

Conditions générales de vente ECS Serviços de informações e edições LTDA

Entre la Société ECS Serviços de informações e edições LTDA, Rua Luiz Pereira Camacho 138, Parque Tarumã, Maringá-PR, BRESIL, CEP 87053-640, représentée par Me Luciane CABANNES, en qualité de gérant, dûment habilité aux fins des présentes. La société peut être jointe par email en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page À propos du site encouplesimone.com Ci-après le « Vendeur » ou la « Société ».

D'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de la société, Ci-après, « l'Acheteur », ou « le Client »

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Le Vendeur est éditeur de produits et de services de formation en ligne à destination de non professionnels, et de professionnels, commercialisés par l'intermédiaire de ses sites Internet (notamment encouplesimone.com). Ces formations peuvent associer présentiel autant que des enseignements dispensés en ligne par l'intermédiaire de sites Internet. La liste et le descriptif des biens et services proposés par la Société peuvent être consultés sur les sites susmentionnés.

Article 1 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les ventes de Produits, effectuées au travers des sites Internet de la Société qui sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

Ces CGV sont consultables sur le site Internet de la Société. La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois de son pays ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Il se porte fort du respect de ces CGV pour l'ensemble de son organisation.

Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 2 : Entrée en vigueur et durée du contrat

Le présent contrat entrera en vigueur au moment du paiement (ou du premier paiement) de la commande par l'acheteur (y compris pour les articles en pré-commande). Il est conclu pour la durée nécessaire à la fourniture des Produits et jusqu'au terme des garanties et obligations de la Société.

La durée peut en particulier varier en fonction des services associés au produit (ex : certaines formations peuvent comporter un service d'assistance spécifique mis en œuvre pendant une durée donnée).

Article 3 : Conclusion du contrat en ligne

Le Client devra suivre une série d'étapes spécifiques à chaque Produit offert par le Vendeur pour pouvoir réaliser sa commande. Toutefois, les étapes décrites ci-après sont systématiques :

- Information sur les caractéristiques essentielles du Produit ;

- Choix du Produit, le cas échéant de ses options et indication des données essentielles du Client (identification, adresse.) ;
- Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.
- Vérification des éléments de la commande et, le cas échéant, correction des erreurs.
- Suivi des instructions pour le paiement, et paiement des produits.
- Expédition des produits ou livraison des codes d'accès aux plateformes d'e-learning.

Le Client recevra alors confirmation par courrier électronique du paiement de la commande, ainsi qu'un accusé de réception de la commande la confirmant.

Il recevra un exemplaire .pdf des présentes conditions générales de vente.

Pour les produits livrés, cette livraison se fera à l'adresse indiquée par le Client.

Le cas échéant, le client recevra également confirmation de l'expédition des Produits.

Aux fins de bonne réalisation de la commande, le Client s'engage à fournir ses éléments d'identification véridiques.

Le Vendeur se réserve la possibilité, de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime, particulièrement s'il existe un litige avec le Client relatif au paiement d'une commande précédente.

Article 5 : Prix

Les prix des produits vendus au travers des sites Internet sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TVA + toutes autres taxes, le cas échéant) et déterminés sur les pages de descriptifs des Produits.

Les frais d'expédition sont indiqués en sus, lorsque de tels frais sont applicables.

La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, pour l'avenir.

Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet de la Société sont à la charge du Client.

Article 6 : Produits et services

Les caractéristiques essentielles des biens, des services et leurs prix respectifs ont été mis à disposition de l'acheteur sur les sites Internet de la société.

La majorité des formations dispensées sont mises en œuvre au travers d'une plateforme d'e-learning.

Dans ce cadre la Société met à disposition au profit du Client un accès à cette plateforme, lui permettant de suivre son parcours de formation. L'accès à cette plateforme peut être limité dans le temps (en fonction du produit choisi). Le droit d'accès à cette plateforme est personnel, unique, incessible et intransmissible et est réalisé au moyen d'un code d'accès qui ne peut être partagé, cédé, revendu, ou retransmis ; la plateforme est ouverte 24/24h et 7 jours sur 7, sauf anomalie technique ou mises à jour ponctuelles.

En cas de violation des règles relatives aux codes d'accès et en particulier en cas d'utilisation de ces codes par plusieurs personnes, la Société se réserve le droit de supprimer le service immédiatement sans indemnisation, préavis ou information préalable.

La Société met en œuvre des moyens pour s'assurer que ses plateformes d'e-learning sont fonctionnelles et accessibles ; en cas d'anomalie découverte par le Client, celui-ci s'engage à prévenir la Société dans les meilleurs délais afin que celle-ci puisse remédier aux éventuels dysfonctionnements.

Il est indispensable que le Client dispose d'un équipement informatique adéquat lui permettant de suivre la formation (ordinateur, écran, connexion Internet, navigateur web, logiciel de messagerie, carte son et haut-parleurs pour entendre les vidéos ; la majorité du temps un équipement type ordinateur portable est suffisant).

Le client atteste également avoir reçu l'ensemble des informations nécessaires à sa décision de passer commande, ainsi qu'un détail des frais de livraison ainsi que les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat.

Le Vendeur s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des stocks de Produits disponibles uniquement. A défaut, le Vendeur en informe le Client.

Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Conformément à la loi, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande.

Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle.

La durée de validité de l'offre des Produits ainsi que leurs prix est précisée sur les sites Internet de la Société, ainsi que la durée minimale des contrats proposés lorsque ceux-ci portent sur une fourniture continue ou périodique de produits ou services.

Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse email pour le cas d'une société).

Il est souligné que les résultats que permettent d'atteindre les produits de formation sont naturellement tributaires de la bonne application des conseils donnés. La bonne réussite des méthodes exposées et enseignées dépend en partie de la volonté et de l'engagement de l'utilisateur à assimiler les techniques données et de les pratiquer afin qu'elles produisent les résultats escomptés.

Le Client s'engage à suivre les cours à son rythme et à appliquer les méthodes enseignées.

Article 7 : Clause de réserve de propriété et confidentialité

Les produits demeurent la propriété de la Société jusqu'au complet paiement du prix.

Le Client s'engage à conserver les techniques enseignées confidentielles et à ne pas les revendre, les divulguer, les reproduire, les transmettre ou les diffuser de quelque manière que ce soit.

Article 8 : Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la commande, y compris pour les produits en précommande. Le Client peut effectuer le règlement par carte de paiement ou chèque bancaire. Les cartes émises doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Le Vendeur n'accepte pas l'American Express.

Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par l'intermédiaire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité du sous-traitant et ne saurait nous être imputée.

Une fois le paiement lancé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations.

L'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué.

Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage.

En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

En cas de paiement par chèque, le chèque devra être établi à l'ordre de la Société, et envoyé à l'adresse indiquée en tête des présentes CGV.

Le chèque sera encaissé avant l'expédition de la commande, sauf accord exceptionnel écrit confirmé par un employé autorisé de la Société.

Article 9 : Livraison

La livraison est faite à l'adresse indiquée lors de la commande.

Le Client choisit le mode de livraison approprié. Il est seul responsable d'un défaut de livraison dû à une indication erronée de son adresse lors de la commande.

Les risques sont à la charge du Client à compter de la date à laquelle les produits commandés auront quitté les locaux de la société.

Délais de livraison : en général les produits numériques sont livrés instantanément par voie électronique dès que le règlement du Client a été validé. Le délai maximal de livraison des produits est de quinze jours, sauf mention contraire sur la page de vente ou de commande du produit.

Article 10 : Précommande

Les produits en "Précommande", peuvent être achetés avant leur parution officielle ; dans ce cas, leur paiement est exigible immédiatement au moment de la commande.

Les dates prévisionnelles de parution des produits ne sont pas contractuelles et peuvent évoluer. La Société fait de son mieux pour respecter les dates annoncées, cependant les dates effectives dépendent bien souvent de facteurs indépendants de notre volonté (par exemple délais d'impression, de pressage de DVDs, catastrophes naturelles).

Article 11 : Délai de rétractation

Conformément à la législation européenne,

« Le consommateur dispose d'un délai de quinze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour».

« Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services ».

Le droit de rétractation peut être exercé simplement en contactant la Société au moyen des coordonnées indiquées au présent contrat (v. en-tête).

Article 12 : Réclamations

Le cas échéant, l'Acheteur peut présenter toute réclamation en contactant la société au moyen des coordonnées indiquées au présent contrat (v. en-tête).

Article 13 : Droits de propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Le client s'interdit en particulier de reprendre toute information tirée des produits pour en faire des produits concurrents à la société ou de réutiliser ces produits pour former des tiers.

Article 14 : Force majeure

L'exécution des obligations du vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution.

Le vendeur avisera le client de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

Article 15 : Nullité et modification du contrat

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties.

Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

Article 16 : Garanties commerciales

Nous voulons être absolument certains que tous nos clients sont ravis d'avoir travaillé avec nous et atteignent leurs objectifs. Pour ce faire nous offrons les garanties détaillées ci-après.

Produits physiques (livres, DVD, CD audio)

Sauf mention contraire sur la page descriptive du produit, nos produits physiques sont proposés sans garantie. Le droit de rétractation de 7 jours peut toutefois être appliqué aux produits éligibles. En cas de retour, si une garantie est offerte avec le produit ou si le délai de rétractation s'applique au produit, les Clients doivent renvoyer le produit ÉTAT NEUF pour être remboursé intégralement (sauf frais de port).

Produits électroniques

Sauf mention contraire sur la page descriptive du produit, tous nos produits électroniques ont une garantie de satisfaction de 30 jours. Si vous n'êtes pas satisfait au cours des trente jours suivant votre achat, contactez-nous simplement en vous rendant sur cette page pour demander votre remboursement en mentionnant votre numéro de transaction.

Retour des produits

En cas de réception de produits défectueux ou non conformes, nous nous engageons à les remplacer, ou vous rembourser le montant du ou des produits commandés.

Attention, il faut quand même respecter quelques règles :

- Nous contacter pour qu'on vous donne les informations de retour au préalable.
- Nous retourner les produits défectueux ou non conformes avec la facture correspondante (ou au minimum le n° de transaction).

Nous vous remboursons les frais de retour si vous retournez votre commande pour une raison qui nous est imputable : erreur de livraison, article défectueux.

Les frais de retour ne vous seront pas remboursés si vous nous retournez votre commande parce que vous avez changé d'avis.

Le retour doit être adressé à l'adresse de la Société indiquée en tête des présentes.

Un remboursement sera fait par chèque ou virement (joindre un RIB) dans les 15 jours à compter de la réception du colis.

Article 17 : Disponibilité et présentation

Les commandes seront traitées dans la limite de nos stocks disponibles ou sous réserve des stocks disponibles chez nos fournisseurs.

En cas d'indisponibilité d'un article pour une période supérieure à dix jours ouvrables, vous serez immédiatement prévenu des délais prévisibles de livraison et la commande de cet article pourra être annulée sur simple demande. Le client pourra alors demander un avoir pour le montant de l'article ou son remboursement.

Les photos de nos produits sont des "suggestions de présentation", c'est à dire que les images ne correspondent pas toujours exactement au produit que vous recevrez au final, surtout pour des précommandes, où les visuels ne sont pas toujours définitifs.

Article 18 : Protection des données personnelles

En adhérant à ces conditions générales de vente, vous reconnaissez avoir pris connaissance de notre politique de protection des données personnelles et consentez à ce que nous collectons et utilisions ces données.

En saisissant votre adresse email sur l'un des sites de notre réseau, vous recevrez des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par la Société et ses partenaires. Vous pouvez vous désinscrire à tout instant. Il vous suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin de nos emails ou de contacter le responsable du traitement (la Société) par lettre RAR.

Nous effectuons sur l'ensemble de nos sites un suivi de la fréquentation. Pour cela, nous avons recours à des outils tels que Google Analytics, Xiti, ou Visual Website Optimizer. Ces données, non nominatives, nous permettent d'améliorer l'expérience d'utilisation de nos sites Internet, et de personnaliser les sites en fonction des demandes fréquentes des utilisateurs. Les pages de confirmation et conversion de nos formulaires sont en général équipées du dispositif Visual Website Optimizer de Site afin de mesurer leur efficacité et le niveau d'intérêt de nos prospects et clients.

Article 19 : Droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit brésilien.

En cas de violation par le Client des présentes CGV, la Société se réserve le droit de mettre un terme au présent contrat et clôturer l'accès du client aux plateformes d'e-learning.

Date de rédaction de ces CGV : septembre 2017