

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE – INTERNET

En vigueur au 10/09/21

### ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services suivants :

**Accompagnement psychologique - Bilans de compétences - Intervention en entreprise**

Tels que proposés par le Prestataire aux clients / bénéficiaires (« Les Clients ou le Client ») et les caractéristiques principales des Services sur le site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr)

**Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service sont de la seule responsabilité du Client.**

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr) et prévaudront sur tout autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr), et également à la signature du contrat de formation (Bilan de compétences).

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

INOV@, SARL

Capital social de 1000 euros

Immatriculée au RCS le 08-03-2016 sous le numéro 818 916 033

88 avenue des Vosges -88100 Remomeix

Mail : <http://www.inova-web.fr> (formulaire de contact en ligne)

Téléphone : +33 (0) 3 29 51 90 96

Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ils seront à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Prestataire.

## ARTICLE 2 - Prix

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr), lors de l'enregistrement de la commande par le Client.

Les prix sont exprimés en Euros, TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr)

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat avec documentations envoyées par courriels et par voie postale si nécessaire.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client/Bénéficiaire lors de la fourniture des Services commandés ou fin de formation si utilisation du compte personnel de formation.

## ARTICLE 3 - Commandes

Il appartient au Client de sélectionner sur le site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr) les Services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

Le Client/Bénéficiaire choisit un service qu'il ajoute à son panier. Le client peut supprimer ou modifier son panier avant validation.

Le client valide son panier, déclare avoir lu les CGV, et choisit son mode de paiement (paiement en ligne sécurisé pay plug).

Le client valide le mode de paiement et passe à l'achat en ligne.

Après validation, un email de confirmation lui est transmis.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr) constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire. D'autres possibilités de paiement sont acceptées (chèques/Espèces/mobilisation de son compte personnel de formation).

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client / Bénéficiaire avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le Client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site.

## ARTICLE 4 - Conditions de paiement

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Paiement par carte bancaire (pay plug)
- Ou paiement par chèques (possibilités de paiement en plusieurs fois sous contrôle bancaire)
- Espèces

Le prix est payable comptant par le Client, en totalité au jour de la passation de la commande.

Toute consultation pourra débiter si paiement bien reçu (facture acquittée).

Dans ce cas, en cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà des délais ci-dessus fixés, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, à compter de 10 jours et sans réponses de sa part suite à 3 relances (téléphone – mail – courrier avec A/R), la prestation prendra fin sans aucun remboursement intérieur.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr).

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

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

## ARTICLE 5 - Fourniture des Prestations

Les Services commandés par le Client seront fournis selon les modalités suivantes :

Bilans de compétences : (Tests et documents + documentation) envoyés par courriel ou adresse postale.

Accompagnement psychologique : pas spécifiquement sauf à la demande

Intervention en Entreprise : documents remis.

Lesdits Services seront fournis dans un délai maximum de quinze jours en fonction des séances – La passation des tests/ questionnaires est à effectuer chez soi sur un outil informatique à compter de la

validation définitive de la commande du Client avec restitution sous une semaine (accord avec le prestataire), dans les conditions prévues aux présentes CGV à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr).

Le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés. Un commun accord entre les deux parties s'initie avant démarrage de la prestation contractualisé par une signature du client et de la Psychologue Pierina Filogonio.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai d'1 mois à compter dès réception des Services pour émettre des réclamations. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

## **ARTICLE 6 - Droit de rétractation**

Selon les modalités de l'article L221-18 du Code de la Consommation

« Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint et également disponible sur le site ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au Prestataire aux coordonnées postales ou mail indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés 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 le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

## **ARTICLE 7 - Données personnelles**

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur réalisation et leur délivrance, ainsi qu'à leur transmission à des tiers intervenant

dans la réalisation des Services. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

Le Client est par ailleurs informé que la collecte de ses données à caractère personnel est également nécessaire au vu des finalités suivantes :

Avec accord avec le client à des fins d'aide dans sa recherche d'emploi ou en lien à son projet professionnel.

### **7.1 Collecte des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr) sont les suivantes :

#### **Ouverture de compte**

Lors de la création du compte Client / Utilisateur :

Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.

#### **Paiement**

Dans le cadre du paiement des Prestations proposées sur le site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr), celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du Client / utilisateur.

### **7.2 Destinataires des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel sont utilisées par le Prestataire et ses co-contractants pour l'exécution du contrat et pour assurer l'efficacité de la prestation de services, sa réalisation et sa délivrance.

La ou les catégorie(s) de co-contractant(s) est (sont) :

- Les prestataires établissements de paiement

Les responsables de traitement des données, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel, sont :

- Le Prestataire : Pierina Filogonio
- Inov@ (créateur site)
- Pay Plug/ Banque populaire (établissements bancaires)

### **7.4 Limitation du traitement**

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnel ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

## 7.5 Durée de conservation des données

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

## 7.6 Sécurité et confidentialité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

## 7.7 Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr) disposent des droits suivants :

- Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent de la manière suivante :

Le client peut envoyer un mail à [studio@inova-web.fr](mailto:studio@inova-web.fr) pour demander de supprimer la totalité des données personnelles le concernant.

- Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiqué à l'article 7.7
- « **Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs** »
- Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 7.7 « **Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs** »
- Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations des informations en écrivant à l'adresse indiquée à l'article 7.7 « **Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs** »
- Ils peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données en écrivant à l'adresse indiquée à l'article 7.7 « **Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs** »
- Ils peuvent également solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire
- Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Prestataire

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par E-mail au Responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du Prestataire. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Prestataire (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

## ARTICLE 8 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr) est la propriété du Vendeur 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.

## ARTICLE 9 - Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## ARTICLE 10 - Litiges

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiqué à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. En l'espèce, le médiateur désigné est

EC.EUROPA.EU

BAHNHOFSPLATZ 3 77694 KEHL ALLEMAGNE

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

E-mail : ODR-FRANCE@CEC-ZEV.EU.

Le Client est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Réalisé sur <https://www.legalplace.fr>

## ANNEXE I

### Formulaire de rétractation

Date \_\_\_\_\_

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur [www.pierina-filogonio.fr](http://www.pierina-filogonio.fr) sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de SARL, INOV@

88 avenue des Vosges -88100 Remomeix

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande de la prestation de service ci-dessous :

- Commande du (indiquer la date)
- Numéro de la commande : .....
- Nom du Client : .....
- Adresse du Client : .....

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)