu de la loi de son pays ou déclare représenter, en vertu d'un mandat valable, la personne pour laquelle il effectue la Commande.

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

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

2.4. Portée des CGV. Le Client peut demander une copie de la version des CGV applicables à sa Commande à tout moment. Aucune condition spécifique, à l'initiative du Client, ne pourra venir s'ajouter et/ou se substituer aux présentes. Les CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation des Produits. La Société se réserve la possibilité de prévoir des conditions particulières pour la vente de certains Produits, offres spéciales, garanties spéciales, etc. qui sont fournies au Client avant la Commande. Le fait pour l'une des Parties, à un moment donné et pour quelque motif que ce soit, de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations contenues dans les présentes, ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

3. Caractéristiques des produits

Les Produits régis par les CGV sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Le Client peut se reporter à la présentation du Produit sur le Site, qui fait l'objet d'un récapitulatif dans sa page de Commande et dans le mail de confirmation. Le Client est expressément averti que toute offre de Produit est susceptible d'évoluer. Seul le Produit décrit lors de la Commande est dû au Client.

Sans préjudice des dispositions du Code de la consommation relative aux mises à jour, le Produit acheté par le Client est fourni dans sa version à jour à la date d'achat.

4. Commande

4.1. Majorité. Le Client garantit à la Société qu'il est majeur et qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation de la Commande.

4.2. Commande sur le Site. Après avoir sélectionné le Produit qu'il souhaite acheter sur le Site, l'Utilisateur est dirigé vers une page de commande sur laquelle il renseigne ses coordonnées personnelles (nom, prénom, email, adresse postale, numéro de téléphone) et, le cas échéant, toutes les informations et coordonnées nécessaires et exactes pour permettre la livraison du Produit et la facturation de la Commande. L'Utilisateur sélectionne les modalités de paiement (paiement unique ou en plusieurs fois, mode de paiement) selon les possibilités offertes par la Société.

4.3. Vérification des informations. Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies et garantit la Société contre toute fausse identité. Le Client ne pourra tenir responsable la Société d'un manquement résultant de l'inexactitude ou de la fausseté des informations fournies au moment de la commande, qui seront utilisées pour livrer le Produit. Le Client doit s'assurer qu'il pourra effectivement recevoir le colis à l'adresse renseignée, en fonction des délais de livraison indiqués lors de la Commande.

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

4.6. Signature électronique La fourniture en ligne des coordonnées bancaires du Client et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord du Client et vaudront :

- Exigibilité des sommes dues au titre de la Commande ;
- Signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

4.7. Validation de la Commande. Après avoir lu et accepté les CGV en cochant la case prévue à cet effet, le Client est dirigé vers une page récapitulative de sa commande, sur laquelle il fournit ses coordonnées bancaires avant de valider son paiement. Il appartient au Client de vérifier les informations récapitulatives de sa commande et de les rectifier le

cas échéant, avant de valider le paiement de la commande. Ce second clic confirme définitivement la commande du Client.

4.8. Confirmation de Commande. Le Client reçoit un mail de confirmation et récapitulatif de sa Commande dès que le paiement est effectivement validé par la Société ou son prestataire de service de paiement. Le Client doit disposer d'une boîte aux lettres électronique d'envoi et de réception fonctionnelle. A défaut, il ne pourra recevoir de confirmation écrite de sa commande à l'adresse électronique renseignée, ni recevoir le mail récapitulatif de sa commande.

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

5. Conditions tarifaires

5.1. Tarifs applicables. Le Produit commandé est vendu aux tarifs en vigueur figurant sur le Site lors de l'enregistrement de la Commande du Client par la Société.

Les prix sont indiqués en euro et la TVA n'est pas applicable au Produit.

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

5.3. Mode de paiement. Pour régler sa commande, le Client dispose du mode de paiement mis à sa disposition par la Société sur le Site, notamment : Stripe, par prélèvement bancaire.

Le Client choisit le mode de prélèvement bancaire avec le système et service de paiement proposé qui est un services sécurisé fourni par un tiers à la Société soumis à des conditions contractuelles propres sur lesquelles la Société n'exerce aucun contrôle – notamment à titre indicatif pour Stripe (<https://stripe.com/payment-terms/legal>). Dans ce cas, le paiement s'effectue par prélèvement SEPA ou à partir des informations de carte bancaire communiquées, selon le mode de paiement proposé par le prestataire de service de paiement. La Société se réserve la possibilité de faire appel aux prestataires de service de paiement de son choix et d'en changer à tout moment.

5.4. Autorisation de débit. En communiquant ses informations bancaires lors de la Commande, le Client autorise la Société à débiter le compte du montant du prix indiqué sur le Site pour le Produit correspondant.

5.5. Facilités de paiement. Si la Société propose au Client de régler la totalité d'un prix forfaitaire déterminé en plusieurs fois, il ne s'agit pas d'un paiement sans engagement ou

d'un abonnement mensualisé, mais d'un échancier de paiement du prix du Produit. La totalité du prix correspondant à la somme des paiements échelonnés est due, quel que soit le nombre de paiements envisagés et le prix du Produit. La dernière date de règlement fixée n'est jamais prévue plus de trois mois après la Commande et les éventuels frais sont négligeables. Un paiement échelonné ou toute autre facilité de paiement pourra également être prévue pour la fourniture continue ou à exécution successive de biens de même nature et aux termes desquels le Client en règle le coût par paiements échelonnés pendant toute la durée de la fourniture.

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

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

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

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

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

6. Livraison

6.1. Disponibilité des stocks. Les Produits sont offerts à la vente et livrés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du Produit commandé, la Société en informe immédiatement le Client et peut lui proposer un Produit d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, procéder au remboursement de la Commande si le Client est un consommateur. En dehors du remboursement du prix du Produit indisponible, la Société n'est tenue à aucune indemnité d'annulation, sauf si l'inexécution du contrat lui est personnellement imputable.

6.3. Réserve de propriété et transfert des risques. La Société demeure propriétaire des Produits vendus jusqu'au complet paiement du prix et le Client s'engage, tant que la propriété ne lui est pas transférée, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation des Produits. Sauf dans le cas où le paiement intégral du prix n'a pas été encaissé à la Commande, la propriété du Produit est transférée au Client dès sa livraison. Tout risque de perte ou d'endommagement d'un Produit est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui (par exemple, un point de retrait, un concierge, etc.) et autre que le transporteur proposé par la Société, en prend physiquement possession. En tout état de cause, lorsque le Client confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par la Société, le risque de perte ou d'endommagement du Produit est transféré au Client lors de sa remise au transporteur.

6.4. Délai de livraison. Sauf mention contraire sur le Site au moment de la Commande et/ou sur la page de Commande et à moins que la loi n'autorise un délai plus long, la Société s'engage à livrer tout Produit dans un délai de 30 jours après réception de la Commande. Les délais de livraison indiqués lors de la Commande peuvent être plus longs et varier compte-tenu des contingences de livraison des services postaux et de tout événement imprévisible et extérieur à la Société ou au transporteur (ex : grève).

6.5. Retard de livraison. Lorsque le Produit commandé n'est pas livré à la date ou à l'expiration du délai mentionné sur le bon de Commande ou prévu dans les CGV, le Client peut, après avoir enjoint sans succès la Société à exécuter son obligation de livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par la Société de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps. Lorsque le contrat est résolu dans ces conditions, la Société rembourse le Client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. A moins que la loi n'en dispose autrement, et sauf disposition contraire dans les présentes, les dépassements de délai de livraison ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts ou indemnités de quelque nature que ce soit. La Société se réserve la possibilité de transmettre la contestation du Client au transporteur chargé de la livraison, lequel pourra, le cas échéant, être amené à demander de plus amples informations au Client concernant le retard signalé.

6.6. Lieu de livraison. Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison fournie par le Client lors de la Commande qui ne pourra pas être modifiée une fois la Commande finalisée. La livraison pourra se faire par remise directe à l'adresse de livraison ou en point de retrait. Le Client devra retirer le Produits commandé dans un délai de quinze jours à compter de l'avis de mise à disposition. Il pourra être demandé au Client toute pièce justificative d'identité non-expirée préalablement à la remise du Produit. A défaut, le retrait du produit dans les délais et conditions indiquées, La Commande sera annulée et le frais de transport mis à la charge du client.

6.7. Etat du Produit. Lorsque le Produit est livré à l'adresse indiquée par le Client lors de la Commande par un transporteur, il appartient au Client de vérifier en présence du livreur l'état du Produit livré et, en cas d'avarie ou de livraison incomplète, d'émettre des réserves sur le bon de livraison ou sur le récépissé de transport, et éventuellement de refuser la livraison du Produit auprès du livreur directement. Si le transporteur ne peut justifier d'avoir laissé la possibilité au client de vérifier le bon état des Produits commandés, le Client disposera d'un délai de 10 (dix) jours pour notifier sa protestation motivée par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée au transporteur, et ce, sans préjudice du recours dont le Client dispose contre la Société.

7. Droit de rétractation

7.1. Délai. Le Client dispose d'un droit lui permettant de se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze jours, pour tout ou partie des Produits commandés. Ce délai est compté en jours calendaires et court à compter du lendemain de la réception du Produit par le Client ou tout tiers autorisé pour la livraison, à l'adresse indiquée ou en point de retrait. Dans le cas d'une Commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément ou dans le cas d'une Commande d'un Produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier Produit, ou lot/pièce. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant.

7.2. Mode d'exercice. Pour exercer le droit de rétractation, le Client notifie sa décision de rétractation contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par voie postale à l'adresse IOSYS 19, rue Notre Dame 35270 Combourg ou par mail à l'adresse contact@iosyscoaching.com. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation reproduit ci-après dans un encadré mais ce n'est pas obligatoire. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client.

7.3. Renvoi du Produit. Le Client doit renvoyer ou restituer le Produit pour lequel il s'est rétracté, auprès de la Société au plus tard quatorze jours après l'envoi de sa décision de se rétracter. Ce délai est réputé respecté si le bien est renvoyé avant l'expiration du délai de quatorze jours dans les conditions de retour prévues. Les frais de retour des produits

sont à la charge du Client. Les modalités de retour des Produits sont précisées à l'article « MODALITES DE RETOUR DES PRODUITS » auquel le Client se reporte.

7.4. Remboursement. En cas de rétractation du Client, la Société rembourse le prix du Produit au plus tard quatorze jours, courant dès le lendemain du jour de la réception de la décision de rétractation du Client. La Société procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf s'il accepte expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. La Société pourra différer le remboursement jusqu'à ce que le Produit soit réceptionné, ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de IOSYS 19, rue Notre Dame. 35270 Combourg

contact@iosyscoaching.com :

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

Commandé le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

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

- Lorsque le Client est un professionnel,
- Fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- Fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- Fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- Fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

- Travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- Fourniture d'un agenda, d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- Bien acheté après une enchère publique.

8. Garanties

8.1. Conditions. Il est rappelé que les garanties légales de conformité et contre les vices cachés sont prévues ci-après au bénéfice des Clients ayant la qualité de consommateur ou non-professionnels et supposent un usage normal des Produits selon les usages en vigueur. Ces garanties s'appliquent en dehors de toute garantie commerciale.

8.2. Garantie de conformité. La garantie de conformité est une garantie légale qui s'applique en dehors de tout engagement commercial aux contrats de vente et de biens meubles corporels et aux contrats de vente de biens comportant des éléments numériques, lorsque ces éléments sont fournis avec ces biens dans le cadre du contrat de vente.

En cas de défaut de conformité, le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour solliciter la mise en conformité du Produit par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat.

Cependant, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix du consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, notamment au regard de la valeur qu'aurait le Produit en l'absence de défaut, de l'importance du défaut et de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

1) Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien.

2) Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

8.3. Garantie contre les vices cachés. La garantie contre les vices cachés est une garantie légale qui s'applique en dehors de tout engagement commercial. Le Client peut également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, dans les deux ans à compter de la découverte du défaut au plus tard 5 ans après l'achat du Produit, le Client peut demander la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil. Dans tous les cas, le Produit en question sera susceptible de faire l'objet d'une analyse directement par le fabricant, qu'il s'agisse de la Société ou d'un tiers.

8.4. Dispositions légales. En acceptant les CGV, le Client atteste avoir pris connaissance des dispositions légales suivantes:

Article **L. 217-4** du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.»

Article **L. 217-5** du Code de la consommation « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté..»

Article **L. 217-12** du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article **L. 217-16** du Code de la consommation: « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.»

Article **1641** du Code civil: « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.»

Article **1648** du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents. »

9. Conditions de retour

9.1. Adresse. Les produits sont à renvoyer à l'adresse suivante : IOSYS, 19 rue Notre Dame 35270 Combourg . Il sera demandé au Client de joindre dans son colis de renvoi une copie du courrier de confirmation de la Commande au format A4 ou un document manuscrit indiquant le numéro de la Commande et le montant réglé lors de la Commande, ainsi que le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté quant à l'exercice du droit de rétractation, d'une garantie légale ou le cas échéant commerciale, justifiant le retour du Produit.

9.2. Etat. Le Client doit retourner le produit dans son conditionnement et emballage d'origine ou dans tout autre emballage permettant d'assurer le retour du Produit dans son état neuf. Tout produit retourné abîmé, incomplet ou présentant des traces d'usure ou d'odeurs nouvelles, ne pourra faire l'objet d'aucune reprise, échange ou remboursement, y compris sur le fondement du droit de rétractation.

9.3. Frais de renvoi. Les frais de retour sont à la charge du Client, y compris en cas d'exercice du droit de rétractation.

9.4. Remboursement. Après réception du Produit, la Société procède au remboursement intégral du prix du Produit retourné, à l'exclusion des frais de livraison (sauf mention contraire dans les CGV, ou lorsque la loi prévoit ce remboursement). En cas de Commande de plusieurs Produits et de retour d'une partie de la Commande uniquement, le remboursement des frais de livraison se fait au prorata du nombre de Produits commandés et retournés dans les conditions prévues. En cas de retour ne respectant pas les conditions prévues, aucun remboursement ne saurait être exigible et le Client restera propriétaire du produit retourné, qu'il pourra venir récupérer directement auprès de la Société, ou qui lui sera renvoyé à ses frais dans un délai d'un mois maximum, suivant la notification du refus de remboursement par la société.

10. Accès au site

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

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

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

11. Protection des données personnelles

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

Les informations demandées dans le cadre des formulaires disponibles sur le Site marquées d'un astérisque sont obligatoires et nécessaires à la gestion des demandes, et le défaut de réponse dans un champ obligatoire entraînera l'impossibilité pour la Société de traiter les demandes des Utilisateurs.

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

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

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

Toute demande d'exercice peut être adressée par mail à l'adresse contact@iosyscoaching.com. Toute personne concernée par un traitement dispose d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Les coordonnées téléphoniques du Client pourront être demandées par la Société dans le cadre d'une Commande. Le Client consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique est informé qu'il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique appelée "Bloctel" (plus d'informations sur bloctel.gouv.fr). Lorsque le Client est inscrit à cette liste, la Société n'opère pas de démarchage téléphonique et pourra contacter par téléphone le Client uniquement pour des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'une Commande en cours et ayant un rapport avec l'objet de cette Commande.

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

12. Sites partenaires - liens hypertexte

L'Utilisateur peut accéder, par les liens hypertexte présents sur le Site, aux sites de Partenaires ou de tiers, qui ne sont pas soumis aux présentes CGV. L'Utilisateur est, en conséquence, invité à prendre connaissance des conditions générales d'utilisation ou de vente ainsi que des politiques de confidentialité ou toutes autres informations légales, applicables à ces sites tiers.

L'Utilisateur est informé que le Site peut nécessiter l'accès à d'autres sites, conçus et gérés sous la responsabilité de tiers. Aucun contrôle sur les contenus desdits sites n'est exercé de la part de la Société qui décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation faite par tout tiers des informations y figurant. Cette clause s'applique à tout contenu des Partenaires.

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

13. Cas de force majeure ou fortuit

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

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

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux et sans que cette liste ne soit restrictive : les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à la Société, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, les épidémies et pandémies, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la Société.

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

14. Propriété intellectuelle

La Société ou ses Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et aux Produits. Les droits de propriété intellectuelle portent notamment mais pas exclusivement sur tous les contenus, textes, images, vidéos, graphismes, logos, icônes, sons, logiciels figurant sur le Site et/ou les Produits.

L'accès au Site et/ou l'achat d'un Produit ne confère aucun droit à l'Utilisateur ou au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et aux Produits. L'Utilisateur ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site ou des Produits en violation des droits des titulaires de droits de propriété intellectuelle sur ces derniers.

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

Tous les signes distinctifs utilisés par la Société sont protégés par la loi et toute utilisation non autorisée par la Société pourra donner lieu à des poursuites.

Le non-respect de la propriété intellectuelle de la Société ou de ses Partenaires sera analysé comme une faute grave de l'Utilisateur ou Client portant préjudice à la Société qui se réserve la possibilité, dans ce cas, de demander tous dommages-intérêts.

15. Références client et communication

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

15.2. Autorisation d'exploitation. Lorsque le Client adresse des écrits, des vidéos et/ou photographies à la Société pour donner son avis ou témoigner sur le Produit fourni par la Société, et le cas échéant émet des commentaires ou publications concernant la Société (par exemple, sur ses réseaux sociaux), auxquels sont rattachés son identifiant et sa photo de profil, alors le Client autorise la Société à exploiter ces contenus pour la promotion de ses activités commerciales. Les contenus sont susceptibles d'être protégés par des droits à l'image et/ou des droits d'auteur, et dans ce cas, le Client concède à la Société la possibilité de les adapter (sur la forme) et de les reproduire sur tous supports, notamment en les présentant comme référence commerciale et/ou en tant qu'avis. Par exemple, la Société pourra prendre des captures d'écran des publications sur les réseaux sociaux la concernant ou sur le Produit livré au Client, et les reproduire sur le Site en tant qu'avis.

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

15.3. Évènement. Les dispositions du paragraphe précédent s'appliquent de la même manière s'agissant de vidéos et photographies prises à l'occasion de tout type d'évènement (public, réservé aux clients, etc.) organisés ou co-organisé par la Société. Les captations pourront être enregistrées et publiées par la Société, y compris sur les réseaux sociaux. Si le Client ne souhaite pas apparaître sur une éventuelle publication des images, il lui plaira de se placer en fond de salle, de ne pas participer aux photos groupées, de ne pas faire un signe au photographe / cameraman dans le champ duquel il pourrait être placé.

16. Evolution des conditions générales

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

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

Le Client peut également être invité à accepter les CGV modifiées et à défaut, les dernières CGV ayant été acceptées continuent à s'appliquer jusqu'à ce que le Produit soit effectivement livré. En cas d'impossibilité pour la Société de poursuivre l'exécution du Contrat dans les précédentes conditions, le Client dispose de la faculté de demander la résiliation et son remboursement.

17. Responsabilité

17.1. Responsabilité des Utilisateurs et Clients

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

Lorsque le Produit est livré avec un mode d'emploi ou tout guide d'usage, y compris par renvoi à un lien URL, le Client s'engage à en prendre connaissance et utiliser le Produit conformément aux recommandations fournies.

Dans les espaces d'échange, le Client assume en tant qu'éditeur, la responsabilité de la communication au public des informations et la responsabilité éditoriale de toute sa communication, physique et en ligne et notamment mais non exclusivement de son ou ses sites, blogs, pages et comptes sur les réseaux sociaux. Le Client est le seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des données et contenus qu'il transmet au public.

17.2. Limitation de responsabilité vis à vis des Clients professionnels

Quel que soit le type de Produit commandé par le Client professionnel, la responsabilité de la Société est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client professionnel. En aucun cas, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que la perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation du Client professionnel.

De la même manière, la Société ne pourra être tenue responsable des dommages directs et indirects causés au matériel de l'Utilisateur, lors de l'accès au Site, et résultant soit de l'utilisation d'un matériel ne répondant pas aux conditions prévues, soit de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité.

EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, LA RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ EST PLAFONNÉE À L'ÉGARD DES PROFESSIONNELS AU MONTANT DU PRIX PAYÉ HORS TAXES PAR LE

CLIENT EN CONTREPARTIE DE LA FOURNITURE DU PRODUIT DANS LE CADRE DUQUEL S'INSCRIT LE LITIGE. CE MONTANT S'ENTEND COMME LE MAXIMUM QUE POURRAIT ETRE AMENE A REGLER LA SOCIÉTÉ À TITRE D'INDEMNITÉ (DOMMAGE ET INTÉRÊTS) ET DE PÉNALITÉS, QUELS QUE SOIENT LES CHEFS DE PRÉJUDICES ALLÉGUÉS ET LES FONDEMENTS JURIDIQUES RETENUS À MOINS QUE LA LOI OU LA JURISPRUDENCE NE S'Y OPPOSE.

18. Généralités

Les CGV et toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées sont régies par le droit français. Les CGV et le Site sont rédigés en langue française. Dans le cas où ils seraient traduits en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Dans l'hypothèse où une clause des CGV s'avérerait nulle, inapplicable, inopposable ou de nul effet, celle-ci n'entraînerait pas la nullité des CGV et la validité des autres dispositions ne saurait en être affectée.

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

Le Client accepte que la Société puisse céder le présent contrat à ses sociétés affiliées ou à un acquéreur sans son accord préalable, dans la mesure où cette cession n'est pas susceptible d'engendrer une diminution des droits du Client consommateur.

19. Litiges

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

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

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

17.3. Litige entre professionnels. EN CAS DE LITIGE SURVENANT ENTRE UN CLIENT PROFESSIONNEL ET LA SOCIÉTÉ PORTANT SUR LE SERVICE, L'INTERPRÉTATION, L'EXECUTION ET/OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT, IL EST ATTRIBUÉ COMPÉTENCE

EXCLUSIVE AUX TRIBUNAUX DANS LE RESSORT DE LA VILLE DU SIÈGE DE LA SOCIÉTÉ, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES PAR VOIE DE RÉFÉRÉ OU REQUÊTE.

IOSYS