

# Conditions générales de vente (CGV)

## 1. Objet

Les présentes conditions générales (ci-après « les CGV ») de la société Zateo Coachsulting GmbH s'appliquent à toutes les inscriptions et à tous les contrats conclus via le site internet (ci-après Sites) [www.ciel-ie.com](http://www.ciel-ie.com). Ces CGV sont accessibles sur le site internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

## 2. Particularité du service

Les contenus des services sont généralement composés de :

- Formations (présentiel ou en ligne)
- Coachings individuels ou en groupes (présentiel ou en ligne)
- Webinaires
- Documents téléchargeables
- Accompagnements personnalisés (présentiel ou en ligne)
- Produits dérivés (boutique – livre – etc)

Les Services présentés sur les Sites sont édités par la société Zateo Coachsulting GmbH qui est la seule titulaire des droits d'exploitation et de tous les droits de propriétés intellectuelle.

Les Services en vente sur le site sont délivrés sous la forme électronique, sauf mention contraire lors de l'achat, et peuvent être visionnés sur une plateforme sécurisée accessible via un login individuel qui sera envoyé à chaque client de manière individuelle

Les services sont offerts et livrés dans la limite des quantités disponibles, étant entendu que la société Zateo Coachsulting GmbH peut volontairement limiter le nombre de bénéficiaires du service.

En cas d'indisponibilité du service commandé, le vendeur en informe immédiatement l'acheteur et peut lui proposer un service d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, procède au remboursement des sommes versées dans un délai de 15 jours. En dehors du remboursement du prix du produit indisponible, le vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation.

Les photographies et illustration présentant le service ne constituent pas un document contractuel.

## 3. Propriété intellectuelle

Le contenu du site est la propriété exclusive de la société Zateo Coachsulting GmbH et de ses partenaires. L'ensemble de son contenu est protégé par les lois suisses et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle est formellement interdite sous peine de poursuites.

La société Zateo Coachsulting GmbH est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des services qu'elle propose à ses clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, vidéo, ...) utilisés par la société Zateo Coachsulting GmbH pour assurer les services, formations et services accessoires demeurent la propriété exclusive de la société Zateo Coachsulting GmbH.

A ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée par la société Zateo Coachsulting GmbH.

En particulier, le client s'interdit d'utiliser et d'exploiter le contenu des formations et des services pour former d'autres personnes que son propre personnel. Il engage sa responsabilité sur le fondement de la Loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

En contrepartie du paiement du prix du service, les contenus et informations transmises font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée illimitée ou d'une durée variable en fonction du service choisit. Il est dès lors de la responsabilité du client de se reporter aux fiches descriptives de chacun des services prévus dans la commande.

Hors utilisation personnelle ou commerciale autorisées des informations dans le cadre de l'activité du client, toute exploitation, reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus des services et formations, ainsi que les bases de données figurant le cas échéant sur le site sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisé.

En tout état de cause, la société Zateo Coachsulting GmbH demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion du service fourni à ses clients.

#### **4. Commandes des Services**

Le client peut passer commande par téléphone, courriel ou directement sur le site. Le client doit indiquer ses coordonnées et régler la somme due au moyen d'une carte de crédit ou un virement bancaire anticipé.

Le contrat est validé lorsque le client valide sa commande par le paiement. Le client recevra un mail de confirmation de sa commande.

#### **5. Accès aux Services**

Les Services ne sont accessibles qu'aux seules personnes physiques autorisées par la société Zateo Coachsulting GmbH ayant souscrit aux services, étant précisé que le client ne peut autoriser des personnes autres que ses utilisateurs internes.

Tout usage de l'accès du client aux services par une personne non autorisée engage la responsabilité du client.

L'accès du client aux services se fait, pour tout utilisateur, selon les modalités techniques et le calendrier prévu par la société Zateo Coachsulting GmbH. Les codes d'identification sont attribués par la société Zateo Coachsulting GmbH à la souscription du service.

Chaque code d'identification est personnel, individuel, confidentiel et intransmissible.

Le client répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive de ses codes d'accès. Le client informera sans délai la société Zateo Coachsulting GmbH de la perte ou du vol des clés d'accès. En cas de violation des clés d'accès, la société Zateo Coachsulting GmbH se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis ni information préalable.

Les droits d'accès aux services sont concédés pour une durée variable stipulée dans la commande en fonction du pack choisit à compter de l'ouverture des clés d'accès aux services.

#### **6. Conditions tarifaires et paiement**

La société Zateo Coachsulting GmbH peut modifier les tarifs des services à tout moment. Les modifications ne s'appliqueront pas aux contrats souscrits antérieurement.

Le paiement de la totalité du prix de la commande doit être effectué lors de la commande. La société Zateo Coachsulting GmbH peut accorder, de manière exceptionnelle, un paiement en plusieurs mensualités, avec frais supplémentaires.

Le paiement de la première mensualité se fera lors de la commande et les paiements suivants seront perçus par voie de prélèvement automatique. Le client reconnaît qu'il reste tenu au paiement intégral des services souscrits en application de la commande.

Pour le paiement par carte bancaire, le client devra communiquer son numéro de carte bancaire à la société Zateo Coachsulting GmbH et sera débité de son compte jusqu'à concurrence du montant total correspondant aux services commandés.

La société Zateo Coachsulting GmbH se réserve le droit de suspendre toute commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire ou en cas de non-paiement.

La société Zateo Coachsulting GmbH facture l'accès aux formations aux clients par différents système de paiement fourni par les dites sociétés.

Le client effectue le paiement de l'accès fixé par la société Zateo Coachsulting GmbH au moment de la commande via le système de paiement de son choix fourni par « LearyBox » par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, MasterCard) ou tout autre moyen que LearyBox rendra disponible sur son site.

En utilisant « système de paiement », le client accepte sans réserve les conditions générales de « société de paiement » visible sur les sites respectifs des dites sociétés en question.

Le client s'engage à répondre favorablement à toute demande de la société de LearyBox ou de « société de paiement » et plus généralement de toute autorité administrative ou judiciaire compétente en relation avec la prévention ou la lutte contre le blanchiment et, en particulier, ils acceptent de fournir tout justificatif d'adresse ou d'identité utile. En l'absence de réponse immédiate à ces demandes, la société, LearyBox et/ou « société de paiement » pourront prendre toutes les mesures appropriées notamment le gel des sommes versées et/ou la suspension du service.

## **7. Mise à disposition des Services**

Le client dispose des services sur une plateforme sécurisée. Il reçoit un code individuel lui permettant de se connecter à la plateforme. Le client doit vérifier au préalable si à la commande son système informatique a les capacités suffisantes pour accéder aux services en ligne.

## **8. Délai de rétractation**

Le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de paiement de la formation selon l'article 399 du CO (code des obligations Suisse), qui régit le droit de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit adresser un courrier à la société Zateo Coachsulting GmbH, dont l'adresse est indiquée dans les mentions légales.

La société Zateo Coachsulting GmbH s'engage à rembourser le client dans un délai de 30 jours à compter de la réception de sa demande de remboursement.

## **9. Garantie de satisfaction**

La société Zateo Coachsulting GmbH s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir les services pendant la période convenue dans la commande, sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou des solutions tierces utilisées.

Sur certains services, la Société peut proposer une garantie « *satisfait ou remboursé* » d'une durée de 30 jours à compter de la commande. Pour être valable, la garantie devra être spécifiée au moment de la commande. Ainsi, le client dispose de 15 jours à compter du jour de sa commande pour demander le remboursement s'il n'est pas parfaitement satisfait des services.

## **10. Limitation de responsabilité**

La responsabilité de la société Zateo Coachsulting GmbH ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique ou logicielle ou toute cause qui lui est étrangère. Quel que soit le type de service, la responsabilité de la société Zateo Coachsulting GmbH est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le client. Vis-à-vis des clients professionnels, la responsabilité de la société Zateo Coachsulting GmbH est plafonnée au montant du prix payé par le client au titre du service commandé.

En aucun cas, la responsabilité de la société Zateo Coachsulting GmbH ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation. La Société ne saurait être tenue responsable au titre des litiges intervenant entre le client et ses propres clients.

L'utilisation et l'exploitation des informations fournies au titre du service se font sous votre seule responsabilité et à vos risques et périls. Le client est seul responsable des interprétations qu'il fait des informations fournis au titre des services et des données des conseils qu'il en déduit et des adaptations réalisées pour son activité commerciale propre.

## 11. Force majeure et incapacité de rendre le Service

La société Zateo Coachsulting GmbH ne pourra être tenue responsable à l'égard du client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence et Tribunaux suisses et sans que cette liste soit restrictive : les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à la société Zateo Coachsulting GmbH, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, 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 Zateo Coachsulting GmbH.

En cas d'incapacité de travail de l'expert en charge du service au sein de la société Zateo Coachsulting GmbH, par suite de maladie ou d'accident, la société Zateo Coachsulting GmbH se réserve le droit de modifier le planning prévu sans qu'il ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités. La société Zateo Coachsulting GmbH avertira le client dans un délai raisonnable de son incapacité et dans la mesure du possible de la durée de celle-ci afin que le client puisse décider du maintien ou non de la réalisation du service.

En cas de non-maintien, les services fournis seront dus dès lors qu'ils ont été rendus. Pour les services non rendus du fait de l'incapacité, la société Zateo Coachsulting GmbH s'engage à procéder au remboursement partiel dans une part proportionnelle à leur valeur du service au moment de la commande.

## 12. Résiliations

Le client peut résilier à tout moment le service par mail à l'adresse [formation@ciel-ie.com](mailto:formation@ciel-ie.com). Le client demeure redevable du service souscrit lors de la commande.

La société Zateo Coachsulting GmbH se réserve le droit de mettre un terme immédiat au service en cas de non-paiement par ce dernier d'une ou plusieurs échéances.

La société Zateo Coachsulting GmbH se réserve par ailleurs le droit mettre un terme immédiat au service du client en cas de violation par ce dernier des droits de propriété intellectuelle de la société Zateo Coachsulting GmbH et de toute atteinte au service.

La résiliation du service entraîne de plein droit la suspension et l'arrêt des services souscrits par le client auprès de la société Zateo Coachsulting GmbH ainsi que l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues au titre, en principal, frais et accessoires (intérêts de retard, frais bancaires éventuels).

Toute personne dont le compte aurait été suspendu ou clôturé, ne pourra commander ultérieurement, ni créer de nouveau compte sur le site, sans l'autorisation préalable de la société Zateo Coachsulting GmbH.

## 13. Litiges

Les présentes CVG, la politique de confidentialité et toute question en découlant sont régies exclusivement par le droit matériel suisse, à l'exclusion de toute règle de conflit ressortant du droit international privé.

Pour les clients consommateurs, tous les litiges auxquels le présent contrat CVG et/ou la Politique de confidentialité pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumises exclusivement aux tribunaux ordinaires de « la ville de Fribourg » (Suisse), sous réserve d'un potentiel recours au Tribunal Fédéral.

**Mise à jour le 25.02.24**

Zateo Coachsulting GmbH – Tous droits réservés