

Conditions générales pour la vente de produits numériques via une boutique en ligne en Suisse et dans l'UE

1. Applicabilité et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après «CGV») sont valables pour toutes les relations d'affaires entre AMA Formation (ci-après dénommée «l'entreprise») et le client (ci-après dénommé «le client») concernant des produits à contenu numérique (dénommés ci-après «produits») achetés en ligne via notre site Internet (www.ama-formation.ch) (ci-après dénommé «site Internet»).

Le site Internet est exploité par :
AMA Formation
Isabelle Joliquin
Route du Léman 33
1895 Vionnaz
N° IDE : CHE-151.106.744
Téléphone +41 79 239 75 12
Courriel : info@ama-formation.ch

Les accords individuels conclus avec le client prévalent sur les présentes CGV. Aucune condition divergente ou contraire émanant du client ne pourra en aucun cas être reconnue.

AMA Formation se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes CGV. Toutes les modifications prennent effet dès leur publication sur le site Internet. Le moment déterminant d'applicabilité des nouvelles CGV est la date de livraison d'une commande ferme lors de l'achat de l'un de nos produits.

Nous vous prions de lire attentivement nos CGV avant de passer une commande ferme. En passant une commande ferme pour l'un ou plusieurs de nos produits, vous déclarez approuver les présentes conditions générales et la déclaration de confidentialité y relative. Vous déclarez également être en droit de conclure des contrats ayant force obligatoire et avoir au minimum 18 ans.

2. Produits numériques

Les produits numériques suivants (par ex. Formations en ligne, coaching, E-Book, etc.) sont disponibles dans notre boutique en ligne. En fonction de leur descriptif dans la boutique en ligne, les produits numériques peuvent être acquis contre paiement ou gratuitement.

3. Conclusion d'un contrat de vente

La présentation des produits dans la boutique en ligne ne représente pas une offre juridiquement contraignante engageant la responsabilité du vendeur, mais uniquement un catalogue en ligne non-contractuel resp. une invitation à la clientèle de passer commande de l'un de nos produits dans la boutique en ligne. AMA Formation se réserve expressément le droit de changer en tout temps et sans préavis les produits mis en ligne de même que les contenus y étant associés, comme les illustrations, la gamme des produits, les prix et la description de ceux-ci. Les images, les représentations, les Podcasts, les brochures, la publicité et toute autre information en relation avec nos produits ont uniquement un but informatif et n'engagent aucunement AMA Formation.

Le client peut passer commande ferme des produits qu'il a choisi via notre boutique en ligne. Le client peut également mettre les produits qu'il a sélectionnés dans le «panier d'achat» sans que cela ne soit considéré comme une

commande ferme. Est réputée commande ferme toute commande valablement finalisée, la dernière étape consistant à cliquer sur le bouton «Valider la commande» à la fin du processus de commande. Avant l'envoi définitif d'une commande, le client peut en tout temps changer les données qu'il introduit, repérer d'éventuelles erreurs et les rectifier le cas échéant.

Une confirmation de commande sera envoyée immédiatement et automatiquement par courriel au client. Ce courriel de confirmation contient les données de votre commande et les CGV que vous avez acceptées lors du processus de commande. Le courriel de confirmation n'a qu'un but informatif, à savoir que nous avons bien réceptionné votre commande. Cette confirmation de commande automatique ne constitue pas encore un contrat de vente. En passant commande, vous confirmez avoir lu nos CGV et les approuver sans réserve. Nous vous recommandons d'imprimer les CGV ainsi que la confirmation de commande ou alors de les sauvegarder sur votre ordinateur.

Après que vous ayez passé une commande ferme, AMA Formation est libre de l'accepter à sa seule discrétion ou de la refuser en vous en informant par courriel et en déclinant toute responsabilité envers vous ou des tiers. En cas d'éventuel paiement déjà effectué, celui-ci vous sera remboursé lors de l'annulation de la commande. Les motifs de refus d'une commande peuvent par exemple être le fait qu'un produit ne soit plus disponible, que nous n'ayons reçu aucun justificatif de paiement de la part du client ou encore lorsqu'il y a lieu de penser que le client agisse de manière frauduleuse ou pénalement répréhensible vis-à-vis des CGV ou des accords individuels ou pour tout autre motif grave.

Après l'acceptation de votre commande, le contrat de vente a force obligatoire. L'acceptation de la commande se concrétise par la préparation des produits numériques.

Toute distribution commerciale ou revente de nos produits est strictement prohibée.

4. Disponibilité et réserve de prestations pour des produits non-livrables

Toutes les informations relatives à la disponibilité, l'envoi et la livraison d'un produit sont des informations d'ordre général et des valeurs indicatives. Elles ne représentent aucunement des informations contraignantes ou garanties. Toute responsabilité est expressément rejetée en matière de produits indisponibles.

Nos produits numériques sont disponibles par principe s'ils sont proposés dans la boutique en ligne. Si AMA Formation constate, lors du traitement de votre commande, que les produits numériques commandés ne sont plus disponibles pour quelque raison que ce soit, vous en serez informé(e) sans délai. Dans ce cas, aucun contrat de vente ne peut être conclu pour des produits qui ne peuvent être livrés.

5. Prix et frais d'expédition

Nos produits et nos prix correspondent à ceux affichés sur le site Internet. Tous les prix sont indiqués en CHF (francs suisses) ou en € (euros), lorsque cela est applicable et comprennent la taxe légale sur la valeur ajoutée (TVA). Si cela est applicable dans l'État correspondant, indication d'autres TVA, taxes/frais éventuels. Le prix total de votre commande, y compris la totalité des frais annexes et de la TVA correspondante dans votre pays, figure à la fin du processus de commande.

En passant une commande ferme, vous déclarez accepter le prix total des produits commandés. Après avoir passé une commande ferme, le prix ne peut plus être modifié.

AMA Formation se réserve le droit de modifier les prix en tout temps. Les produits seront facturés au prix indiqué au moment de la commande ferme.

6. Conditions de paiement/Vérification de solvabilité

Les commandes sont en principe payables immédiatement.

Le client a la possibilité d'utiliser les moyens de paiement indiqués sur le site Internet resp. lors du processus de commande. Ceux-ci peuvent varier de temps à autre et selon le pays. En outre, nous nous réservons le droit de ne pas proposer certaines méthodes de paiement au cas par cas et nous nous réservons le droit d'en proposer d'autres (selon la solvabilité respective des clients, afin de couvrir notre risque de crédit). Le client autorise expressément AMA Formation à procéder à des contrôles de solvabilité et dans ce but, de transmettre, le cas échéant, des données de client à des tiers.

En choisissant son moyen de paiement, le client autorise le paiement, soit en indiquant ses données de carte de crédit, soit en communiquant les données d'accès à un prestataire de services de paiement. Le client autorise AMA Formation à approuver resp. à recevoir le paiement selon le mode choisi. En cas d'annulation de débits, AMA Formation a droit au remboursement des coûts et des frais bancaires y afférents. De plus, AMA Formation n'assume pas la responsabilité d'éventuels frais ou autres montants que l'émetteur de votre carte de crédit ou votre banque pourraient vous facturer suite au traitement du paiement de votre commande.

Si vous payez à l'aide d'une carte de crédit ou en choisissant une méthode de paiement alternative, nous nous réservons le droit de contrôler la validité de votre carte, sa limite et les données d'adresse qui figurent sur celle-ci et de demander à l'émetteur de carte ou au prestataire de services de paiement s'il a donné son autorisation. En outre, vous confirmez que la carte de crédit est valable et que les données y relatives sont exactes. En cas de refus du paiement, AMA Formation se réserve le droit d'annuler la commande et de suspendre l'expédition des marchandises. Dans ce cas, nous prendrons immédiatement contact avec vous.

En cas de paiement sur facture, le client reçoit cette dernière accompagnée des indications pour effectuer le paiement par courriel ou courrier postal. Le paiement doit s'effectuer au moyen des indications bancaires jointes à la facture dans le délai indiqué sur celle-ci. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, AMA Formation est habilitée à facturer un minimum de CHF 50.- pour chaque rappel et à facturer en sus les coûts liés à l'encaissement ainsi que les intérêts moratoires prévus par la loi. S'il paraît nécessaire d'entamer des poursuites, un montant supplémentaire d'au moins CHF 200.- sera facturé.

7. Conditions de livraison

Dès que les produits numériques sélectionnés auront été payés, un courriel électronique sera envoyé avec les liens de connexion.

Le lien de téléchargement par courriel ne peut être utilisé que par la personne ayant acheté le produit. AMA Formation est libre de mettre de nouveau le lien vers le téléchargement à la disposition du client à sa demande. Tout droit à la transmission d'autres liens en téléchargement vers le produit déjà acquis est exclu.

Le client est lui-même responsable de préparer les logiciels appropriés afin que le produit numérique fonctionne correctement, qu'il puisse être ouvert sous une forme ouvrable et par ex. être imprimé. Toute responsabilité de AMA Formation par rapport à la préparation de logiciels appropriés par le client est expressément exclue.

8. Octroi de droits d'utilisation

Le client peut acquérir contre paiement ou gratuitement les droits d'utilisation sur les produits numériques en fonction du descriptif figurant dans la boutique en ligne et les enregistrer sur les appareils finaux de son choix par ex. PC, Smartphone, etc. L'octroi des droits d'utilisation ne sera réalisable que si le client a versé intégralement le montant prévu par contrat.

9. Droits d'auteur sur les produits numériques téléchargés

Les produits numériques sont protégés par des droits d'auteur. En l'absence d'indication contraire dans le descriptif du contenu présenté sur la boutique en ligne de AMA Formation, AMA Formation concède au client lors du téléchargement, sur les produits numériques, le droit simple, non-exclusif, **intransmissible** et dont la sous-licence ne peut être accordée, de les utiliser exclusivement pour son usage personnel conformément à la loi sur les droits d'auteur de la manière corrélative proposée.

Le client a le droit de télécharger une fois les téléchargements et exclusivement pour **son usage personnel** propre sur différents appareils d'enregistrement en local, de les copier ou de les graver sur des supports de données. **Toute autre utilisation au-delà des droits concédés est interdite.** Il est par exemple interdit de modifier le lien vers le téléchargement ou le téléchargement en tant que tel d'une quelconque manière, que ce soit en termes de contenu ou rédactionnel ou d'utiliser une version modifiée, de le mettre à la disposition d'un tiers ou de le rendre accessible resp. de le transférer, de le publier gratuitement ou non sur Internet ou sur d'autres réseaux, de l'imiter, de le revendre ou de l'utiliser à des fins commerciales.

AMA Formation est habilitée à modifier, interrompre ou de suspendre en permanence le téléchargement, que ce soit temporairement ou de manière durable. En outre, AMA Formation est habilitée à supprimer des téléchargements individuels sur le compte du client en cas de juste motif. Cela est notamment le cas de litige sur de quelconques infractions juridiques. La possibilité de suppression est exclue pour les téléchargements qui sont déjà stockés sur un lieu propre d'enregistrement chez le client, par ex. sur un PC ou un Smartphone une fois que le client les aura téléchargés.

Afin de les protéger contre une quelconque utilisation non-autorisée, AMA Formation peut marquer les téléchargements d'une empreinte numérique de sorte que la détermination et la traçabilité de l'acheteur d'origine soient possibles en cas d'utilisation abusive.

10. Abonnement, durée contractuelle, résiliation

Le client doit conclure un abonnement pour le téléchargement de certains produits numériques spécifiques. Les abonnements sont conclus pour une durée déterminée et ne sont pas transmissibles. Dans les cas normaux, cette durée est de 6 mois. Chaque abonnement autorise une personne, en l'absence de convention contraire, à utiliser sans limitation des produits numériques déterminés pendant la durée du contrat conformément à ces CGV. Avant l'expiration de l'abonnement, le client reçoit une facture pour prolonger le contrat pendant la même période. Une résiliation doit être transmise par écrit à AMA Formation dans les 30 jours à partir de ce moment. Simultanément, le droit d'accès est supprimé lors de la résiliation.

Lors d'un enregistrement sur notre site Internet, le client s'engage à traiter les données d'accès au système fournies ainsi que les mots de passe déposés de manière strictement confidentielle et à les traiter avec tout le soin voulu. AMA Formation se réserve le droit de résilier immédiatement les droits d'utilisation en cas de découverte d'une utilisation multiple des données d'accès d'un ayant droit individuel. Au demeurant, les dispositions valables pour l'enregistrement sont applicables.

11. Droit de révocation et droit de retour

Conditions

Pour tout achat de nos produits numériques via notre boutique en ligne, vous disposez, en tant que consommateur¹,

d'un droit de révocation de 14 jours après la conclusion du contrat portant sur des produits numériques sans nécessité d'en indiquer les motifs. Vous pouvez vous retirer du contrat dans les 14 jours après la conclusion du contrat en nous transmettant [AMA Formation, Route du Léman 33, 1895 Vionnaz – info@ama-formation.ch] la déclaration univoque sous forme écrite (par ex. par lettre recommandée envoyée par la Poste ou courriel électronique) de votre décision de révoquer le contrat. Pour préserver le délai de révocation de 14 jours, il suffit que vous nous envoyiez la communication relative à l'exercice du droit de révocation avant l'expiration du délai de révocation.

Conséquences de la révocation

Si vous dénoncez le contrat, nous vous rembourserons tous les versements que vous aurez réalisés, frais de livraison compris (à l'exception des coûts en résultant si vous avez opté pour un moyen de livraison différent de la livraison standard et plus avantageuse que nous proposons), dans un délai de 14 jours au plus tard à compter du jour où nous accuserons réception de la révocation du contrat. Le remboursement s'effectue par la méthode de paiement utilisée initialement et est toujours versé sur le compte utilisé pour le paiement, sauf s'il en a été expressément convenu autrement; aucun frais ne vous sera facturé du fait de ce remboursement. Nous vous prions de vous assurer que vous avez accès au compte bancaire indiqué, AMA Formation n'assumant aucune responsabilité en la matière.

12. Notification de défauts/Garantie

AMA Formation garantit que les produits correspondent aux critères de qualité décrits et qu'ils ne comportent aucun défaut affectant sa valeur ou son aptitude à répondre à l'usage prévu.

Après réception de la marchandise, le client doit vérifier immédiatement que le produit livré est correct, complet et exempt de dommages. Les défauts ou les dommages doivent être annoncés à AMA Formation en l'espace de 5 jours ouvrables. Les défauts qui n'ont pas pu être constatés lors d'une inspection en bonne et due forme et qui l'ont seulement été après coup doivent faire l'objet d'une réclamation par écrit immédiatement après leur identification. Si vous n'avez pas vérifié le défaut ou si vous ne l'annoncez pas immédiatement, le produit est considéré comme accepté et vous n'avez plus le droit d'émettre de quelconques prétentions à notre endroit.

Sont applicables les prescriptions légales en matière de garantie pour les défauts de fabrication, de matériel ou de production. Le délai de garantie est de 6 mois à compter de la réception du produit. Sont exclus de la garantie les produits ayant été endommagés par la faute de l'acheteur.

Les droits à la garantie du client se limitent à une livraison de remplacement ou correction des défauts/réfection à l'exception de toute autre prétention, y compris la réduction ou le remplacement de dommages indirects ou consécutifs. AMA Formation décide à sa seule discrétion s'il convient d'effectuer une livraison de remplacement ou de procéder à la réfection du produit. Si la livraison subséquente ou la réfection échoue, le client est en droit de se retirer du contrat en cas de défauts graves.

En cas de réclamation et pour toute autre question d'ordre technique, nous vous prions de nous contacter à l'adresse suivante en mentionnant vos numéro de commande et numéro client, la description des défauts constatés et toute autre indication pouvant nous être utile: AMA Formation, Route du Léman 33, 1895 Vionnaz – info@ama-formation.ch

Le produit défectueux doit nous être renvoyé à l'adresse ci-dessus de AMA Formation avec une copie de la facture et une description détaillée du défaut constaté. Le renvoi d'un produit se fait aux frais et aux risques du client.

13. Créer un compte

Après avoir créé un compte client et vous être enregistré(e), vous pouvez télécharger des produits numériques, vérifier l'état des commandes passées, en cours ou des produits récemment commandés, consulter vos données

d'adresse, gérer et sauvegarder d'éventuelles données de paiement. Vos données ainsi sauvegardées, vous n'êtes plus obligé(e) de les réintroduire lors d'un nouvel achat.

Lorsque vous créez un tel compte, vous vous engagez à ce que vos données personnelles soient complètes et conformes à la vérité. Vous êtes tenu(e) de traiter les données d'accès de manière confidentielle et de ne pas les rendre accessibles à des tiers non-autorisés. AMA Formation garantit de traiter vos données de manière confidentielle et de ne pas les communiquer à des tiers non-autorisés. D'autres informations concernant la protection des données peuvent être consultées dans le cadre de notre déclaration de confidentialité sur notre site internet www.ama-formation.ch.

L'inscription est gratuite, à moins qu'il ne s'agisse d'un enregistrement pour un abonnement payant (voir le point 10). Chaque client n'a le droit d'avoir qu'un seul compte. Nous nous réservons le droit d'effacer certaines applications ainsi que d'avertir, de fermer, d'effacer ou de modifier le contenu de comptes clients contrevenant à nos CGV ou à nos accords individuels.

AMA Formation n'a pas l'obligation d'enregistrer le compte d'un client ou d'accepter la commande d'un client enregistré.

14. Réclamations et plaintes

Nous attachons une grande importance à satisfaire nos clients. Vous pouvez nous atteindre en tout temps grâce aux informations de contact mentionnées plus haut. Nous nous efforcerons de répondre à vos questions et d'examiner vos plaintes aussi rapidement que possible. Nous nous mettrons en relation avec vous après réception des documents, des saisies ou des plaintes que vous nous aurez adressés. Si vous avez des réclamations ou des plaintes à formuler, nous vous prions de nous aider à cerner le problème exact, le cas échéant en nous joignant une copie de votre commande ou pour le moins vos numéro de commande et numéro client, etc. Nous ferons en sorte de vous répondre dans un délai de 5 jours ouvrables.

15. Responsabilité

AMA Formation est responsable, si elle enfreint les obligations qui lui incombent en vertu des présentes CGV et en vertu des relations contractuelles qui en découlent, de tout dommage établi qu'elle aurait occasionné de manière intentionnelle ou par une négligence grave. Que cela soit sur la base d'un contrat, suite à une infraction ou pour un autre motif, toute responsabilité est expressément exclue en cas de négligences légères, moyennes ou en cas de dommages consécutifs. Sont par exemple réputés dommages directs les pertes de bénéfices, les dommages matériels, les atteintes à la réputation, les dommages par des virus informatiques ou les pertes de données en raison d'une déficience temporaire ou d'une interruption des prestations de AMA Formation. De plus, AMA Formation n'assume aucune responsabilité contractuelle ou extracontractuelle pour les dommages causés par des auxiliaires chargés de fournir la prestation.

Les exceptions et les restrictions susmentionnées concernant la responsabilité de AMA Formation ne sont pas valables en cas de blessures directes et fautives, d'atteintes à l'intégrité corporelle et à la santé ainsi que dans le cas de réglementations légales contraignantes, y compris celles relatives à la loi sur la responsabilité du fait des produits.

Sous réserve de ce qui est susmentionné, la responsabilité de AMA Formation est, selon les présentes CGV, limitée au prix du produit que le client a commandé chez nous - indépendamment du fond et dans la mesure où cela est juridiquement admissible.

Événements échappant à notre sphère d'influence

Lorsque survient un événement hors de notre sphère d'influence et de notre contrôle (force majeure), nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'inexécution ou de retard de prestation pour les obligations qui nous incombent en vertu des présentes CGV et des relations contractuelles qui en résultent. Sont par exemple réputés événements échappant à notre sphère d'influence:

grèves, blocages ou autres opérations industrielles occasionnées par des tiers, invasions, attentats terroristes, guerres, incendies, explosions, tempêtes, inondations, tremblements de terre, glissements de terrain, épidémies, pandémies, autres catastrophes naturelles, panne des réseaux de communications publics ou privés, impossibilité d'utiliser les voies ferroviaires, fluviales, aériennes, de conduire un véhicule ou tout autre moyen de se déplacer au moyen de transports privés ou publics.

Si l'un de ces événements devait survenir et influencer sur l'accomplissement de nos obligations contractuelles, nous vous en informerons dès que possible.

16. Mesures de sécurité

AMA Formation s'engage à veiller à la sécurité sur les systèmes, programmes, etc. qui lui appartiennent et sur lesquels elle a une influence selon l'état actuel de la technique ainsi qu'à respecter les règles de protection des données.

Les clients doivent se charger de la sécurité des systèmes, programmes et données qui relèvent de leur sphère d'influence. Dans leur propre intérêt, les clients doivent garder confidentiels les mots de passe et les noms d'utilisateurs vis-à-vis de tiers.

En outre, AMA Formation n'est pas responsable de l'utilisation non-conforme ou de l'inobservation des risques par le client ou par un tiers, d'une sollicitation excessive, d'outils d'exploitation inadéquats du client ou de tiers, des influences externes de l'environnement, des accès du client ou des pannes provoquées par des tiers (virus, vers, etc.) qui surviendraient en dépit des mesures actuelles prises en matière de sécurité.

17. Protection des données

AMA Formation collecte et traite des données personnelles uniquement dans le cadre des dispositions légales tout en veillant particulièrement au respect de l'actuelle loi sur la protection des données. De plus amples informations concernant le traitement de vos données personnelles, vos droits et les questions qui en découlent se trouvent dans notre déclaration de confidentialité et sont consultables sur notre site internet www.ama-formation.ch. Ces informations font par ailleurs partie intégrante aux présentes CGV.

18. Droit d'auteur

Les informations et les contenus publiés sur le site Internet sont protégés par des droits d'auteur et sont la propriété de AMA Formation ou du détenteur juridique correspondant. Toute reproduction, traitement, diffusion ou toute autre forme d'utilisation nécessite au préalable l'accord écrit du détenteur des droits. AMA Formation et le détenteur des droits se réservent expressément tous les droits y afférents.

19. Clause de sauvegarde

Si l'une des dispositions des présentes CGV devait s'avérer, pour une quelconque raison, contraire au droit, nulle et non avenue, la validité des autres n'en demeurerait pas moins intacte. Sauf convention contraire, la disposition nulle sera remplacée par une disposition effective de même sens, de même but et visant un objectif économique conforme à la volonté des parties au moment de la conclusion du contrat. Il en va de même en cas de lacune juridique dans les présentes CGV.

20. Résolution en ligne de différends

La Commission européenne a aménagé, à l'intention des consommateurs établis dans l'UE, une plateforme mettant en place une procédure alternative au règlement des différends qui constitue une procédure extrajudiciaire pour régler tous les litiges en rapport avec les contrats de vente en ligne. Vous pouvez utiliser cette plateforme pour régler les différends résultant d'un contrat de vente passé en ligne avec nos services. Cette plateforme est disponible sous le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

21. Droit applicable et for

Le droit matériel suisse s'applique exclusivement aux présentes CGV, aux relations contractuelles qui en découlent ainsi qu'en cas de litige, à l'exclusion des conflits de lois et de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG).

Le for pour les personnes physiques est au siège de AMA Formation ou au domicile du client. Pour les personnes morales, le for exclusif est au siège de AMA Formation.

Ces dispositions ne valent que dans la mesure où il n'existe pas de dispositions contraignantes émanant du droit de l'État dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle. Si de telles dispositions existent, elles prévalent sur les présentes CGV.

Mise à jour – 20.12.2023