



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) UNIFIÉES

(Version : 10/2026)

La SARL GESIVI SYSTEME (RCS NIMES 797 708 153), dont le siège social est situé PIST OASIS - 131 Impasse des Palmiers - 30319 ALES CEDEX (ci-après désignée indifféremment « le Vendeur » pour les Produits ou « le Prestataire » pour les Services et Formations), propose à la vente des produits en ligne et des services (Formations et Autres Prestations) à ses clients (ci-après le « Client »).

SECTION I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES (APPLICABLES À TOUTES LES ACTIVITÉS)

Article 1 – Objet et Champ d'application

1.1. **Objet** : Les présentes CGV définissent les conditions et modalités de vente des produits (boutique en ligne), des services de formation professionnelle continue (Formations) et des autres prestations (accompagnements, ateliers, journées d'étude, conférences, etc.) par la SARL GESIVI SYSTEME.

1.2. **Champ d'application** : Les présentes CGV s'appliquent de plein droit à toute commande ou inscription et annulent et remplacent toutes les conditions générales de vente antérieures.

1.3. **Acceptation** : Toute commande, inscription ou validation en ligne implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV, des tarifs en vigueur et, le cas échéant, des conditions spécifiques mentionnées sur le bon de commande ou la proposition commerciale.

1.4. Définitions :

- **Produit** : Désigne tout bien matériel ou logiciel vendu via la boutique en ligne.
- **Service** : Désigne collectivement les Formations et les Autres Prestations.
- **Formation** : Désigne les actions de formation professionnelle continue soumises au Code du travail (NDA : 91 30 03542 30).
- **Autres Prestations** : Désigne les services (accompagnements, conférences, ateliers, journées d'étude, etc.) qui ne sont pas de la formation professionnelle continue.
- **Jour Ouvré** : Désigne un jour de la semaine du **lundi au vendredi inclus**, à l'exception des jours fériés légaux en France.
- **Client Consommateur** : Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Article 2 – Commandes et Validation

2.1. **Modalités** : Les commandes de Produits sont passées en ligne. Les inscriptions aux Services sont effectuées par bulletin d'inscription ou par acceptation de la proposition commerciale du Prestataire.

2.2. **Validation** : La commande n'est considérée comme ferme qu'après l'envoi d'une confirmation expresse par le Vendeur/Prestataire et la réception du paiement intégral (sauf accord spécifique ou acompte prévu pour les Services).

2.3. **Refus** : Le Vendeur/Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande ou inscription en cas de litige antérieur avec le Client, de non-paiement, ou d'indisponibilité du Produit/Service.

Article 3 – Prix et Facturation

3.1. **Prix** : Les prix sont indiqués en euros.

- **Produits** : Prix indiqués **Toutes Taxes Comprises (TTC)**, hors frais de traitement et d'expédition.
- **Services** :
 - **Formations (NDA)** : Prix indiqués **nets de taxes (HT)**. La TVA est non applicable conformément à l'article 261, 4-4°-a du Code Général des Impôts.
 - **Autres Prestations (Hors Formation)** : Prix indiqués **Hors Taxes (HT)**. La TVA est applicable au taux en vigueur.

3.2. **Modification** : Le Vendeur/Prestataire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les Produits et Services sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande ou de la signature du contrat.

3.3. **Frais** : Pour les Produits, les frais de livraison sont ajoutés au prix des produits. Pour les Services intra, les frais (déplacement, hébergement, outils spécifiques) peuvent être facturés en sus, conformément à la proposition commerciale.

Article 4 – Modalités de Paiement

4.1. **Délais** : Le paiement s'effectue selon les modalités choisies par le Client (carte bancaire, PayPal, virement, chèque). Sauf indication contraire, les factures sont payables à réception.

4.2. **Retard de paiement** : En cas de retard de paiement, des pénalités égales à **trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur** seront exigibles de plein droit, sans qu'un rappel

soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros (pour les professionnels).

4.3. Transfert de Propriété (Produits) : Le transfert de propriété des Produits intervient après l'encaissement de l'intégralité du montant de la commande par le Vendeur.

Article 5 – Propriété Intellectuelle

L'ensemble des textes, images, documents, commentaires, ouvrages et supports (papiers ou numériques) fournis dans le cadre des Produits ou Services sont la propriété exclusive de la SARL GESIVI SYSTEME. Toute reproduction, représentation, adaptation, ou utilisation, même partielle, est rigoureusement interdite sans autorisation écrite préalable et expresse du Vendeur/Prestataire, sous peine de poursuites judiciaires. Le Client s'interdit notamment d'utiliser les supports de Services pour former d'autres personnes.

Article 6 – Responsabilité

La responsabilité de la SARL GESIVI SYSTEME ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect. En tout état de cause, en cas de responsabilité avérée, le montant total des sommes mises à la charge de la SARL GESIVI SYSTEME ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre du Produit ou du Service concerné. La responsabilité ne saurait être engagée en cas de Force Majeure.

Article 7 – Données Personnelles (RGPD)

7.1. Collecte et finalité : Les Données à caractère personnel collectées (nom, adresse, contact, historique de commande/inscription) sont traitées par la SARL GESIVI SYSTEME (agissant en tant que Responsable de Traitement) pour l'exécution des commandes, la facturation, la gestion des garanties et de la relation commerciale, conformément à la Politique de Confidentialité disponible sur le site www.gesivi.fr.

7.2. Droits du Client et Contact : Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression de ses Données personnelles ainsi que des droits à la limitation et à l'opposition au traitement. Ces droits peuvent être exercés :

- Par e-mail à : info@gesivi.fr
- Par courrier postal à : GESIVI SYSTEME - PIST OASIS - 131 Impasse des Palmiers - 30319 ALES CEDEX

7.3. Sous-traitance des Données (Services) : Si, dans le cadre de l'exécution d'un Service, le Client est amené à transmettre des Données à caractère personnel dont il est le Responsable de Traitement, le Prestataire agira en qualité de Sous-traitant. Le Prestataire s'engage alors à garantir la confidentialité des Données, à les traiter conformément aux

instructions documentées du Client et à prendre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates, comme détaillé dans la Déclaration de Confidentialité.

7.4. **Sécurité** : Le Prestataire/Vendeur met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données.

Article 8 – Droit Applicable et Litiges

8.1. **Droit applicable** : Les présentes CGV sont régies par le **droit français**.

8.2. **Règlement amiable** : En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au Vendeur/Prestataire pour obtenir une solution amiable. Le Client Consommateur pourra recourir gratuitement au service de médiation dont les coordonnées seront fournies par le Vendeur/Prestataire.

8.3. **Juridiction compétente** : À défaut d'accord amiable ou de recours à la médiation :

- **Pour les Clients Consommateurs** : Les tribunaux compétents seront déterminés selon les règles de droit commun.
- **Pour les Clients Professionnels (B2B)** : Le **Tribunal de Commerce de Nîmes** est seul compétent, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

SECTION II : DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX PRODUITS DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

Article 9 – Livraison et Transfert des Risques

9.1. **Délais** : Le Vendeur s'engage à expédier la commande au plus tard dans les **3 jours ouvrés** suivant la validation et la réception du paiement intégral. Sauf mention contraire, le délai maximum de livraison est de **trente (30) jours** à compter de la commande. En cas de non-respect de ce délai, le Client Consommateur pourra résoudre le contrat après mise en demeure infructueuse.

9.2. **Transfert des risques** : Les risques de perte ou d'endommagement des Produits sont transférés au Client Consommateur au moment où il prend physiquement possession des Produits.

9.3. **Réception et réserves** : Le Client doit vérifier l'état des Produits au moment de la réception. Toute réserve pour avarie, manque ou défaut doit être **notifiée au transporteur par écrit (sur le bon de livraison)**, puis confirmée au transporteur par lettre recommandée dans les **trois (3) jours** suivant la réception, avec copie au Vendeur.

Article 10 – Droit de Rétractation (Produits)

10.1. **Délai** : Le Client Consommateur dispose d'un délai de **quatorze (14) jours calendaires** à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

10.2. **Retour et Remboursement** : Le Client doit notifier sa décision de rétractation et retourner le Produit au Vendeur dans les **quatorze (14) jours** suivant la notification. Le Produit doit être retourné complet et dans son état neuf d'origine. Les **frais de retour sont à la charge exclusive du Client**. Le Vendeur remboursera le prix du Produit et les frais de livraison initiaux dans les 14 jours suivant la réception du Produit ou de la preuve d'expédition.

10.3. **Exceptions** : Le droit de rétractation ne s'applique pas notamment aux logiciels informatiques descellés par le Client ou aux Produits confectionnés selon les spécifications du Client.

Article 11 – Garanties Légales (Produits)

11.1. Les Produits sont soumis aux garanties légales de conformité (Articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation) et des vices cachés (Articles 1641 et suivants du Code civil).

11.2. Le Client dispose d'un délai de **deux (2) ans** à compter de la délivrance du bien pour agir en application de la garantie légale de conformité.

SECTION III : DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX FORMATIONS PROFESSIONNELLES (RÉGIME CODE DU TRAVAIL)

Article 12 – Modalités d'Inscription et Contrat

12.1. **Document Contractuel** : La commande de Formation donne lieu à l'établissement d'une **Convention de Formation** (pour les entreprises) ou d'un **Contrat de Formation Professionnelle** (pour les particuliers autofinçant leur formation).

12.2. **Réglementation** : Les Formations ne peuvent être financées avec le budget de la formation professionnelle continue que si elles respectent les conditions d'imputabilité légales.

12.3. Effectifs des Formations Intra

Pour la qualité de la Formation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis dans la Convention de Formation. Le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu. En cas d'effectif supérieur au nombre maximal convenu, une **pénalité forfaitaire de 150 € HT** par participant supplémentaire sera facturée au Client.

Article 12 bis – Adaptation pédagogique des formations intra

Dans le cadre des formations réalisées en intra, le Prestataire procède à une contextualisation pédagogique des contenus afin de tenir compte des spécificités de l'établissement, de son environnement professionnel et des situations rencontrées par les participants.

Cette adaptation peut notamment porter sur les exemples utilisés, les études de cas, les mises en situation, les procédures internes communiquées par le Client et les problématiques propres à son secteur d'activité.

Cette contextualisation est incluse dans le prix de la prestation, dès lors qu'elle n'entraîne pas de modification substantielle des objectifs, de la durée ou de l'ingénierie pédagogique de la formation.

Toute demande du Client nécessitant la création de contenus spécifiques, de supports dédiés, de procédures personnalisées, de référentiels internes ou toute adaptation dépassant le cadre normal de la contextualisation fera l'objet d'une proposition commerciale complémentaire.

Article 12 ter – Modalités spécifiques aux formations ouvertes et à distance (FOAD)

12 ter.1 – Définition et modalités de réalisation

Les formations proposées par le Prestataire peuvent être réalisées en tout ou partie à distance, selon les modalités précisées dans le programme de formation, la convention de formation ou le contrat de formation professionnelle.

Les formations réalisées 100 % à distance (FOAD) sont intégralement dispensées au moyen d'outils et de ressources numériques permettant au bénéficiaire de réaliser son parcours de formation à distance.

La formation peut comprendre, selon les modalités prévues pour chaque parcours, des contenus pédagogiques numériques, des vidéos, des documents, des activités pédagogiques, des exercices, des évaluations, des échanges avec le Prestataire et, le cas échéant, des séquences synchrones à distance.

12 ter.2 – Plateforme de formation et accès aux contenus

La formation à distance est accessible au moyen d'une plateforme numérique de formation ou de tout autre outil numérique utilisé par le Prestataire.

Les modalités d'accès à la plateforme, les identifiants nécessaires, les éventuelles conditions techniques d'utilisation ainsi que la durée pendant laquelle les contenus et ressources sont accessibles sont communiqués au bénéficiaire avant ou au début de la formation.

Sauf stipulation contraire dans les documents contractuels ou le programme de formation, les accès sont strictement personnels et ne peuvent être cédés, prêtés ou communiqués à un tiers.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de désactiver tout accès utilisé en violation des présentes conditions, notamment en cas de partage des identifiants ou de mise à disposition des contenus auprès de tiers, sans préjudice des sommes restant dues au titre de la formation.

12 ter.3 – Moyens techniques nécessaires

Le bénéficiaire doit disposer, pendant toute la durée de la formation, d'un équipement informatique ou d'un terminal compatible avec les outils utilisés, d'une connexion Internet permettant l'accès aux contenus et activités pédagogiques ainsi que, le cas échéant, des équipements audio et vidéo nécessaires à la réalisation des activités prévues.

Les éventuelles spécifications techniques, prérequis informatiques ou logiciels nécessaires à la réalisation de la formation sont communiqués au bénéficiaire avant son entrée en formation.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des difficultés d'accès ou des interruptions résultant du matériel, des logiciels, de la connexion Internet ou de l'environnement informatique du bénéficiaire, lorsqu'ils ne relèvent pas de son contrôle.

12 ter.4 – Assistance technique

Le Prestataire met à disposition du bénéficiaire une assistance technique appropriée afin de l'accompagner dans l'accès et l'utilisation de la plateforme et des outils numériques nécessaires au déroulement de la formation.

Cette assistance peut notamment porter sur les difficultés relatives à la connexion, à l'accès aux contenus, à l'utilisation des fonctionnalités de la plateforme ou au fonctionnement des outils nécessaires à la réalisation du parcours.

Les coordonnées du contact ou du service chargé de l'assistance technique, les modalités de contact, les éventuelles plages de disponibilité ainsi que les délais indicatifs de réponse sont communiqués au bénéficiaire dans les documents d'accueil ou les informations transmises lors de l'entrée en formation.

12 ter.5 – Assistance pédagogique et tutorat

Le Prestataire met à disposition du bénéficiaire une assistance pédagogique appropriée destinée à l'accompagner dans le déroulement de son parcours, notamment pour faciliter la compréhension des contenus, la réalisation des activités pédagogiques et l'atteinte des objectifs de formation.

Selon les modalités propres à chaque formation, cette assistance peut être assurée notamment par courrier électronique, téléphone, messagerie intégrée à la plateforme, classe virtuelle ou tout autre moyen de communication adapté.

Les modalités d'accompagnement, de tutorat et de sollicitation du Prestataire sont précisées dans le programme de formation et/ou les documents d'accueil remis au bénéficiaire.

12 ter.6 – Activités pédagogiques et durée

Le bénéficiaire est informé des activités pédagogiques à réaliser à distance ainsi que de leur durée moyenne estimée.

Ces informations sont précisées dans le programme de formation et/ou dans les documents pédagogiques ou d'accueil remis au bénéficiaire.

Le parcours peut prévoir des activités à réaliser dans un ordre déterminé, des conditions de progression ou la réalisation préalable de certaines activités avant l'accès à d'autres contenus.

12 ter.7 – Suivi de la réalisation et traçabilité

Afin de permettre le suivi et la justification de la réalisation effective de la formation, le Prestataire met en œuvre des moyens de suivi adaptés aux modalités pédagogiques utilisées.

Selon les fonctionnalités disponibles, ces moyens peuvent notamment permettre de retracer :

- les accès et connexions à la plateforme ;
- la progression dans le parcours ;
- les modules ou contenus consultés ;
- les activités et exercices réalisés ;
- les évaluations effectuées ;
- les résultats obtenus ;
- les échanges intervenus dans le cadre de l'accompagnement pédagogique ;
- et, lorsque cette donnée est disponible et pertinente, le temps consacré aux différentes activités.

Ces éléments constituent des éléments de preuve de la réalisation de la formation et peuvent être conservés par le Prestataire conformément aux obligations légales et réglementaires applicables.

12 ter.8 – Évaluation des acquis

Des évaluations sont mises en œuvre au cours et/ou à l'issue de la formation afin de permettre au Prestataire de mesurer l'acquisition des connaissances et compétences visées par la formation.

Selon les modalités prévues dans le programme, ces évaluations peuvent prendre la forme de tests, quiz, exercices, mises en situation, évaluations intermédiaires ou évaluation finale.

Les modalités et critères d'évaluation sont précisés dans le programme de formation et/ou les documents remis au bénéficiaire.

12 ter.9 – Conditions d'accès et difficultés techniques

En cas de difficulté empêchant ou limitant temporairement l'accès à la formation, le bénéficiaire doit contacter l'assistance technique selon les modalités qui lui ont été communiquées.

Lorsque l'interruption ou la difficulté technique est imputable au Prestataire ou à la plateforme placée sous son contrôle et empêche effectivement la poursuite du parcours, le Prestataire met en œuvre, dans la mesure du possible, les mesures nécessaires permettant la reprise de la formation et/ou la continuité du parcours.

Lorsque la difficulté résulte du matériel, de la connexion Internet ou de l'environnement informatique du bénéficiaire, celui-ci demeure responsable de prendre les mesures nécessaires permettant son accès à la formation.

12 ter.10 – Accessibilité et adaptation

Le Prestataire veille à permettre l'accès aux formations à distance aux personnes en situation de handicap.

Lorsqu'un besoin spécifique est identifié, le Prestataire étudie avec le bénéficiaire, en lien le cas échéant avec les interlocuteurs compétents, les possibilités d'adaptation des modalités d'accès, des outils ou de l'accompagnement, dans la limite des possibilités techniques et pédagogiques de la formation.

Les modalités particulières d'accueil et d'accompagnement peuvent être précisées dans les documents contractuels ou pédagogiques relatifs à la formation.

12 ter.11 – Prévention et traitement des situations de violence, de harcèlement et de discrimination

GESIVI SYSTEME met en œuvre des mesures destinées à favoriser un environnement de formation respectueux, sécurisé et exempt de toute forme de violence, de harcèlement ou de discrimination.

Dans le cadre de ses formations, le Prestataire veille notamment à prévenir et à traiter toute situation de violence, y compris les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes ou de discrimination dont pourrait être victime ou témoin un bénéficiaire, un intervenant ou toute autre personne dans le cadre de la formation.

Le Prestataire dispose d'une procédure interne de prévention, de signalement et de traitement de ces situations. Cette procédure définit notamment les modalités de signalement, les personnes ou services susceptibles d'être saisis, les mesures pouvant être mises en œuvre pour assurer la protection des personnes concernées ainsi que les modalités de traitement et de traçabilité des signalements.

Tout bénéficiaire peut signaler une situation ou un fait dont il estime avoir été victime ou témoin auprès du Prestataire, selon les modalités qui lui sont communiquées dans les documents d'accueil, le programme de formation ou tout autre support mis à sa disposition.

Les signalements sont traités avec confidentialité et dans le respect des dispositions légales applicables. Le Prestataire prend, dans la mesure de ses compétences et de ses obligations, les mesures appropriées au regard de la situation signalée et peut, lorsque cela est nécessaire, orienter la personne concernée vers les interlocuteurs ou dispositifs compétents.

Les coordonnées et modalités de contact permettant d'effectuer un signalement sont communiquées au bénéficiaire avant ou au début de la formation.

Point de contact : Service Formation – formation@gesivi.fr

12 ter.12 – Engagement et prévention des ruptures de parcours

GESIVI SYSTEME met en œuvre des mesures adaptées aux modalités de réalisation de la formation afin de favoriser l'engagement des bénéficiaires et de prévenir les ruptures de parcours.

Ces mesures peuvent notamment comprendre le suivi de la progression du bénéficiaire, l'identification des situations de difficulté ou de décrochage, les relances, l'accompagnement et, lorsque cela est possible, la recherche de solutions adaptées.

Le suivi est notamment assuré au moyen des outils de gestion et de suivi de la formation utilisés par le Prestataire.

Les intervenants et formateurs peuvent également signaler au Prestataire toute difficulté portée à leur connaissance ou constatée au cours de la formation et susceptible de compromettre la poursuite du parcours ou de nécessiter une orientation ou un accompagnement particulier.

En cas de difficulté susceptible de compromettre la poursuite de la formation, le bénéficiaire est invité à prendre contact avec le Prestataire afin que sa situation puisse être examinée et, lorsque cela est possible, qu'une solution adaptée soit recherchée.

Lorsqu'une difficulté ou une rupture de parcours est liée à une situation de violence, de violence sexiste ou sexuelle, de harcèlement ou de discrimination, le traitement de la situation est réalisé conformément à la procédure interne de prévention et de traitement des situations de violence, de harcèlement et de discrimination mise en œuvre par GESIVI SYSTEME.

Les modalités opérationnelles de suivi, de relance et d'accompagnement sont adaptées aux caractéristiques de chaque formation et sont définies dans les procédures internes du Prestataire.

SECTION IV : DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX AUTRES PRESTATIONS (HORS FORMATION)

Article 16 – Modalités d'Exécution

Les Autres Prestations (journées d'étude, conférences, etc.) ne relèvent pas du champ de la formation professionnelle continue et ne peuvent faire l'objet d'une demande de prise en charge au titre de la contribution unique à la formation professionnelle.

16.1 Effectifs des Autres Prestations Intra

Pour le bon déroulement de la Prestation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis dans la proposition commerciale. Le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu. En cas d'effectif supérieur au nombre maximal convenu, une **pénalité forfaitaire de 150 € HT** par participant supplémentaire sera facturée au Client.

Article 16 bis – Adaptation des prestations

Les journées d'étude, ateliers, conférences et autres prestations peuvent être adaptés au contexte du Client afin de répondre aux enjeux propres à son organisation et à son public.

Cette adaptation, lorsqu'elle relève d'une simple contextualisation des contenus et des exemples, est incluse dans la prestation.

Toute demande nécessitant un travail spécifique d'ingénierie, la création de livrables personnalisés ou le développement de contenus dédiés donnera lieu à une proposition commerciale complémentaire.

Article 17 – Annulation et Report

17.1. Annulation/Report par le Prestataire : Les mêmes conditions que l'Article 13.1 (Formations) s'appliquent.

17.2. Annulation/Report par le Client Professionnel : Les mêmes conditions que l'Article 13.2 (Formations) s'appliquent.

Article 18 – Droit de Rétractation (Autres Prestations - Vente à distance)

18.1. Application : La présente clause s'applique uniquement lorsque la Prestation est commandée à distance par un Client Consommateur (hors activité professionnelle).

18.2. Délai : Le Client Consommateur dispose d'un délai de **quatorze (14) jours calendaires** pour exercer son droit de rétractation, à compter du jour de la conclusion du contrat.

18.3. Effet : Si le Client demande expressément l'exécution immédiate du service, il restera redevable d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.