

# - Conditions générales de vente INNOVACSE | EIRIA -

## 1) Applicabilité et champ d'application.

### **1.1. Applicabilité des CGV.**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des prestations fournies par InnovaCSE, que ces prestations soient réalisées en ligne via le site internet [www.innovacse.fr](http://www.innovacse.fr), par téléphone, par courrier électronique, ou lors de rencontres physiques. Ces CGV constituent le cadre juridique régissant toutes les transactions entre InnovaCSE et ses clients.

### **1.2. Champ d'application.**

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre InnovaCSE et ses clients, principalement les Comités Sociaux et Économiques (CSE), pour l'ensemble des produits et services commercialisés. Cela inclut, sans s'y limiter, les biens numériques tels que les outils numériques, les abonnements, et les contenus de formation, ainsi que toute autre prestation de services directement ou indirectement liée à l'objet social de la société.

### **1.3. Définitions.**

**Prestations** : Désigne les services fournis par InnovaCSE, incluant notamment les abonnements à des outils numériques, les formations, et autres services associés.

**Biens numériques** : Désigne tout produit numérique mis à disposition des clients, notamment les outils numériques et les contenus de formation.

**Clients** : Désigne les Comités Sociaux et Économiques (CSE) et toute autre entité contractant avec InnovaCSE pour l'acquisition de ses produits et services.

### **1.4. Conformité légale.**

Les présentes CGV sont rédigées en conformité avec la législation française applicable, notamment les dispositions du Code de commerce et du Code de la consommation. InnovaCSE s'engage à respecter les obligations légales en vigueur concernant la protection des consommateurs, la vente à distance, et les prestations de services numériques.

### **1.5. Offres spécifiques.**

Les détails spécifiques des offres proposées par InnovaCSE (par exemple, les abonnements basique, standard, premium, ainsi que les formations) sont régis par les présentes CGV. Les modalités de prix, conditions d'accès, renouvellement automatique, et autres spécifications sont décrites dans les documents annexes disponibles sur le site internet ou communiqués aux clients lors de la contractualisation.

## 2) Transactions en ligne et hors ligne.

### **2.1. Transactions en ligne.**

Toute commande passée sur le site internet d'InnovaCSE est soumise aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV). En validant une commande sur le site, le client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les accepter sans réserve. Les CGV sont disponibles à tout moment sur le site internet et doivent être explicitement lues et acceptées par le client avant la validation de toute commande. Une fois la commande validée, un email de confirmation sera envoyé au client, récapitulant l'intégralité de la commande.

### **2.2. Transactions hors ligne.**

Pour les transactions réalisées hors ligne (par exemple, par téléphone, par email ou lors de réunions physiques), les présentes CGV s'appliquent également dès que la commande est confirmée par écrit. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les confirmations par email, les devis signés, ou tout autre support de communication écrit entre les parties. Toute dérogation aux présentes CGV doit être expressément convenue par écrit entre InnovaCSE et le client. À défaut d'accord spécifique, les présentes CGV prévalent sur tout autre document ou condition contraire, sauf acceptation expresse d'InnovaCSE.

### **2.3. Preuve de la transaction.**

En cas de litige, les enregistrements électroniques ou écrits (par email ou tout autre moyen de communication) feront foi entre les parties pour prouver la nature de la transaction et l'acceptation des CGV.

## 3) Étendue géographique des prestations.

---

### 3.1. Disponibilité des services.

Les services proposés par InnovaCSE sont disponibles sans restriction territoriale. Les clients peuvent accéder aux produits et services d'InnovaCSE depuis n'importe quel pays, sauf mention contraire dans des conditions particulières propres à certains territoires ou en fonction des restrictions imposées par des réglementations locales spécifiques.

### 3.2. Conditions spécifiques pour certaines régions.

InnovaCSE se réserve le droit d'appliquer des conditions spécifiques pour les prestations réalisées en dehors du territoire national français. Ces conditions peuvent inclure, mais ne sont pas limitées à, des ajustements de prix, des restrictions de service, ou des modalités spécifiques de livraison, en fonction des législations locales en vigueur dans le pays ou la région concernée.

### 3.3. Conformité aux réglementations locales.

Pour toute prestation réalisée à l'international, InnovaCSE s'engage à respecter les réglementations locales applicables. Les clients reconnaissent que certaines lois ou réglementations locales peuvent imposer des limitations ou des exigences supplémentaires sur l'accès ou l'utilisation des services proposés par InnovaCSE. Dans ces cas, InnovaCSE informera les clients concernés des éventuelles modifications ou adaptations nécessaires aux prestations.

## 4) Nature des Conditions Générales de Vente.

---

### 4.1. Caractère obligatoire des CGV.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) constituent le cadre contractuel unique applicable à toutes les transactions conclues entre InnovaCSE et ses clients, que celles-ci soient effectuées via le site internet d'InnovaCSE ou par tout autre mode de contractualisation (téléphone, email, rencontre physique, etc.). Elles s'imposent aux parties et prévalent sur tout autre document ou condition contraire, sauf accord exprès et écrit de la part d'InnovaCSE.

### 4.2. Acceptation des CGV.

En passant commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepte sans réserve. Aucune transaction ne peut être conclue sans l'acceptation préalable de ces CGV, que cette acceptation soit formalisée en ligne ou hors ligne, selon le mode de contractualisation utilisé.

### 4.3. Modification des CGV.

InnovaCSE se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Les nouvelles CGV entreront en vigueur à compter de leur publication sur le site internet ou de leur communication au client pour les transactions hors ligne. Toutefois, les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur au jour de la validation de la commande par le client.

## 5) Nature de l'activité.

---

### 5.1. Produits et services commercialisés.

Le site internet d'InnovaCSE commercialise une gamme de produits et services destinés principalement aux Comités Sociaux et Économiques (CSE). Cela inclut, sans s'y limiter, des biens numériques tels que des outils numériques spécifiques à la gestion des CSE, des abonnements pour ces outils, ainsi que des contenus de formation visant à accompagner les CSE dans leurs missions.

### 5.2. Description des biens numériques.

Les biens numériques proposés par InnovaCSE incluent des outils logiciels permettant de faciliter la gestion quotidienne des CSE, tels que des plateformes de gestion des réunions, des outils de suivi des activités, ainsi que des solutions de communication interne. Ces biens numériques peuvent être fournis sous forme d'abonnement avec différents niveaux de service (par exemple, basique, standard, premium).

### 5.3. Contenus de formation.

Les contenus de formation proposés par InnovaCSE couvrent des thématiques variées liées aux obligations légales et au fonctionnement des CSE, notamment les formations en matière de santé-sécurité et conditions de travail (SSCT), ainsi que des formations économiques. Ces formations peuvent être dispensées en ligne ou en présentiel, selon les besoins des clients.

#### **5.4. Prestations de services associées.**

Outre la commercialisation de biens numériques et de contenus de formation, InnovaCSE propose également des prestations de services liées directement ou indirectement à ces produits, comme le conseil, l'accompagnement personnalisé, et le support technique.

---

### **6) Le site internet.**

L'adresse web officielle du site internet est : [www.innovacse.fr](http://www.innovacse.fr).

---

### **7) Le prestataire.**

Le prestataire est une personne morale sous la forme d'une Société à Responsabilité Limitée à Associé Unique (SARLU). Voici les coordonnées complètes :

- **Nom de la société** : INNOVA CSE
- **Capital social** : 5 000 €
- **Ville d'immatriculation au RCS** : Saverne
- **Numéro SIREN** : 931 703 177
- **Adresse du siège social** : 8 rue de Strasbourg, 67120 Wolxheim
- **Numéro de téléphone** : 06 84 81 61 68
- **Adresse e-mail** : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr)

---

### **8) Territoires concernés par la vente de prestations.**

#### **8.1. Disponibilité territoriale.**

Les prestations proposées par InnovaCSE ne sont soumises à aucune restriction territoriale spécifique. Elles sont disponibles à la fois sur l'ensemble du territoire national français et à l'international, permettant ainsi à tout Comité Social et Économique (CSE) ou toute autre entité, de bénéficier des services et produits offerts par InnovaCSE.

#### **8.2. Conditions spécifiques à l'international.**

Toutefois, InnovaCSE se réserve le droit d'appliquer des conditions spécifiques pour certaines prestations réalisées à l'international. Ces conditions peuvent dépendre des réglementations locales, des contraintes logistiques ou des exigences fiscales propres à certains pays ou régions. Les clients concernés seront informés au préalable des éventuelles adaptations ou restrictions applicables à leur territoire.

#### **8.3. Conformité aux réglementations locales.**

Pour les prestations fournies hors du territoire français, InnovaCSE s'engage à respecter les législations locales en vigueur dans le pays de destination. Les clients sont invités à vérifier que les produits et services proposés par InnovaCSE sont conformes aux lois locales applicables avant de passer commande.

---

### **9) Services du site internet.**

#### **9.1. Présentation des services.**

Le site internet d'InnovaCSE propose une gamme de services principalement axés sur des outils numériques conçus pour simplifier et optimiser le travail des instances représentatives du personnel, notamment des Comités Sociaux et Économiques (CSE). Ces outils numériques permettent aux CSE de mieux gérer leurs missions, d'améliorer leur efficacité, et de respecter leurs obligations légales.

#### **9.2. Outil EIRIA.**

Parmi les services proposés, l'outil numérique phare, EIRIA, est spécifiquement conçu pour répondre aux besoins des CSE. Cet outil permet de faciliter la gestion des réunions, la communication interne, la prise de décisions collectives, et la gestion des activités économiques et sociales, en conformité avec les dispositions légales applicables.

### **9.3. Conformité légale.**

Les services proposés par InnovaCSE, y compris l'outil EIRIA, sont conçus pour aider les CSE à remplir leurs obligations légales conformément aux articles L 2312-5, L 2312-8 et L 2312-9 du Code du travail. Ces articles définissent les missions principales des CSE, telles que l'information et la consultation sur les questions économiques, financières, et sociales, ainsi que la gestion des activités sociales et culturelles au sein de l'entreprise.

### **9.4. Support et accompagnement.**

En plus des outils numériques, InnovaCSE offre un accompagnement personnalisé et un support technique pour aider les CSE à utiliser efficacement ces outils dans le cadre de leurs missions. Ce support peut inclure des formations, des conseils, et une assistance technique pour assurer le bon fonctionnement des solutions numériques.

---

## **10) Prix.**

### **10.1. Affichage des prix.**

Les tarifs des services proposés par InnovaCSE sont clairement affichés sur le site internet. Les prix sont indiqués en euros (€) et incluent la TVA applicable, sauf mention contraire. InnovaCSE s'engage à ce que les prix affichés soient toujours à jour et correspondent aux services proposés au moment de la commande.

### **10.2. Commande en ligne sans devis préalable.**

La commande de services sur le site d'InnovaCSE ne nécessite pas l'établissement préalable d'un devis. Les clients peuvent sélectionner les services souhaités et passer commande directement en ligne via le site internet. Le processus de commande est simple et transparent, permettant au client de finaliser sa transaction en quelques étapes.

### **10.3. Confirmation de commande.**

Une fois la commande validée, le client reçoit une confirmation détaillée par email, incluant le récapitulatif des services commandés, le prix total payé, et les modalités d'accès ou de livraison des services. Cette confirmation fait office de contrat entre le client et InnovaCSE.

### **10.4. Révision des prix.**

InnovaCSE se réserve le droit de modifier les prix de ses services à tout moment. Toutefois, les services seront facturés au prix en vigueur au moment de la validation de la commande par le client. Toute modification de prix sera indiquée de manière claire sur le site avant qu'elle ne prenne effet.

---

## **11) Conditions de paiement.**

### **11.1. Modes de paiement.**

Les services proposés sur le site d'InnovaCSE peuvent être réglés par différents modes de paiement, notamment par carte bancaire (Visa, MasterCard, etc.) et par virement bancaire. Tous les paiements doivent être effectués en une seule fois, sauf accord exprès contraire entre les parties. Le paiement en plusieurs fois n'est pas prévu par défaut.

### **11.2. Sécurité des paiements.**

Les transactions par carte bancaire sont sécurisées via une plateforme de paiement en ligne conforme aux normes de sécurité en vigueur. InnovaCSE ne conserve aucune donnée relative aux cartes bancaires des clients, et toute transaction est effectuée dans un environnement sécurisé.

### **11.3. Moment du paiement.**

Le paiement est dû au moment de la passation de la commande. Le montant total de la commande est débité immédiatement après validation de celle-ci par le client. Aucune prestation ne sera fournie avant la réception du paiement intégral.

### **11.4. Absence de pénalités de retard.**

Aucune pénalité de retard n'est prévue pour les paiements effectués directement sur le site d'InnovaCSE au moment de la commande. En cas de paiement différé accepté par InnovaCSE pour des prestations spécifiques, les conditions de paiement et les éventuelles pénalités seront précisées dans un accord écrit distinct.

#### **11.5. Confirmation de paiement.**

Après validation et traitement du paiement, une confirmation de paiement est envoyée au client par email, avec un récapitulatif de la commande et des services souscrits.

## **12) Espace et compte client.**

---

### **12.1. Création de compte client.**

La création d'un compte client est obligatoire pour pouvoir passer commande sur le site d'InnovaCSE. Ce compte personnel permet au client de gérer ses abonnements, d'accéder à des services personnalisés, et de suivre l'historique de ses transactions. Lors de la création du compte, le client doit fournir des informations exactes et à jour. InnovaCSE se réserve le droit de suspendre ou de supprimer un compte en cas de non-respect des présentes CGV ou en cas d'utilisation frauduleuse.

### **12.2. Gestion du compte client.**

Les clients peuvent accéder à leur espace personnel à tout moment pour gérer leurs informations personnelles, consulter leurs commandes, ou modifier leurs préférences d'abonnement. Le client est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion et de toute activité effectuée à partir de son compte.

### **12.3. Demande de désinscription et suppression de compte.**

Les clients peuvent demander la désinscription ou la suppression de leur compte à tout moment en contactant le service client d'InnovaCSE à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr). InnovaCSE s'engage à traiter la demande de suppression dans un délai raisonnable. Toutefois, certaines informations pourront être conservées conformément aux obligations légales, notamment en matière de conservation des données comptables ou fiscales.

### **12.4. Conséquences de la suppression de compte.**

La suppression du compte client entraîne la perte d'accès à l'espace personnel, aux abonnements en cours, ainsi qu'à l'historique des commandes. Le client est invité à télécharger ou sauvegarder toute information nécessaire avant de procéder à la suppression de son compte.

## **13) Processus de commandes.**

---

### **13.1. Passation de la commande.**

#### **1. Accès à la plateforme.**

L'utilisateur se connecte à la plateforme EIRIA via le site [www.innovacse.fr](http://www.innovacse.fr) pour accéder aux services d'InnovaCSE.

#### **2. Choix de l'abonnement.**

Dans la section "S'abonner", l'utilisateur sélectionne l'offre d'abonnement annuelle la mieux adaptée à ses besoins parmi les différentes options proposées (offre basique, standard, premium).

#### **3. Personnalisation de l'abonnement.**

L'utilisateur peut personnaliser son abonnement en ajoutant des options supplémentaires ou des modules complémentaires, tels que le nombre d'utilisateurs ou des fonctionnalités avancées, selon les spécificités de l'outil EIRIA.

#### **4. Ajout au panier.**

Après avoir sélectionné l'abonnement et les options éventuelles, l'utilisateur ajoute les éléments à son panier pour finaliser sa commande.

### **13.2. Validation de la commande.**

#### **1. Révision du panier.**

L'utilisateur vérifie les détails de son panier, y compris les coûts, options sélectionnées, et taxes applicables avant de finaliser la commande.

#### **2. Validation des informations personnelles.**

L'utilisateur fournit ou confirme ses informations personnelles ainsi que ses informations de facturation.

#### **3. Validation des termes et conditions.**

L'utilisateur doit lire et accepter les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ainsi que la politique de confidentialité avant de passer la commande.

#### **4. Soumission de la commande.**

La commande est définitivement validée en cliquant sur le bouton "Valider la commande" ou "Passer commande".

### **13.3. Confirmation de la commande.**

#### **1. Notification de confirmation.**

Une confirmation de commande apparaît à l'écran après la validation, confirmant que la commande a bien été enregistrée.

#### **2. Email de confirmation.**

Un email est envoyé au client, récapitulant les détails de la commande, y compris la facture en pièce jointe le cas échéant. Cet email peut également contenir des informations sur l'activation du service.

#### **3. Activation du service.**

L'abonnement est activé automatiquement après confirmation de la commande ou après réception du paiement, selon les modalités définies lors de la commande.

### **13.4. Paiement.**

#### **1. Choix du mode de paiement.**

L'utilisateur sélectionne un mode de paiement parmi ceux proposés, tels que carte bancaire ou virement bancaire.

#### **2. Saisie des informations de paiement.**

Les informations de paiement sont saisies via une plateforme de paiement sécurisée, garantissant le cryptage des données sensibles.

#### **3. Validation du paiement.**

Le paiement est validé en cliquant sur "Payer maintenant", et peut inclure une vérification supplémentaire via un dispositif de sécurité (ex : 3D Secure).

#### **4. Confirmation du paiement.**

Une confirmation de la transaction est enregistrée, et un email de confirmation du paiement, incluant la facture, est envoyé à l'utilisateur.

### **13.5. Post-validation.**

#### **1. Accès complet à la plateforme.**

Après validation de la commande et du paiement, l'utilisateur dispose d'un accès complet aux fonctionnalités de l'abonnement sélectionné sur la plateforme EIRIA.

#### **2. Suivi de la commande.**

L'utilisateur peut consulter l'historique de ses commandes et paiements à tout moment via son compte personnel sur le site.

### **13.6. Renouvellement tacite.**

#### **1. Durée et renouvellement.**

Les abonnements souscrits sur la plateforme EIRIA se matérialisent par une prestation continue qui se renouvelle tacitement à chaque date anniversaire de l'abonnement, sauf résiliation par le client avant la date de renouvellement. InnovaCSE informera le client des modalités de renouvellement dans les conditions prévues par la loi.

## **14) Modalités de résiliation ou de non-reconduction de l'abonnement.**

Les abonnements aux services d'InnovaCSE sont souscrits pour une durée initiale d'un an et se renouvellent automatiquement à chaque date anniversaire, sauf résiliation ou demande de non-reconduction par le client, conformément aux conditions suivantes :

### **14.1 Résiliation à l'initiative du client.**

#### **14.1.1. Préavis de résiliation.**

Le client peut résilier son abonnement à tout moment, sous réserve de respecter un préavis de 30 jours avant la date d'anniversaire de l'abonnement. La demande de résiliation doit être formulée par écrit, soit par courrier recommandé avec accusé de réception, soit par email, à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr).

#### **14.1.2. Frais de résiliation anticipée.**

En cas de résiliation anticipée (avant l'échéance annuelle de l'abonnement), des frais de résiliation équivalents à 20 % du montant total de l'abonnement restant dû seront appliqués. Ces frais couvrent les frais administratifs et les coûts déjà engagés par InnovaCSE.

#### **14.1.3. Absence de remboursement.**

Aucun remboursement ne sera effectué pour les services déjà utilisés à la date de la résiliation. Cependant, si la résiliation intervient avant le début de l'exécution des services, un remboursement partiel pourra être accordé, calculé au prorata des services non utilisés, après déduction des frais de résiliation.

### **14.2. Non-reconduction automatique de l'abonnement :**

#### **14.2.1. Notification de non-reconduction.**

Si le client ne souhaite pas reconduire son abonnement à l'échéance annuelle, il doit en informer InnovaCSE par écrit (courrier recommandé avec accusé de réception ou email) au moins 30 jours avant la date d'anniversaire de l'abonnement. La demande de non-reconduction doit être claire et indiquer explicitement l'intention de ne pas renouveler l'abonnement pour la période suivante.

#### **14.2.2. Renouvellement automatique en l'absence de notification.**

À défaut de notification dans le délai de 30 jours avant la date d'anniversaire, l'abonnement sera automatiquement renouvelé pour une nouvelle période d'un an, aux mêmes conditions tarifaires. InnovaCSE se réserve le droit de modifier les tarifs applicables pour la période de renouvellement, sous réserve d'en informer le client au moins 60 jours avant la date de renouvellement.

### **14.3. Conditions de Résiliation.**

#### **14.3.1 Résiliation à l'initiative du client.**

1. **Modalités de résiliation** : Le client peut résilier son abonnement à tout moment en respectant un préavis de 30 jours avant la date d'anniversaire de l'abonnement. La résiliation doit être notifiée par écrit à InnovaCSE (par courrier recommandé avec accusé de réception ou par email) à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr).
2. **Frais de résiliation anticipée** : En cas de résiliation anticipée, des frais équivalents à 20 % du montant total de l'abonnement restant dû seront appliqués pour couvrir les frais administratifs et les coûts engagés par InnovaCSE. Ces frais s'appliquent si la résiliation intervient avant l'échéance annuelle de l'abonnement.
3. **Absence de remboursement** : Aucun remboursement ne sera effectué pour les services déjà utilisés à la date de la résiliation. Toutefois, si la résiliation intervient avant le début de l'exécution des services, un remboursement partiel, calculé au prorata des services non utilisés, pourra être accordé après déduction des frais de résiliation.

#### **14.3.2 Non-reconduction automatique de l'abonnement.**

1. **Notification** : Si le client ne souhaite pas reconduire son abonnement à l'échéance annuelle, il doit en informer InnovaCSE par écrit (courrier recommandé avec accusé de réception ou email) au moins 30 jours avant la date d'anniversaire de l'abonnement.
2. **Renouvellement** : À défaut de notification dans ce délai, l'abonnement sera automatiquement renouvelé pour une nouvelle période d'un an, aux mêmes conditions tarifaires, sauf modifications préalablement communiquées par InnovaCSE au moins 60 jours avant la date de renouvellement.

#### **14.3.3 Résiliation à l'initiative d'InnovaCSE.**

1. **Non-respect des obligations contractuelles** : InnovaCSE se réserve le droit de résilier un abonnement avec effet immédiat en cas de manquement grave aux obligations contractuelles du client, notamment en cas de :
  - Non-paiement après un délai de 30 jours suivant l'échéance de la facture.
  - Utilisation non conforme ou abusive des services fournis par InnovaCSE.
  - Violation des droits de propriété intellectuelle d'InnovaCSE.
2. **Processus de résiliation** : Avant toute résiliation, InnovaCSE s'engage à notifier le client par écrit et à lui accorder un délai raisonnable pour régulariser la situation ou résoudre le litige à l'amiable. Si le client ne rectifie pas la situation dans le délai imparti, InnovaCSE pourra procéder à la résiliation immédiate de l'abonnement.

#### **14.3.4 Résiliation pour force majeure.**

En cas de force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code civil (catastrophes naturelles, grèves, interruptions des réseaux de télécommunications, cyberattaques, etc.), les parties peuvent résilier l'abonnement sans préavis ni

pénalité. Dans ce cas, les services déjà exécutés seront dus et aucune partie ne pourra réclamer de dommages et intérêts pour la résiliation.

#### **14.3.5 Effets de la résiliation.**

La résiliation de l'abonnement met fin à tous les droits d'accès aux services fournis par InnovaCSE, y compris les outils numériques et les contenus de formation. Les droits d'utilisation concédés au client cessent immédiatement, et tout accès aux plateformes d'InnovaCSE sera révoqué. Le client s'engage à cesser toute utilisation des outils et contenus d'InnovaCSE à compter de la date effective de résiliation.

## **15) Fourniture des prestations.**

---

### **15.1. Modalités de fourniture des prestations.**

Les prestations proposées par **InnovaCSE** sont fournies sous forme d'outils en ligne destinés à assister les élus des Comités Sociaux et Économiques (CSE) dans leur veille juridique et dans l'accomplissement de leurs missions. Ces outils, accessibles via internet, sont assistés par l'intelligence artificielle pour offrir des conseils et des ressources personnalisées, en fonction des besoins spécifiques des utilisateurs.

### **15.2. Délais applicables à la fourniture des prestations.**

La fourniture des prestations est immédiate après la validation de la commande et la confirmation du paiement. L'accès aux services en ligne est activé dès que ces conditions sont remplies, permettant ainsi au client de bénéficier des outils et services souscrits sans délai supplémentaire.

### **15.3. Délai d'annulation en cas de dépassement du délai de fourniture.**

En cas de retard dans la fourniture des prestations au-delà des délais annoncés, le client peut annuler sa commande si le retard dépasse 5 jours ouvrés à compter de la date prévue. La demande d'annulation doit être formulée par écrit (email ou courrier recommandé) et donnera lieu à un remboursement intégral des sommes versées pour la prestation non fournie.

### **15.4. Modification du lieu de fourniture des services.**

Étant donné que les services sont fournis exclusivement en ligne, le client ne peut pas modifier le lieu de fourniture des services avant leur réalisation. Tous les services sont accessibles via internet et ne nécessitent aucune livraison physique.

### **15.5. Modalités de réclamation.**

#### **15.5.1. Délai de réclamation.**

Le client dispose d'un délai de 7 jours à compter de la fourniture des services pour effectuer une réclamation relative à un éventuel dysfonctionnement ou à la non-conformité des services souscrits.

#### **15.5.2. Mode de réclamation.**

Les réclamations doivent être envoyées par email à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr), en précisant les détails du problème rencontré. InnovaCSE s'engage à traiter la réclamation dans les meilleurs délais et à proposer une solution adéquate, conformément aux présentes CGV.

## **16) Cession de propriété.**

---

### **Moment du transfert de la propriété des produits vendus.**

Le transfert de la propriété des produits vendus intervient au moment de l'acceptation de la commande par le client.

## **17) Annulation de la commande et modalité de rétractation.**

---

### **17.1. Droit de rétractation.**

Conformément à la législation en vigueur, les clients d'InnovaCSE bénéficient d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la date de souscription de l'abonnement ou de l'achat de la prestation. Ce droit de rétractation est soumis aux conditions suivantes :



### **17.2. Services numériques non utilisés.**

En vertu de l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation s'applique uniquement si le service numérique (accès aux outils en ligne, contenu de formation, etc.) n'a pas encore été pleinement exécuté ou utilisé. Si le service a été activé, même partiellement, avant la fin du délai de 14 jours, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.

### **17.3. Activation du service.**

Dès que l'accès aux outils numériques est activé ou qu'une formation en ligne commence, le droit de rétractation est annulé, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

### **Procédure de rétractation.**

#### **17.5. Notification de la rétractation.**

Pour exercer leur droit de rétractation, les clients doivent notifier leur décision par courrier recommandé avec accusé de réception ou par email à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr). Cette notification doit être effectuée dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation.

#### **17.6. Informations à inclure dans la demande de rétractation.**

La demande de rétractation doit inclure les informations suivantes :

- Nom et prénom du client
- Référence de la commande ou de l'abonnement concerné
- Date de souscription

#### **17.7. Confirmation de la rétractation.**

InnovaCSE s'engage à accuser réception de la demande de rétractation dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la réception de la demande, conformément à l'article L221-24 du Code de la consommation.

### **Effets de la rétractation.**

#### **17.9. Remboursement.**

En cas de rétractation valable, InnovaCSE remboursera tous les paiements reçus du client sans retard injustifié, et au plus tard dans les 14 jours suivant la confirmation de la rétractation, conformément à l'article L221-24 du Code de la consommation.

#### **17.10. Mode de remboursement.**

Le remboursement sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé par le client lors de la transaction initiale, sauf accord exprès contraire du client.

#### **17.11. Cas d'exclusion du droit de rétractation.**

- **Services numériques pleinement exécutés** : Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, si le service numérique a été pleinement exécuté ou si l'accès a été fourni au client avant la fin du délai de rétractation, celui-ci ne peut plus être exercé.
- **Formations en ligne commencées** : Toute formation en ligne qui a débuté avant l'expiration du délai de rétractation exclut également l'exercice du droit de rétractation.

### **Résumé essentiel.**

- **14 jours pour se rétracter** si le service n'est pas encore utilisé.
- **Pas de rétractation possible** une fois que le service est activé ou que la formation a commencé.

#### **17.12. Annulation après expiration du délai de rétractation.**

En dehors du droit de rétractation, si le client souhaite annuler son abonnement ou une prestation après l'expiration du délai de rétractation, des frais d'annulation équivalents à 20 % du montant total de la prestation pourront être appliqués pour couvrir les frais administratifs et les coûts engagés. Aucun remboursement ne sera accordé pour les services partiellement utilisés à la date de l'annulation.

#### **17.13. Annulation de la commande avant livraison.**

Le client ne peut pas annuler sa commande avant la livraison si celle-ci concerne un service numérique ou une prestation à exécution immédiate. Le droit de rétractation ne s'applique pas une fois que la prestation a commencé.

## 18) Responsabilité du Prestataire – Garanties.

InnovaCSE s'engage à fournir des services numériques conformes aux spécifications définies dans la documentation fournie. En cas de dysfonctionnement ou de non-conformité des services, InnovaCSE offre les garanties légales applicables, notamment la garantie contre les défauts de conformité et les vices cachés, conformément au Code de la consommation et au Code civil.

### 18. Garantie légale de conformité.

#### 18.1. Délai pour signaler un défaut de conformité.

Le client dispose d'un délai de 2 ans à compter de la fourniture du service pour signaler un défaut de conformité, conformément à l'article L217-4 et suivants du Code de la consommation.

#### 18.2 Démarches à suivre pour faire valoir la garantie de conformité.

- **Notification du problème** : Le client doit informer InnovaCSE par écrit (email ou courrier recommandé avec accusé de réception) à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr), en précisant :
  - La nature du problème rencontré
  - La date à laquelle le service a été fourni
  - Toute preuve ou documentation pertinente (captures d'écran, descriptions détaillées des dysfonctionnements, etc.)
- **Examen du problème** : InnovaCSE s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de 7 jours ouvrés et à examiner la demande dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de l'ensemble des informations nécessaires.
- **Résolution du problème** : Si la non-conformité est confirmée, InnovaCSE proposera une solution adaptée, qui pourra inclure la correction du service, son remplacement, ou un remboursement partiel ou total, selon les cas.

#### 18.3. Garantie contre les vices cachés.

#### 18.4. Délai pour signaler un vice caché.

Le client dispose d'un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice caché pour invoquer la garantie, conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil.

#### 18.5. Démarches à suivre pour faire valoir la garantie des vices cachés.

- **Notification du problème** : Le client doit informer InnovaCSE par écrit (email ou courrier recommandé avec accusé de réception) à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr), en précisant :
  - La nature du vice caché découvert
  - Toute preuve ou documentation pertinente montrant que le vice existait au moment de la fourniture du service.
- **Examen du problème** : InnovaCSE analysera la réclamation et proposera une solution si le vice caché est avéré, en tenant compte des options de réparation, remplacement ou remboursement.

#### 18.6. Délai maximal de remboursement, remplacement ou réparation.

Conformément à la garantie légale, le délai maximal de remboursement, remplacement ou réparation des services non conformes ou défectueux est de 7 jours suivant la constatation par InnovaCSE du défaut de conformité ou du vice caché.

### Garantie contractuelle complémentaire (si applicable).

#### 18.8. Conditions spécifiques.

En plus des garanties légales, InnovaCSE peut proposer des garanties contractuelles supplémentaires pour certains services. Les conditions de ces garanties seront spécifiées dans le contrat ou les conditions particulières associées à l'abonnement ou à la prestation.

#### 18.9 Démarches à suivre pour faire valoir la garantie contractuelle.

Les mêmes procédures de notification que pour les garanties légales s'appliquent, avec un examen et une résolution adaptés selon les termes du contrat spécifique.

### 18.10. Exclusions des garanties.

- Les garanties offertes ne couvrent pas les dysfonctionnements résultant d'une utilisation inappropriée des services numériques, ni les modifications non autorisées des outils par le client.
- En cas de non-respect des conditions d'utilisation spécifiées dans la documentation, la responsabilité d'InnovaCSE ne pourra être engagée.

## 19) Traitement des données personnelles.

---

### 19.1. Finalité du traitement des données personnelles.

Les données personnelles recueillies auprès des clients sont traitées uniquement pour la vente et la réalisation des services par InnovaCSE, ainsi que par des tiers partenaires intervenant dans la réalisation des prestations lorsque nécessaire.

### 19.2. Données personnelles recueillies pour l'ouverture du compte et la vente des prestations.

Lors de l'ouverture d'un compte et de la vente des prestations, les données personnelles suivantes sont collectées :

- Nom et prénom du représentant du client (CSE)
- Nom de l'entreprise
- Adresse postale de l'entreprise
- Numéro de SIRET de l'entreprise ou du CSE
- Adresse e-mail du CSE
- Données relatives au paiement bancaire
- Date des prochaines élections du CSE
- Nombre d'utilisateurs potentiels

### 19.3. Destination des données personnelles.

Les données personnelles recueillies sont réservées exclusivement à InnovaCSE et à ses sous-traitants, et ne sont pas partagées avec des partenaires extérieurs, sauf en cas d'obligations légales.

### 19.4. Responsable du traitement des données personnelles.

InnovaCSE est responsable du traitement des données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

### 19.5. Moyens pour supprimer les données personnelles.

Le client peut demander la suppression de ses données personnelles en se connectant à son compte et en accédant à l'onglet "Configuration du compte", ou en adressant une demande écrite à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr).

### 19.6. Finalité et base légale du traitement des données.

Les données personnelles recueillies par InnovaCSE sont utilisées exclusivement pour la gestion des abonnements, le support technique, et la communication avec les clients. Le traitement de ces données repose sur :

- L'exécution des contrats conclus avec les clients
- Le consentement des clients pour certaines utilisations spécifiques, lorsque requis

### 19.7. Droits des clients en matière de protection des données.

Conformément au RGPD, les clients disposent des droits suivants concernant leurs données personnelles :

- **Droit d'accès** : Accès aux données personnelles traitées par InnovaCSE sur simple demande.
- **Droit de rectification** : Correction des données personnelles inexactes ou incomplètes.
- **Droit d'opposition** : Opposition au traitement des données personnelles pour des raisons légitimes.
- **Droit de suppression** : Demande de suppression des données personnelles, sous réserve des obligations légales de conservation.
- **Droit à la limitation du traitement** : Limitation du traitement dans certains cas spécifiques.
- **Droit à la portabilité des données** : Recevoir les données personnelles dans un format structuré, lisible par machine, et les transmettre à un autre responsable de traitement.

### 19.8. Conservation des données.

Les données personnelles sont conservées pendant toute la durée de l'abonnement, et jusqu'à cinq ans après la fin de celui-ci, sauf disposition légale contraire. Au terme de cette période, elles seront supprimées ou anonymisées.

### **19.9. Sous-traitance des données.**

InnovaCSE peut faire appel à des sous-traitants pour la gestion des données personnelles. Ces sous-traitants sont contractuellement tenus de respecter les mêmes obligations en matière de protection des données qu'InnovaCSE.

### **19.10. Mesures de sécurité des données.**

InnovaCSE met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données personnelles et protéger ces données contre toute perte, altération, accès non autorisé ou divulgation.

### **19.11. Réclamations et droits supplémentaires.**

En cas de violation de leurs droits relatifs à leurs données personnelles, les clients peuvent introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données compétente, la CNIL en France.

## **20) Garantie et responsabilité.**

---

### **20.1. Garantie de disponibilité des outils numériques.**

InnovaCSE garantit une disponibilité de ses outils numériques à hauteur de 99 % sur une base annuelle, à l'exception des périodes de maintenance programmées ou des événements imprévisibles indépendants de sa volonté, tels que définis par la force majeure.

### **20.2. Garantie de correction des défauts ou bugs.**

En cas de dysfonctionnement de l'outil numérique, InnovaCSE s'engage à corriger les défauts signalés dans un délai de 15 jours ouvrés suivant la notification par le client. Toutefois, InnovaCSE ne pourra être tenue responsable des pertes de données résultant de l'utilisation des services par le client.

### **20.3. Limitation des garanties.**

Les garanties offertes par InnovaCSE ne couvrent pas les dysfonctionnements résultant d'une utilisation inappropriée des outils numériques par le client ou d'une modification non autorisée de ceux-ci.

### **20.4. Garantie de conformité aux besoins des clients.**

InnovaCSE garantit que les outils numériques fournis sont conformes aux spécifications définies dans la documentation. Cependant, aucune garantie d'adaptation spécifique aux besoins particuliers du client n'est accordée, sauf accord écrit préalable.

### **20.5. Exclusion des dommages indirects et immatériels.**

InnovaCSE ne saurait être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels subis par le client, tels que les pertes de profits, de chiffre d'affaires, de données, ou tout autre dommage résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les services fournis.

### **20.6. Plafond des dommages.**

La responsabilité d'InnovaCSE, toutes causes confondues, est expressément limitée au montant total payé par le client pour la prestation concernée au cours des douze (12) mois précédant la réclamation.

### **20.7. Force majeure.**

InnovaCSE ne saurait être tenue responsable des manquements à ses obligations contractuelles en cas de force majeure, telle que définie par l'article 1218 du Code civil. Cela inclut, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les grèves, les interruptions des réseaux de télécommunications, ou les cyberattaques.

### **20.8. Responsabilité liée à l'utilisation des services par le client.**

InnovaCSE ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant d'une utilisation inappropriée des services ou du non-respect par le client des recommandations fournies par InnovaCSE.

### **20.9. Exclusion de certaines garanties implicites.**

Aucune garantie implicite, y compris de performance spécifique ou de conformité à un besoin particulier, n'est accordée par InnovaCSE, sauf accord exprès par écrit.

## 20.10. Clause de limitation temporelle.

Toute réclamation du client concernant la responsabilité d'InnovaCSE devra être formulée dans un délai de six (6) mois suivant la survenance du fait générateur.

## 20.11. Niveaux de support selon l'abonnement.

### 20.11.1 Support Basique :

- **Temps de réponse** : Réponse sous 48 heures ouvrées.
- **Services inclus** :
  - Accès à la FAQ en ligne.
  - Accès aux tutoriels vidéo.
- **Limites** : Jusqu'à 300 requêtes par an. Au-delà, chaque requête supplémentaire sera facturée au tarif horaire de 100 € HT.

### 20.11.2 Support Standard :

- **Temps de réponse** : Réponse sous 24 heures ouvrées.
- **Services inclus** :
  - Assistance par email et téléphone pendant les heures ouvrées (du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, hors jours fériés).
  - Support à l'installation et à la configuration initiale.
- **Limites** : Jusqu'à 750 requêtes par an. Au-delà, chaque requête supplémentaire sera facturée au tarif horaire de 80 € HT.

### 20.11.3 Support Premium :

- **Temps de réponse** : Réponse sous 12 heures ouvrées.
- **Services inclus** :
  - Assistance personnalisée par email, téléphone, et visioconférence avec accès prioritaire.
  - Support dédié avec suivi proactif des incidents.
  - Accès à un SLA (Service Level Agreement) personnalisé sur demande.
- **Limites** : Support illimité, avec la possibilité d'ajouter des services spécifiques sur devis.

## 20.12. Horaires de disponibilité.

Le support technique est disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (heure de Paris), hors jours fériés. Les demandes soumises en dehors de ces horaires seront traitées dès la réouverture du support.

## 20.13. Gestion des Incidents.

1. **Incidents critiques** : Les incidents critiques (pannes majeures impactant le fonctionnement global des outils numériques) seront pris en charge avec une priorité élevée. Pour les abonnements **Standard** et **Premium**, InnovaCSE s'engage à résoudre les incidents critiques dans un délai maximum de 24 heures ouvrées suivant la notification du problème par le client.
2. **Incidents mineurs** : Les incidents mineurs (dysfonctionnements partiels ou bugs sans impact immédiat sur les opérations principales) seront résolus sous 72 heures ouvrées pour les abonnements **Standard** et **Premium**.
3. **Escalade** : En cas de non-résolution dans les délais indiqués, les incidents pourront être escaladés à un niveau de support supérieur pour garantir une résolution rapide, sans frais supplémentaires pour les clients **Premium**.

## 20.14. Types de support inclus.

Le support technique inclut une assistance par email pour toutes les questions relatives à l'utilisation des outils numériques. Un support par téléphone est disponible pour les abonnés Standard et Premium. L'assistance à l'installation et à la configuration initiale est inclus dans les abonnements Standard et Premium.

## 21) 3. Limitation du Support Gratuit.

### 21.1. Abonnement Basique.

L'abonnement Basique inclut jusqu'à 300 requêtes par an. Chaque requête supplémentaire au-delà de ce seuil sera facturée au tarif horaire de 100 € HT.

### 21.2. Abonnement Standard.

L'abonnement Standard inclut jusqu'à 750 requêtes par an. Toute requête supplémentaire au-delà de ce seuil sera facturée au tarif horaire de 80 € HT.

### **21.3. Abonnement Premium.**

L'abonnement Premium offre un support illimité, avec la possibilité d'ajouter des services supplémentaires sur devis, sans limitation de requêtes.

---

## **22) 4. Garantie de Résolution des Incidents.**

### **22.1. Incidents Critiques.**

InnovaCSE s'engage à résoudre les incidents critiques dans un délai de 24 heures ouvrées pour les abonnés Standard et Premium.

### **22.2 Incidents Mineurs.**

Les incidents mineurs seront pris en charge dans un délai de 72 heures ouvrées pour les abonnés Standard et Premium.

---

## **23) Support Payant et SLA (Service Level Agreement).**

### **7.1. SLA Personnalisé.**

Les abonnés au support Premium peuvent souscrire à un SLA personnalisé, garantissant des délais de réponse plus courts (jusqu'à 4 heures) et des interventions critiques avec un support dédié. Ce service est disponible sur devis et inclut des engagements spécifiques adaptés aux besoins du client.

### **7.2. Services Supplémentaires.**

En dehors des services inclus dans les abonnements, InnovaCSE propose des services à la carte, tels que des sessions de formation additionnelles, des développements personnalisés d'outils numériques, ou un support technique étendu. Ces services feront l'objet d'un devis personnalisé.

---

## **24) Limitation du Support Gratuit.**

### **24.1. Abonnement Basique.**

Le support gratuit dans l'abonnement Basique est limité à 300 requêtes par an. Toute requête supplémentaire au-delà de ce seuil sera facturée au tarif horaire de 100 € HT.

### **24.2. Abonnement Standard.**

Le support gratuit dans l'abonnement Standard est limité à 750 requêtes par an. Toute requête supplémentaire au-delà de ce seuil sera facturée au tarif horaire de 80 € HT.

### **24.3. Abonnement Premium.**

Le support dans l'abonnement Premium est illimité et peut inclure des services supplémentaires sur devis.

---

## **25) Modalités de Demande de Support.**

### **25.1. Soumission de requêtes.**

Les requêtes de support doivent être soumises via l'un des canaux suivants :

- **Email ;**
- **Plateforme de gestion des incidents ;**
- **Téléphone** (pour les abonnés Standard et Premium).

### **25.2. Suivi des requêtes.**

InnovaCSE met à disposition un système de suivi en ligne permettant aux clients de suivre l'évolution de leurs requêtes et de recevoir des mises à jour en temps réel sur leur résolution.

En dehors des services inclus dans les abonnements, InnovaCSE propose des services supplémentaires à la carte, tels que des sessions de formation supplémentaires, des développements personnalisés d'outils numériques, ou un support technique étendu. Ces services feront l'objet d'un devis personnalisé en fonction des besoins spécifiques du client.

### 26.1. Personnalisation des outils numériques.

Les clients peuvent demander des développements spécifiques ou des personnalisations des outils numériques fournis par InnovaCSE. Ces prestations feront l'objet d'un devis préalable, établi en fonction de la complexité et du temps nécessaire à la réalisation des demandes. InnovaCSE s'engage à fournir un service sur mesure répondant aux exigences techniques et fonctionnelles du client.

### 26.2. Support technique avancé ou SLA personnalisé.

Pour les clients nécessitant un support technique avancé, InnovaCSE propose des accords de niveau de service (SLA) personnalisés. Ces accords garantissent des délais de réponse plus rapides et des interventions sur mesure, en fonction des besoins spécifiques du client. Ce type de service sera fourni sur la base d'un contrat spécifique et fera l'objet d'un devis détaillé.

### 26.3. Processus de demande et devis personnalisé.

Toute demande de service supplémentaire ou de personnalisation fera l'objet d'une étude préalable par InnovaCSE. Un devis personnalisé sera ensuite proposé au client, qui devra l'accepter par écrit avant le début des travaux ou de la prestation. Les modalités d'exécution, ainsi que les délais, seront convenus au préalable entre les deux parties.

### 26.4. Conditions tarifaires.

Les tarifs des services supplémentaires seront déterminés en fonction de la nature, de la complexité, et de la durée des prestations demandées. InnovaCSE peut fournir une grille tarifaire générale sur demande, permettant aux clients de mieux anticiper les coûts. Les tarifs seront clairement définis dans le devis personnalisé proposé au client.

## 27) Rétractation et résiliation anticipée.

Conformément à la réglementation applicable aux relations B2B, InnovaCSE ne propose pas de droit de rétractation après la validation de la commande. Toutefois, des conditions d'annulation peuvent être discutées dans le cadre d'accords spécifiques.

### 27.1. Offrir un droit de rétractation limité.

InnovaCSE offre un droit de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la date de souscription, valable uniquement si le service n'a pas encore été utilisé (par exemple, aucun accès à l'outil numérique n'a été activé ou la formation n'a pas encore commencé). Toute demande de rétractation devra être notifiée par écrit.

### 27.2. Conditions et exclusions du droit de rétractation.

Le droit de rétractation ne s'applique pas une fois que l'accès à l'outil numérique a été activé ou que la formation a commencé. En cas d'annulation après ces événements, aucun remboursement ne sera effectué.

### 27.3. Procédure de rétractation.

Pour exercer leur droit de rétractation, les clients doivent notifier leur demande par courrier recommandé avec accusé de réception ou par email à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr), dans un délai de 14 jours suivant la souscription. InnovaCSE s'engage à confirmer la rétractation dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la réception de la demande.

### 27.4. Possibilité d'annulation avec des frais.

En cas d'annulation après le délai de rétractation, des frais d'annulation équivalents à 20 % du montant total de la prestation pourront être appliqués pour couvrir les frais de préparation et d'administration.

### 27.5. Alternatives au droit de rétractation.

En cas d'annulation avant l'exécution du service et en dehors du droit de rétractation, InnovaCSE pourra proposer un avoir équivalent au montant payé, valable sur une future prestation, à utiliser dans un délai de six (6) mois.

### **27.6. Cas de résiliation anticipée autorisée.**

La résiliation anticipée d'un abonnement peut être demandée uniquement en cas de manquement grave aux obligations contractuelles par l'une des parties, ou en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil.

### **27.7. Pénalités ou frais d'annulation.**

En cas de résiliation anticipée, des frais d'annulation correspondant à 20 % du montant total de l'abonnement ou de la prestation restante seront appliqués. Ces frais couvrent les coûts administratifs et les pertes potentielles résultant de l'annulation.

### **27.8. Remboursement ou non des services partiellement utilisés.**

Aucun remboursement ne sera accordé pour les services partiellement utilisés à la date de la résiliation. Toutefois, en cas de résiliation anticipée avant le début de la prestation, un remboursement au prorata pourra être effectué, après déduction des frais d'annulation.

### **27.9. Résiliation à l'initiative d'InnovaCSE.**

InnovaCSE se réserve le droit de résilier un abonnement ou une prestation de formation avec effet immédiat en cas de non-respect par le client de ses obligations contractuelles, notamment en cas de retard de paiement supérieur à 30 jours.

### **27.10. Accord amiable avant résiliation.**

Avant toute résiliation anticipée, les parties s'engagent à tenter de résoudre amiablement le litige par la voie d'une médiation ou d'une négociation directe.

### **27.11. Résiliation anticipée.**

1. **À l'initiative du client** : Le client peut demander la résiliation anticipée de son abonnement en cas de manquement grave de la part d'InnovaCSE à ses obligations contractuelles, ou pour tout autre motif légitime. Une telle demande doit être notifiée par écrit à InnovaCSE (par courrier recommandé avec accusé de réception ou par email à [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr)). Des frais de résiliation anticipée, équivalents à 20 % du montant total de l'abonnement restant dû, pourront être appliqués pour couvrir les frais administratifs et les coûts engagés.
2. **À l'initiative d'InnovaCSE** : InnovaCSE se réserve le droit de résilier un abonnement avec effet immédiat en cas de non-respect par le client de ses obligations contractuelles, notamment en cas de retard de paiement supérieur à 30 jours. Avant toute résiliation, InnovaCSE s'engage à notifier le client et à lui laisser un délai raisonnable pour régulariser la situation ou résoudre le litige de manière amiable.

## **28) Propriété exclusive des outils et contenus par InnovaCSE.**

InnovaCSE est le titulaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux outils numériques, logiciels, contenus de formation et autres supports pédagogiques fournis dans le cadre des prestations. Ces éléments sont protégés par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle, y compris les droits d'auteur, les brevets, et les marques déposées.

### **28.1. Limitation des droits d'utilisation.**

Les clients bénéficient d'un droit d'utilisation limité, non exclusif et non transférable des outils numériques et des contenus de formation fournis par InnovaCSE, exclusivement dans le cadre des services souscrits. Toute utilisation non autorisée, reproduction ou distribution des contenus est strictement interdite, sauf accord écrit préalable d'InnovaCSE.

### **28.2. Interdiction de reproduction et de modification.**

Il est strictement interdit de reproduire, modifier, distribuer ou exploiter commercialement, en tout ou en partie, les outils numériques et les contenus fournis par InnovaCSE sans l'autorisation écrite préalable d'InnovaCSE. Toute infraction à cette interdiction constitue une violation des droits de propriété intellectuelle.

### **28.3. Gestion des droits d'auteur et protection contre la copie.**



Tous les contenus numériques et matériels pédagogiques fournis par InnovaCSE sont protégés par des droits d'auteur, des brevets, et/ou des marques déposées. Toute tentative de copie, de reproduction non autorisée ou d'appropriation illicite entraînera des poursuites judiciaires et la résiliation immédiate des services fournis.

#### **28.4. Clauses de protection des logiciels.**

Les logiciels fournis par InnovaCSE dans le cadre des services numériques sont protégés par des licences d'utilisation. Toute tentative de décompilation, d'ingénierie inverse, ou de contournement des dispositifs de protection de ces logiciels est strictement interdite et sera considérée comme une violation grave des termes du contrat.

#### **28.5. Droits de protection des données et des bases de données.**

Les bases de données mises à disposition des clients par InnovaCSE sont protégées par les dispositions légales relatives à la propriété intellectuelle des bases de données. Toute extraction ou réutilisation non autorisée de ces données est interdite et pourra entraîner des sanctions légales.

#### **28.6. Sanctions pour violation des droits de propriété intellectuelle.**

En cas de violation des droits de propriété intellectuelle d'InnovaCSE, celle-ci se réserve le droit de résilier immédiatement les services fournis, sans préavis, et d'engager toute action judiciaire nécessaire pour protéger ses droits. InnovaCSE pourra également demander des dommages et intérêts pour les préjudices subis en raison de cette violation.

## **29) Services supplémentaires.**

En complément des services inclus dans les abonnements standards, **InnovaCSE** propose des services supplémentaires à la carte pour répondre à des besoins spécifiques. Ces services comprennent, sans s'y limiter :

#### **29.1. Sessions de formation supplémentaires.**

En plus des formations incluses dans les abonnements, les clients peuvent demander des sessions de formation additionnelles pour des besoins spécifiques, tels que l'approfondissement d'une thématique particulière. Ces formations peuvent être dispensées en ligne ou en présentiel, en fonction des besoins et des demandes du client.

#### **29.2. Développements personnalisés d'outils numériques.**

InnovaCSE offre la possibilité de personnaliser ses outils numériques pour répondre aux besoins spécifiques des clients. Cela peut inclure l'ajout de fonctionnalités sur mesure, l'intégration avec d'autres logiciels utilisés par le client, ou la création de tableaux de bord adaptés aux exigences des CSE.

#### **29.3. Support technique étendu.**

En plus du support technique inclus dans les différents abonnements, les clients peuvent souscrire à un support technique avancé. Ce service propose des délais de réponse plus rapides, un accès prioritaire aux équipes techniques, ou un Service Level Agreement (SLA) personnalisé. Il peut inclure des interventions critiques, des maintenances spécifiques, ou une assistance dédiée en fonction des besoins du client.

#### **29.4. Processus de Demande et Devis Personnalisé.**

Toute demande de service supplémentaire ou de personnalisation fera l'objet d'une étude préalable par InnovaCSE. Un devis personnalisé sera établi en fonction de la nature et de la complexité de la prestation demandée. La réalisation de la prestation commencera uniquement après acceptation écrite du devis par le client.

#### **29.5. Tarification.**

Les tarifs des services à la carte varient en fonction de la nature et de la complexité des prestations demandées. Une grille tarifaire indicative peut être fournie sur demande. Pour les développements spécifiques, les formations additionnelles, ou les services techniques avancés, les coûts seront détaillés dans le devis personnalisé fourni au client avant toute intervention.

## **30) Confidentialité et protection des données.**

#### **30.1. Conformité au RGPD.**

InnovaCSE s'engage à respecter les obligations légales en matière de protection des données personnelles, notamment celles du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les données personnelles des clients sont collectées, traitées, et conservées dans le respect de ces réglementations.

### **30.2. Finalité et base légale du traitement des données.**

Les données personnelles recueillies par InnovaCSE sont utilisées exclusivement pour la gestion des abonnements, le support technique, et la communication avec les clients. Le traitement de ces données repose sur l'exécution des contrats conclus avec les clients ou leur consentement, lorsque celui-ci est requis.

### **30.3. Droits des personnes concernées.**

Conformément au RGPD, les clients disposent de droits sur leurs données personnelles, notamment les droits d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression. Pour exercer ces droits, les clients peuvent contacter InnovaCSE à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr).

### **30.4. Conservation des données.**

Les données personnelles des clients sont conservées pendant la durée de l'abonnement et jusqu'à cinq ans après la fin de celui-ci, sauf disposition légale contraire. Au terme de cette période, les données seront supprimées ou anonymisées conformément aux obligations légales.

### **30.5. Sous-traitance des données.**

InnovaCSE peut faire appel à des sous-traitants pour la gestion des données personnelles. Ces sous-traitants sont contractuellement tenus de respecter les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées à InnovaCSE, conformément au RGPD.

### **30.6. Mesures de sécurité des données.**

InnovaCSE met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données personnelles traitées, protégeant ces données contre toute perte, altération, accès non autorisé ou divulgation.

### **30.7. Clause de confidentialité des informations échangées.**

InnovaCSE et le client s'engagent à préserver la confidentialité de toutes les informations échangées dans le cadre de leur collaboration. Cela inclut les informations commerciales, techniques, stratégiques ou autres, sauf accord exprès contraire ou obligation légale de divulgation.

### **30.8. Notification en cas de violation des données.**

En cas de violation des données personnelles susceptibles d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes concernées, InnovaCSE s'engage à notifier l'incident à l'autorité compétente, ainsi qu'aux clients concernés, dans les meilleurs délais, conformément aux exigences légales.

### **30.9. Clause sur le transfert international des données.**

Dans le cadre de certaines prestations, les données personnelles peuvent être transférées en dehors de l'Union européenne. Ces transferts seront effectués en conformité avec le RGPD, avec des garanties appropriées pour protéger les données, telles que des clauses contractuelles types ou d'autres mécanismes approuvés par la Commission européenne.

---

## **31) Réclamations et médiation.**

### **31.1. Procédure de réclamation.**

Si le client rencontre un problème concernant la prestation ou l'abonnement fourni par InnovaCSE, il peut adresser une réclamation par écrit à l'adresse suivante : [contact@innovacse.fr](mailto:contact@innovacse.fr). La réclamation doit être formulée dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la date de survenance du problème. Le client doit fournir une description détaillée du problème rencontré ainsi que toute documentation ou preuve pertinente.

InnovaCSE s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de 48 heures ouvrées et à apporter une réponse complète dans un délai de 15 jours ouvrés après réception de la réclamation.

### **31.2. Médiation.**

En cas de litige non résolu après une tentative de règlement à l'amiable avec le service client d'InnovaCSE, le client a la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation, conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation.

Le médiateur compétent pour InnovaCSE est :

Nom du service de médiation : Médiation professionnelle

Adresse postale : 24 rue Albert de Mun 33000 Bordeaux

Site internet : [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)

Adresse e-mail : [saisine@mediateur-consommation-smp.fr](mailto:saisine@mediateur-consommation-smp.fr)

Le recours à la médiation est gratuit pour le client. Le médiateur tentera de trouver une solution amiable au litige dans un délai raisonnable. Si la médiation échoue, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes.

### **31.3. Litiges et juridiction compétente.**

En l'absence de résolution amiable ou via médiation, tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de commerce de Strasbourg.

## **32) Étapes de la Médiation.**

---

### **32.1. Demande de médiation.**

Le client doit soumettre une demande de médiation auprès du médiateur compétent. Cette demande peut être effectuée en ligne via le site internet du médiateur ou par courrier, en expliquant les détails du litige.

### **32.2. Examen du dossier.**

Le médiateur examinera la demande et informera les parties de la recevabilité du dossier. Le médiateur peut demander des informations ou documents supplémentaires pour faciliter la médiation.

### **32.3. Résolution amiable.**

Le médiateur proposera une solution amiable que les parties sont libres d'accepter ou de refuser. Si une solution est acceptée, elle sera formalisée par écrit.

### **32.4. Recours en justice.**

En cas d'échec de la médiation, le client peut saisir les juridictions compétentes pour résoudre le litige.