



Conditions Générales de Vente

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent aux prestations de conseil, accompagnement, formation et vente de produits de formation e-learning proposées par Éticalp - Marie-Laure Blanc - Entrepreneur Individuel (EI) sur www.etalp.com et la boutique Prestashop shop.etalp.com

Définitions

Achat : le fait pour le client de procéder à la validation effective de la commande ainsi qu'au règlement du prix de la prestation ou d'un produit d'e-learning.

Atelier : une formation en présentiel avec plusieurs participants.

Client : l'acheteur - qu'il s'agisse d'un particulier ou d'un professionnel - d'une prestation à distance, d'une participation à un atelier ou d'un produit e-learning.

Contenu numérique : les vidéos à visionner ou fichiers à télécharger.

Données personnelles : les informations relatives à une personne physique :

- identifiée ou identifiable directement telles que : nom et prénom ;
- identifiée ou identifiable indirectement telles que : identifiant, n° client, courriel, n° de téléphone.

Durée d'accès : la durée pendant laquelle le produit d'e-learning est accessible.

Formateur : la personne dispensant la prestation de conseil, d'accompagnement ou de formation.

Formation : la prestation de conseil et d'accompagnement destinée à acquérir des connaissances et compétences ou à les améliorer.

Formations signature : les produits d'e-learning.

Formulaire d'acceptation des Conditions Générales de Ventes : le document par lequel le client accepte les présentes CGV.

Mise à jour : une modification visant à maintenir, adapter, faire évoluer ou mettre en conformité les CGV ainsi que les fonctionnalités, contenus et services du site www.etalp.com et de la boutique Prestashop shop.etalp.com.

Parcours à la carte : une prestation de conseil et d'accompagnement dispensée à distance.

Prix Hors Taxe : prix de vente du produit ou de la prestation hors Taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Prix Toutes Taxes Comprises (TTC) : prix de vente du produit ou de la prestation incluant la TVA facturé au client.

Produit : un contenu, un support pédagogique ou un service numérique.

Article 1 : Objet du contrat

1. Les trois formations signature

Les formations signature sont des produits d'e-learning.

1.1. Intitulés, prix et durée d'accès

- **Formation signature - Module 1** : Comment exprimer des idées complexes en anglais dans un monde encore plus compliqué qu'avant ? Durée moyenne 1H30.
 - o Accès pendant 1 mois : 168 € TTC – 140 € HT
 - o Accès pendant 3 mois : 384€ TTC – 320€ HT
 - o Accès pendant 6 mois : 504€ TTC – 420€ HT

- **Formation signature - Module 2** : Comment résister à la tentation de tirer profit ou d'appliquer des procédures sans s'interroger sur leur validité ? Durée moyenne 1H30.
 - o Accès pendant 1 mois : 168 € TTC – 140 € HT
 - o Accès pendant 3 mois : 384€ TTC – 320€ HT
 - o Accès pendant 6 mois : 504€ TTC – 420€ HT

- **Offre Formation signature : Module 1 + Module 2 soit :**
 - Comment exprimer des idées complexes en anglais dans un monde encore plus compliqué qu'avant ?) + Comment résister à la tentation de tirer profit ou d'appliquer des procédures sans s'interroger sur leur validité ? Durée moyenne 1H30 + 1H30 soit environ 3 heures.
 - o Accès pendant 1 mois - 216 € TTC – 180 € HT
 - o Accès pendant 3 mois - 432€ TTC - 360€ HT
 - o Accès pendant 6 mois - 552€ TTC - 460€ HT

1.1.1. Modalités de paiement et processus d'achat d'une formation signature

1. Le client se rend dans la boutique Prestashop – soit via le site <https://www.etalcp.com> soit directement via shop.etalcp.com.
2. Il choisit la formation signature qu'il souhaite acheter.
3. Il ajoute cette formation signature à son panier : une fenêtre *Produit ajouté au panier avec succès* apparaît. Le client clique sur *Commander* et arrive ainsi sur la page *Panier*.
4. Le client clique sur *Commander* et arrive sur la page *Informations personnelles* où il doit remplir la Rubrique 1 : nom, prénom, courriel (e-mail) et créer un mot de passe. Créer un mot de passe est nécessaire : le client en aura besoin lorsqu'il voudra accéder à sa formation signature sur la plateforme d'e-learning Sparks.
7. Une fois renseignées les informations de la Rubrique 1, le client clique sur le bouton *Continuer*.
8. Il arrive à la Rubrique 2 où il précise son adresse : elle est nécessaire pour l'établissement de la facture. Il clique sur *Continuer*.
9. Il arrive à la Rubrique 3 où il peut – notamment - laisser un message. Il clique sur *Continuer*.
10. Il arrive à la Rubrique 4 *Paiement*. Il vérifie sa commande et clique sur *Commande avec obligation de paiement*.
11. Il arrive sur la page AXEPTA-BNP Paribas. Il renseigne son numéro de carte bleue, VISA ou

Mastercard et clique sur *Payer maintenant*.

12. Le client accède ensuite directement à sa formation signature sur la plateforme Sparks.

Une fois le règlement effectué, un lien vers la plateforme e-learning s'affiche dans la confirmation de commande et dans son compte client de la boutique. En cliquant sur ce lien, le client peut ensuite accéder à la formation qu'il vient d'acheter.

Un récapitulatif de la commande et un justificatif de paiement sont ensuite générés afin de constituer une preuve de la commande et du paiement. Le client doit conserver ces éléments. Ils lui seront utiles en cas de rétractation, demande de remboursement ou mise en œuvre de la garantie.

Le droit d'accès à la formation pour la durée choisie démarre une fois le paiement effectué.

Le client peut accéder directement à la formation sur la plateforme Sparks à partir du lien « Démarrer ma formation » accessible dans le menu de la boutique et dans la page de récapitulatif de sa commande, ou du lien « e-learning » situé dans la Rubrique « Mon compte ».

Si le client accède directement au site Sparks sans s'être connecté préalablement via Prestashop, il sera redirigé vers l'écran de connexion/ login de Prestashop.

L'accès au service e-learning ouvre droit au visionnage du contenu vidéo et aux supports pédagogiques créés par leur auteur Marie-Laure Blanc. Les contenus vidéos ne peuvent pas être visionnés en mode hors ligne ni être téléchargés.

1.2. Offre Découverte - accès d'un mois aux Modules 1 et 2 pour 100€ HT - 120€ TTC

Cette offre est réservée aux auto-entrepreneurs, entrepreneurs individuels, fonctionnaires, chercheurs, étudiants, retraités, personnes en recherche d'emploi ou personnes à besoins spécifiques.

Cette offre est accessible au moyen d'un code promotionnel à demander à bonjour@eticalp.com

1.2.1. Modalités de paiement et processus d'achat de l'offre Découverte

1. Le client demande un code promotionnel à bonjour@eticalp.com. Une fois le code reçu, le client se rend dans la boutique Prestashop – soit via le site eticalp.com soit directement via shop.eticalp.com.

2. Il choisit l'Offre Découverte - Module 1 et Module 2 présentée à 216 euros TTC (180 euros HT).

3. Il ajoute cette offre à son panier : une fenêtre *Produit ajouté au panier avec succès* apparaît. Le client clique sur *Commander* et arrive ainsi sur la page *Panier*.

4. Dans la page *Panier*, il clique sur la mention *Vous avez un code promo ?* Une case apparaît : le client tape ou fait un copier-coller du code promotionnel qu'il a reçu. Le client clique sur *Ajouter*.

5. Le code promotionnel est appliqué : le total TTC passe à 120 euros TTC (100 euros HT).

6. Le client clique sur *Commander* et arrive sur la page Informations personnelles où il doit remplir la Rubrique 1 : nom, prénom, courriel (e-mail) et créer un mot de passe. Créer un mot de passe est nécessaire : le client en aura besoin lorsqu'il voudra accéder à son offre sur la plateforme d'e-learning Sparks.

7. Une fois renseignées les informations de la Rubrique 1, le client clique sur le bouton *Continuer*.

8. Il arrive à la Rubrique 2 où il précise son adresse : elle est nécessaire pour l'établissement de la facture. Il clique sur *Continuer*.

9. Il arrive à la Rubrique 3 où il peut – notamment - laisser un message. Il clique sur *Continuer*.

10. Il arrive à la Rubrique 4 *Paiement*. Il vérifie sa commande et clique sur *Commande avec obligation de*

paiement.

11. Il arrive sur la page AXEPTA-BNP Paribas. Il renseigne son numéro de carte bleue, carte VISA ou Mastercard et clique sur *Payer maintenant*.

12. Le client accède ensuite directement à son offre découverte sur la plateforme Sparks.

Le droit d'accès à la formation pour une durée d'un mois démarre une fois le paiement effectué.

Une fois le règlement effectué, un lien vers la plateforme e-learning s'affiche dans la confirmation de commande et dans son compte client de la boutique. En cliquant sur ce lien, le client peut ensuite accéder à la formation qu'il vient d'acheter.

Un récapitulatif de la commande et un justificatif de paiement sont ensuite générés afin de constituer une preuve de la commande et du paiement. Le client doit conserver ces éléments. Ils lui seront utiles en cas de rétractation, demande de remboursement ou mise en œuvre de la garantie.

1.3. Offre VIP

L'offre VIP est uniquement accessible sur proposition de Marie-Laure Blanc. Elle permet d'accéder gratuitement au Module 1 et/ou au Module 2 pendant la durée proposée par Marie-Laure Blanc.

1.3.1. Modalités d'accès gratuit à l'offre VIP

1. Le client reçoit une invitation pour accéder gratuitement au Module 1 et/ou Module 2.
2. S'il est d'accord pour en bénéficier, il communique à Marie-Laure Blanc une adresse courriel qu'il utilisera comme nom d'utilisateur/identifiant sur la plateforme d'e-learning.
3. Le client reçoit un courriel reprenant son nom d'utilisateur/identifiant et un mot de passe généré automatiquement.
4. Il se connecte au site dédié à l'offre VIP sur la plateforme Sparks <https://vip-eticalp.gosparks.io>
5. Il s'identifie avec son nom d'utilisateur/identifiant + son mot de passe : il peut ainsi accéder à son offre VIP.

2. Les trois parcours personnalisés/ à la carte

Ces parcours relèvent d'une prestation de conseil et d'accompagnement personnalisé dispensée à distance par Marie-Laure Blanc. Chaque parcours a pour objectif la réalisation de présentations complexes en anglais.

2.1. Intitulés des parcours personnalisés/ à la carte

Le client peut choisir parmi trois parcours : Argonaute – Explorateur – Navigateur.

2.2. Durée et prix des parcours personnalisés/ à la carte

Argonaute : Parcours réalisable en 3 séances - Durée estimée : 2h30 - 240 € TTC – 200 € HT

Explorateur : Parcours réalisable en 4 à 6 séances - Durée estimée : 5 h - 540 € TTC – 450 € HT

Navigateur : Parcours réalisable sur une année - Durée estimée : 7 h - 720 € TTC – 600 € HT.

2.3. Modalités d'organisation des parcours personnalisés/ à la carte

Avant d'acheter un parcours dans la boutique Prestashop d'Éticalp, le client contacte Marie-Laure Blanc par courriel à bonjour@eticalp.com ou par téléphone afin de déterminer avec elle si le parcours qu'il souhaite choisir est adapté à sa situation.

Le client détermine ensuite avec Marie-Laure Blanc, la date, l'heure et la durée de la première séance ainsi que les moyens de communication utilisés : visioconférence, téléphone, courriel. Si la situation du client le permet, il convient à ce moment avec Marie-Laure Blanc de la date, de l'heure, de la durée et de la fréquence des séances suivantes ainsi que des moyens de communication utilisés : visioconférence, téléphone, courriel.

2.4. Modalités de paiement et processus d'achat des parcours personnalisés/ à la carte

1. Le client se rend dans la boutique Prestashop – soit via le site www.etalp.com soit directement via shop.etalp.com.
2. Il choisit le parcours personnalisé/ à la carte qu'il souhaite acheter.
3. Il ajoute ce parcours à son panier : une fenêtre *Produit ajouté au panier avec succès* apparaît. Le client clique sur *Commander* et arrive ainsi sur la page *Panier*.
4. Le client clique sur *Commander* et arrive sur la page *Informations personnelles* où il doit remplir la Rubrique 1 : nom, prénom, courriel (e-mail) et créer un mot de passe. Créer un mot de passe est nécessaire.
7. Une fois renseignées les informations de la Rubrique 1, le client clique sur le bouton *Continuer*.
8. Il arrive à la Rubrique 2 où il précise son adresse : elle est nécessaire pour l'établissement de la facture. Il clique sur *Continuer*.
9. Il arrive à la Rubrique 3 où il peut – notamment - laisser un message. Il clique sur *Continuer*.
10. Il arrive à la Rubrique 4 *Paiement*. Il vérifie sa commande et clique sur *Commande avec obligation de paiement*.
11. Il arrive sur la page AXEPTA-BNP Paribas. Il renseigne son numéro de carte bleue, VISA ou Mastercard et clique sur *Payer maintenant*.

Un récapitulatif de la commande et un justificatif de paiement sont ensuite générés afin de constituer une preuve de la commande et du paiement. Le client doit conserver ces éléments. Ils lui seront utiles en cas de rétractation, demande de remboursement ou mise en œuvre de la garantie.

3. Les trois ateliers

Les ateliers ont lieu en présentiel et en petit groupe afin de préserver la qualité de l'apprentissage.

3.1. Intitulés des ateliers

- 1 - Devenir un meilleur leader pour monde complexe grâce à une parole plus juste.
- 2 - Comment exprimer des idées complexes en anglais dans un monde encore plus compliqué qu'avant ?
- 3 - L'éthique dans un monde complexe : comment résister à la tentation de tirer profit ou d'appliquer des procédures sans s'interroger sur leur validité ?

3.2. Durée et prix des ateliers

Un atelier dure en moyenne 1H30. Cette durée varie selon les besoins identifiés et la proposition de Marie-Laure Blanc. Les horaires précis sont communiqués aux clients lors de la promotion de l'Atelier. Le prix de l'atelier est unique : 30 euros TTC – 25 euros HT.

3.3. Modalités d'organisation des ateliers

Avant d'acheter une participation à un atelier, le client doit contacter Marie-Laure Blanc par téléphone ou courriel à bonjour@eticalp.com afin de valider si l'atelier est adapté au profil du client.

Marie-Laure Blanc anime l'atelier aux lieux, dates et horaires préalablement déterminés. Marie-Laure Blanc transmet les informations pratiques nécessaires à la venue et à la préparation des participants dans un délai raisonnable.

3.4. Modalités de paiement et processus d'achat des ateliers

1. Le client se rend dans la boutique Prestashop – soit via le site www.eticalp.com soit via <https://shop.eticalp.com>
2. Le client se rend sur la page consacrée à l'atelier.
3. Il ajoute l'atelier à son panier : une fenêtre *Produit ajouté au panier avec succès* apparaît. Le client clique sur *Commander* et arrive ainsi sur la page *Panier*.
4. Le client clique sur *Commander* et arrive sur la page Informations personnelles où il doit remplir la Rubrique 1 : nom, prénom, courriel (e-mail) et créer un mot de passe.
5. Une fois renseignées les informations de la Rubrique 1, le client clique sur le bouton *Continuer*.
6. Il arrive à la Rubrique 2 où il précise son adresse : elle est nécessaire pour l'établissement de la facture. Il clique sur *Continuer*.
7. Il arrive à la Rubrique 3 où il peut – notamment - laisser un message. Il clique sur *Continuer*.
8. Il arrive à la Rubrique 4 *Paiement*. Il clique sur *Commande avec obligation de paiement*.
Il arrive sur la page AXEPTA-BNP Paribas. Il renseigne son numéro de carte bleue, VISA ou Mastercard et clique sur *Payer maintenant*.

Un récapitulatif de la commande et un justificatif de paiement sont ensuite générés à titre de preuve de la validation de la commande et de la réalisation du paiement. Le client doit conserver ces éléments.

Article 2 : Opposabilité des Conditions Générales de Vente (CGV)

Les CGV applicables et opposables au client sont celles en vigueur au moment du paiement, c'est-à-dire au moment de la validation effective de sa commande dans la boutique Prestashop accessible à shop.eticalp.com ou via le site www.eticalp.com.

Les Conditions Générales de Vente en vigueur sont accessibles et téléchargeables sur www.eticalp.com. Elles peuvent être adressées au client qui en fait la demande à bonjour@eticalp.com. Ces CGV constituent un contrat écrit, socle de la relation contractuelle entre Marie-Laure Blanc et le client.

Le client, s'il accepte les Conditions Générales de Vente, doit remplir un formulaire d'acceptation des Conditions Générales de Vente. Il peut soit le télécharger sur www.eticalp.com soit le demander à bonjour@eticalp.com. Il y fera figurer :

- Son nom et prénom (le cas échéant sa dénomination sociale), la référence et la date de la commande.
- La date : elle détermine le point de départ du délai de rétractation et du délai de la garantie.
- Sa signature qu'il fera précéder de la mention manuscrite lu et approuvé.

Le client retourne le formulaire - de préférence par courriel - à bonjour@eticalp.com ou par courrier à : Marie-Laure Blanc – Éticalp - 334 rue Nicolas Parent, 73000 CHAMBÉRY.

À compter de cette acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente, le client et Marie-Laure Blanc s'engagent au respect des Conditions Générales de Vente.

Article 3 : Modalités d'exécution et dispositions techniques

Afin de pouvoir accéder et bénéficier de la formation à distance dans de bonnes conditions, le client doit prendre ses dispositions en matière d'équipement informatique et internet, notamment pour télécharger des documents, suivre les modules de formation en ligne et se protéger des risques propres à Internet.

Les problèmes relatifs aux caractéristiques des équipements ou à l'accès à internet ne relèvent pas de la responsabilité de Éticalp, à savoir :

- Technologie obsolète des équipements informatiques et numériques.
- Incompatibilité des équipements informatiques et numériques : qualité d'image médiocre, problème de format, problème de logiciel.
- Dysfonctionnement des sites : bugs informatiques, interruptions inattendues.
- Accès internet : mauvaise qualité de la connexion, coupure internet.

Article 4 : Modalités de paiement

1. Le prix

Les prix des prestations et des produits est indiqué en Euros (€), toutes taxes comprises (TTC) et en hors taxes (HT). Le client règle le prix TTC au moment de la validation de son panier de commande. Le client reconnaît son obligation de payer.

Le prix peut être modifié sans préavis. Le règlement s'effectue sur la base du prix en vigueur au moment de la commande.

Le coût de la communication pour accéder au site est à la charge du client. Il en va de même pour l'accès à des sites tiers nécessaires à l'exécution de la formation.

2. Les moyens de paiement

Le paiement s'effectue via le système de paiement AXEPTA BNP Paribas Online dans la boutique Prestashop shop.eticalp.com

Le paiement en ligne fait l'objet d'un système de sécurisation par le dispositif 3D Secure.

Le paiement en ligne s'effectue au moyen d'une carte bleue, carte VISA ou Mastercard ou exceptionnellement - sur demande du client - par virement bancaire.

Si la carte est émise par une banque domiciliée hors de France, la carte doit être internationale. Les paiements par chèque ou avec le compte professionnel de formation sont exclus.

Article 5 : Modalités de remboursement

Les demandes de remboursement pour les parcours personnalisés/ à la carte et les formations signatures doivent être formulées par le client, au plus tard, dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la fin de la formation. Si le délai de trente jours vient à expirer un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les ateliers ne sont pas remboursables.

La demande de remboursement doit être adressée par courrier signé, accompagné de la copie d'un titre d'identité et des coordonnées bancaires à l'adresse du siège social d'Éticalp ou par courriel à bonjour@eticalp.com

Les remboursements sont exclusivement effectués par virement bancaire, dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la réception de la demande du client accompagnée de ses coordonnées bancaires. Les coûts du remboursement sont assumés par le client.

En cas de retard dans le remboursement, les sommes dues au client seront majorées du taux d'intérêt légal en fonction du nombre de jours de retard.

Article 6 : Droit de rétractation

Le droit de rétractation du client est déterminé par la formation choisie ([article L221-1 du Code de la consommation](#)). En conséquence, si le client choisit des formations de natures différentes, l'exercice du droit de rétractation s'effectue selon les modalités propres à chaque formation. De ce fait, le client doit exercer son droit de rétractation au moyen d'une formalité par formation, et non par l'exercice de son droit de rétractation d'une manière globale au moyen d'une formalité unique.

Le client dispose de 14 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation. Si le délai de quatorze jours vient à expirer un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant ([article L221-18 du Code de la consommation](#)).

Le client doit informer Éticalp de son intention d'exercer son droit de rétractation en formulant sa demande de préférence par courriel à bonjour@eticalp.com ou par courrier signé à l'adresse du siège social de Éticalp. La demande doit être accompagnée de la copie d'un titre d'identité et de ses coordonnées bancaires.

Les remboursements sont exclusivement effectués par virement bancaire, dans un délai de 14 jours ouvrables à compter de la réception de la demande du client et de ses coordonnées bancaires.

L'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente emporte accord préalable exprès du client à se faire rembourser la totalité du montant exclusivement par virement bancaire.

L'exercice du droit de rétractation s'effectue sans avoir à justifier un motif, ni à payer de frais de pénalités. Toutefois, les coûts de la rétractation sont assumés par le client.

En cas de retard dans le remboursement, les sommes dues au client seront majorées du taux d'intérêt légal, en fonction du nombre de jours de retard.

1. Concernant les formations signature

Les formations signature relèvent de la vente de produits de formation de nature e-learning. Conformément aux dispositions légales en vigueur relatives aux services de fournitures de contenus numériques non fournis sur un support matériel, le droit de rétractation de 14 jours est exclu.

L'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente emporte accord préalable exprès du client à la fourniture de contenus numériques et au renoncement exprès de son droit de rétractation à compter de la validation de la commande.

2. Concernant les parcours personnalisés/ à la carte

Les parcours personnalisés/ à la carte relèvent d'une prestation de conseil et d'accompagnement.

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, le client, en tant que consommateur dispose d'un droit de rétractation. Le client s'il le souhaite, exerce son droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat relatif au parcours personnalisé/ à la carte de son choix, tant que la formation n'a pas démarré.

Ce droit de rétractation ne peut plus s'exercer dès lors que la prestation de conseil et d'accompagnement a pleinement fait l'objet d'une exécution de la part du formateur avant la fin du délai de rétractation, et dans la mesure où l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

L'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente emporte accord préalable exprès du client à l'exécution de la prestation et au renoncement exprès de son droit de rétractation en cas d'exécution complète de la formation durant le délai de rétractation.

3. Concernant les ateliers

Les ateliers relèvent de la prestation de conseil. Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, le client, en tant que consommateur, dispose d'un droit de rétractation. Le client s'il le souhaite, exerce son droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date d'achat d'un atelier, pourvu que le jour de la tenue de l'atelier ne soit pas arrivé.

Le droit de rétractation ne peut plus s'exercer, dès lors que la prestation a pleinement fait l'objet d'une exécution de la part du formateur avant la fin du délai de rétractation, et dans la mesure où l'exécution de ladite prestation a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

L'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente emporte accord préalable exprès du client à l'exécution de la prestation et au renoncement exprès de son droit de rétractation en cas de tenue de l'atelier durant le délai de rétractation.

Article 7 : Garantie légale de conformité (GLC)

Éticalp n'est pas une structure certifiée Qualiopi et n'est pas inscrite sur la Liste Publique des Organismes de Formation. Éticalp ne délivre aucune certification et aucun diplôme reconnu par l'État. À ce titre, les formations signature, les parcours personnalisés/ à la carte et les ateliers ne sont pas soumis aux dispositions du Code du travail.

Éticalp s'engage au remboursement d'un parcours personnalisé/ à la carte si à l'issue de la première séance :

- Le client se rend compte qu'il existe une différence disproportionnée entre ce qu'il avait comme attente vis-à-vis de la formation et ce qu'elle est.
- Le client est d'une manière générale insatisfait.

Le client s'engage à prévenir Marie-Laure Blanc dans un délai de 7 jours calendaires. Il formule sa demande par courriel à bonjour@eticalp.com

1. Dispositions relatives à la fourniture de contenus numériques

Éticalp s'engage à fournir un contenu numérique ou un service numérique conforme aux présentes CGV ainsi qu'aux critères énoncés à l'Article [L224-25-14 du Code de la Consommation](#). Éticalp s'engage à répondre aux défauts de conformité relatifs à un contenu numérique fourni ponctuellement pendant une durée de 2 ans, à compter de la date d'achat en vertu de l' [Article L224-25-12 du Code de la Consommation](#).

La garantie légale a vocation à s'appliquer si les défauts résultent de l'intégration incorrecte réalisée par le consommateur ayant pour cause la lacune dans les instructions que le professionnel a fournies. La garantie légale ne peut pas bénéficier au client si le défaut est mineur.

En application de la garantie légale, la remise en conformité du bien, du contenu ou du service numérique doit intervenir sans frais pour le client, et dans un délai raisonnable, au maximum 30 jours pour un bien.

Lorsque la mise en conformité est impossible ou susceptible d'entraîner des coûts disproportionnés au regard de l'importance du défaut ou de la valeur du contenu en l'absence de défaut, Éticalp peut refuser la remise en conformité.

Le client peut réclamer une réduction du prix ou une résolution du contrat si :

- La remise en conformité intervient tardivement ;
- La reprise ou l'enlèvement du contenu ou service numérique a occasionné des frais ;
- Le défaut est si grave qu'il nécessite directement une réduction de prix ou une résolution du contrat.

Lorsque la non-conformité persiste en dépit de la tentative de remise en conformité, le client peut prétendre aux mêmes réclamations et dans les mêmes conditions.

Article 8 : Confidentialité et protection des données à caractère personnel

1. La confidentialité

Les échanges entre Marie-Laure Blanc et le client sont strictement confidentiels. Marie-Laure Blanc s'engage à ne pas divulguer ou communiquer à des tiers, par quelque moyen que ce soit, des informations dont elle a eu connaissance sur le client dans le cadre de la relation contractuelle.

2. La protection des données à caractère personnel

Le visiteur ou client est dûment informé que la collecte, le traitement et la conservation des données personnelles sont soumis aux dispositions légales et réglementaires applicables à la protection des données à caractère personnel, à savoir les réglementations concernant la communication marketing :

- la loi du 21 Juin 2004 pour **La Confiance dans l'Économie Numérique** (LCEN : n°2004-575),
- la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 06 Août 2004 (n°2004-801) modifiant la loi du 6 janvier 1978 dite **Loi Informatique et Libertés** (n°78-17),
- le **Règlement Général sur la Protection des Données** du 27 Avril 2016 (RGPD : n° 2016-679) entré en vigueur le 25 Mai 2018.

Éticalp veille à :

- demander systématiquement le consentement concernant le recueil des données personnelles ;
- traiter les données personnelles pour l'exécution des obligations contractuelles, légales ainsi que réglementaires et remplir les finalités spécifiques poursuivies ;
- conserver les données personnelles en respectant le principe de limitation de la durée de conservation ;
- assurer la sécurité des données personnelles ;
- assurer le droit d'accès et de rectification, de suppression, d'opposition et de portabilité.

Le visiteur ou client peut poser toute question relative à la protection des données personnelles via le formulaire de contact ou en contactant le responsable du fichier de gestion des prospects et clients à l'adresse bonjour@eticalp.com

Pour de plus amples informations sur la collecte, le traitement et la conservation de données personnelles par Éticalp, le client peut consulter les [Mentions légales](#) présentes sur le site www.eticalp.com

Article 9 : Droits d'auteur et propriété intellectuelle

La formation et l'ensemble des contenus accessibles (vidéos, support pédagogiques, support e-learning) ainsi que l'ensemble des éléments reproduits sur www.eticalp.com (textes, illustrations, logos, photographies, documents iconographiques, vidéos, conférences, commentaires, etc.), sont protégés par le droit d'auteur et le droit de la propriété intellectuelle. Ils relèvent, à ce titre, de la législation française et des normes internationales applicables.

Le contenu qu'Éticalp met à la disposition du client est destiné à un usage strictement personnel et privé. Toute reproduction, adaptation ou représentation, totale ou partielle, quelle que soit la forme et quel que soit le moyen (échange, revente, location ou transfert à un tiers) des contenus mis à

disposition, est strictement interdite.

La violation de l'ensemble de ces droits est passible de poursuites pénales. L'utilisation de l'image et de la voix des personnes participant aux parcours personnalisés/ à la carte ou aux ateliers est interdite.

Article 10 : Responsabilité

1. Respect des obligations

La responsabilité de Éticalp ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée dans l'exécution du présent contrat. Le client peut, dans ce cas, prétendre au remboursement de la formation.

2. Limitation de responsabilité

La responsabilité d'Éticalp est limitée aux préjudices directs liés à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des obligations contractuelles, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, telles que la perte de chance, de résultat, d'exploitation, de données et/ou de fichiers.

La responsabilité de Marie-Laure Blanc ou du client pour inexécution ou mauvaise exécution contractuelle ne pourra pas être retenue en cas de survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française, au sens de l'article 1218 du Code civil. Le cas de force majeure a pour effet de suspendre les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence.

3. Cybersécurité

L'utilisation d'Internet comporte des risques (détournement, intrusion, contamination, piratage de données, programmes et fichiers par des virus informatiques). Il revient au client de se prémunir de ces risques afin de protéger ses données, programmes et fichiers.

La responsabilité d'Éticalp ne pourra pas être engagée pour les éventuels dommages causés par les risques liés à l'utilisation d'Internet et les aléas de l'informatique spécifiés dans l'Article 3 des présentes CGV.

Le client doit conserver et garder confidentiels les codes d'accès de son compte client. Ces codes ne doivent pas être communiqués à de tierces personnes. Le client est seul responsable de l'usage et de la conservation de ses codes d'accès.

4. Mise en garde concernant les risques éventuels liés à des activités physiques

La formation signature e-learning : Comment exprimer des idées complexes en anglais dans un monde encore plus compliqué qu'avant ? et les ateliers comportent des exercices d'activité physique, notamment des mouvements d'échauffements et d'activation musculaire.

Il appartient au client de :

- respecter des règles de sécurité pour réduire les risques d'accidents de quelque nature que ce soit ;
- consulter un professionnel de santé en fonction de son état de santé (fragilité, blessure, grossesse, maladie, handicap, etc.) ;
- avoir souscrit à une assurance de responsabilité civile pour couvrir tout type de dommages matériels ou corporels causés à un tiers, et/ou couvrant les accidents de la vie pour les accidents corporels.

Article 11 : Politique de bonne conduite

Le client s'engage à respecter les rendez-vous convenus pour les parcours personnalisés/ à la carte et à prévenir en cas d'annulation. Il peut reporter sans frais un rendez-vous de 24h – après accord de Marie-Laure Blanc.

En cas d'annulation moins de 72h avant un atelier ou d'absence à un atelier, aucun remboursement ne sera effectué. Le client pourra reporter sa participation sur un atelier suivant.

En cas de message à caractère raciste, injurieux, indécent, menaçant, inapproprié ou diffamant envers le formateur ou d'autres clients, quel que soit le support utilisé, Marie-Laure Blanc se réserve la possibilité de mettre en cause la responsabilité civile et/ou pénale du client.

En cas de problème de conduite, le formateur peut arrêter de dispenser la formation sans possibilité de remboursement. Le client s'engage à ne pas nuire à la réputation de Éticalp et de Marie-Laure Blanc.

Article 12 : Modification des Conditions Générales de Vente

Éticalp se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles disponibles et consultables sur eticalp.com au jour de la validation de la commande, à l'exclusion de toutes autres.

Article 13 : Loi applicable et modalités de règlement des litiges

Les termes et conditions des présentes Conditions Générales de Ventes sont interprétés et exécutés conformément au droit français quel que soit le pays de résidence du client et le lieu de passation de la commande. En cas de litige, Marie-Laure Blanc et le client s'efforceront de trouver une solution amiable.

Après avoir effectué une première réclamation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève Éticalp, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à Éticalp.

La saisine du médiateur de la consommation doit s'effectuer :

- soit par internet : <https://www.mediationconso-ame.com> en complétant le formulaire dédié à cet effet, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris, accompagné des documents étayant sa demande.

Les résidents d'un pays membre de l'Union Européenne, de Norvège, d'Islande ou du Liechtenstein peuvent solliciter la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) mise à disposition par la Commission Européenne accessible en cliquant sur ce lien : [Règlement en ligne des litiges | Commission européenne \(europa.eu\)](#).