



Conditions générales (CG)

1. Champ d'application

- a) Les présentes conditions générales sont valables dans la version en vigueur au jour de la conclusion du contrat et s'appliquent à toutes les relations commerciales entre le Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière (désigné ci-après par CSFO) et ses clients/clientes.
- b) Les présentes conditions générales s'appliquent de manière exclusive. Elles prévalent sur les clauses divergentes du client/de la cliente, à moins qu'il n'en ait été convenu autrement par écrit par le CSFO.

2. Inscription

- a) Toute commande nécessite l'ouverture d'un compte client (inscription) auprès du CSFO. Plusieurs inscriptions sous différents noms ou adresses ne sont pas autorisées. Dès que la procédure d'inscription est terminée, le client/la cliente est autorisé/e par le CSFO à se connecter au système.
- b) L'autorisation peut être révoquée à tout moment par le CSFO. Dans ce cas, le CSFO est autorisé à bloquer et à supprimer le nom d'utilisateur et le mot de passe.

3. Réalisation du contrat

- a) Les informations concernant les articles du catalogue du CSFO sont données à titre indicatif et ne constituent pas une offre pour la conclusion d'un contrat d'achat avec le client/la cliente.
- b) En passant commande auprès du CSFO via le shop en ligne, par courriel, par téléphone ou par poste, le client/la cliente propose au CSFO de conclure un contrat d'achat avec le CSFO. Le client/la cliente reçoit automatiquement un accusé de réception, qui confirme la réception de la commande mais qui ne vaut pas acceptation de la proposition.
- c) Le contrat avec le CSFO est réputé conclu lorsque ce dernier accepte la proposition du client/de la cliente et expédie la marchandise commandée. Le client/la cliente est autorisé/e à modifier ou à annuler sa commande avant que le CSFO accepte l'offre.
- d) S'il apparaît que le client/la cliente n'est pas solvable, le CSFO se réserve le droit de ne pas conclure de contrat.

4. Prix et rabais

- a) Tous les prix sont indiqués en CHF, TVA incluse, mais hors frais d'envoi.
- b) Le CSFO peut modifier les prix, étant entendu que la date à laquelle la proposition a été faite fait foi.
- c) Des rabais sont accordés pour les grands volumes de commandes de certains articles du catalogue du CSFO. Un aperçu des « prix et des rabais » est disponible sur le shop en ligne.

5. Modalités de paiement

- a) Seules les modalités de paiement proposées sur le shop en ligne sont acceptées.
- b) Les livraisons contre facture sont à régler dans les 30 jours à partir de la date de facturation au moyen d'un bulletin de versement joint à la facture. Aucun escompte ne peut être déduit.
- c) En cas de retard de paiement du client/de la cliente, le CSFO est autorisé à prélever un intérêt moratoire de 5% sur le montant facturé et des frais de rappel de CHF 20.- à partir du 3^e rappel.
- d) En cas de paiement par carte de crédit, doivent être saisis systématiquement, outre le nom et l'adresse, la société émettrice de la carte de crédit concernée ainsi que le numéro de la carte et sa date d'expiration. Les éventuels changements (en particulier la nouvelle date d'expiration) doivent être communiqués au CSFO par écrit en temps utile. Par sa commande, le client/la cliente autorise le CSFO à céder sa créance à la société émettrice de la carte de crédit concernée à teneur du contrat.
- e) Le CSFO peut exiger un paiement anticipé sans indication de motif la commande est traitée après le paiement.
- f) Les clients/clientes domiciliés à l'étranger sont tenus de verser le montant de la facture sur le compte du CSFO, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous. Les frais de virement sont à la charge du client/de la cliente.

Titulaire du compte	CSFO, Speichergasse 6, 3001 Berne
Banque	Credit Suisse, CH-6002 Lucerne
N° de compte	249600-51-1
N° de clearing	4835
IBAN	CH97 0483 5024 9600 5100 1
Code SWIFT (code BIC)	CRESchZZ80A



6. Livraison, frais d'envoi

a) Livraison de marchandises physiques en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein

- i. Toute date ou tout délai de livraison indiqués sur le shop en ligne sont donnés à titre indicatif. En règle générale, les marchandises livrées en Suisse par courrier ordinaire ou par paquet postal le sont dans un délai de 3 jours ouvrables. Les marchandises livrées par palette le sont dans un délai d'une semaine.
- ii. Les livraisons sont faites exclusivement par La Poste Suisse. Tous les envois se font par courrier prioritaire, sauf pour les livraisons par palette. Les commandes en grand volume peuvent être livrées par palette. Dans tous les cas, les livraisons express sont exclues. Des frais d'expédition supplémentaires seront facturés en cas de deuxième livraison résultant de la non-récupération des marchandises.
- iii. Les frais d'envoi sont à la charge du client/de la cliente pour chaque envoi (par adresse de livraison). En cas de commande avec une adresse de facturation et plusieurs adresses de livraison, les frais d'envoi sont facturés par adresse de livraison et les rabais accordés sur chaque quantité individuelle livrée.
- iv. Si la commande ne peut pas être effectuée dans sa totalité, le CSFO est autorisé à effectuer des livraisons partielles ou à réaliser des prestations partielles, à condition qu'elles soient acceptables pour le client/la cliente. Le CSFO assume les frais de port supplémentaires qui résultent des livraisons partielles.
- v. Dans le cas où un titre non édité par le CSFO est difficile à obtenir, ce dernier se réserve le droit de facturer les frais d'envoi qui résultent d'une livraison ultérieure.
- vi. Le CSFO ne propose pas de livraison à des fins d'aperçu. Tous les médias du catalogue du CSFO peuvent être consultés et empruntés dans les infothèques des offices d'orientation scolaire et professionnelle, dont les adresses figurent sur www.adresses.csfo.ch.
- vii. L'envoi est gratuit pour les commandes d'un montant d'au moins CHF 3000.- (valeur nette de la marchandise). Il n'est pas tenu compte dans le calcul de ce montant des prestations complémentaires pour les envois par palette et des suppléments pour les envois à plusieurs adresses de livraison.

b) Livraison de marchandises physiques en dehors de la Suisse et de la Principauté du Liechtenstein

- i. Toute date ou tout délai de livraison indiqués sur le shop en ligne sont donnés à titre indicatif.
- ii. Les livraisons sont faites exclusivement par La Poste Suisse. La marchandise est attestée comme ayant l'origine préférentielle suisse.
- iii. Pour chaque envoi (par adresse de livraison), les frais d'envoi effectifs sont à la charge du client/de la cliente. Les taxes à l'importation (cf. chapitre 8, let. a) ne sont pas comprises dans les frais d'envoi.
- iv. Si la commande ne peut pas être effectuée dans sa totalité, le CSFO est autorisé à effectuer des livraisons partielles ou à réaliser des prestations partielles, à condition qu'elles soient acceptables pour le client/la cliente. Le CSFO assume les frais de port supplémentaires qui résultent des livraisons partielles.
- v. Dans le cas où un titre non édité par le CSFO est difficile à obtenir, ce dernier se réserve le droit de facturer les frais d'envoi qui résultent d'une livraison ultérieure.
- vi. Le CSFO ne propose pas de livraison à des fins d'aperçu.

c) Livraison de documents électroniques et téléchargement d'e-books

- i. Les fichiers à télécharger peuvent être gratuits ou payants. Le client/la cliente peut les enregistrer sur l'appareil de son choix. Il lui incombe d'installer et de configurer les logiciels nécessaires à leur lecture. Le client/la cliente règle séparément les éventuels frais de connexion facturés par des prestataires tiers.
- ii. Le téléchargement des e-books doit se faire dans les **60** jours à compter de la mise à disposition du lien correspondant. L'expiration du lien à échéance du délai est irrévocable.
- iii. Pour des raisons de droits d'auteur, les e-books sont assortis d'une protection DRM. Il est interdit de la contourner. Par son achat, le client/la cliente accepte les restrictions d'utilisation qui en découlent (blocage des fonctions d'impression et de copie, notamment). Les e-books ne peuvent être commandés qu'une seule fois par client/cliente.
- iv. Le client/la cliente peut enregistrer le fichier téléchargé sur six appareils de son choix au maximum, cela uniquement pour son usage personnel. Sont prohibés, et ce par tout procédé, l'ajout de modifications (au niveau du texte, des images, etc.) au fichier ou l'utilisation de versions modifiées, la production de copies pour des tiers, la publication ou la transmission du fichier, sa mise à disposition sur Internet ou d'autres réseaux à titre gracieux ou payant, sa contrefaçon, son impression, sa revente ou son utilisation à des fins commerciales.
- v. Les commandes d'e-books peuvent être annulées s'il n'y a pas eu de téléchargement. Les éventuels remboursements se font via un IBAN fourni par le client/la cliente (aucun versement n'est effectué sur la carte de crédit).



7. Réserve de propriété

- a) Si un client/une cliente ne remplit pas ses obligations contractuelles, en particulier s'il/si elle ne s'est pas acquitté/e des sommes dues malgré un rappel, le CSFO peut résilier le contrat après expiration d'un délai raisonnable fixé au préalable et exiger la restitution de la marchandise dont il est encore propriétaire.
- b) En cas de retard de paiement du client/de la cliente, le CSFO se réserve expressément le droit de suspendre à tout moment les livraisons sans avis préalable (cf. chapitre 3, let. d).

8. Droits de douane, taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

- a) Des taxes à l'importation peuvent être exigées pour les produits introduits ailleurs qu'en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein; ces taxes sont entièrement à la charge du client/de la cliente. Il incombe au client/à la cliente de régler en bonne et due forme les droits de douane et les taxes réclamés par les autorités locales. Les taxes à l'importation ne sont pas incluses dans les frais d'envoi.
- b) En cas d'envoi dans un autre pays, il convient de déduire la TVA du prix indiqué sur le shop en ligne.

9. Droit de restitution / retours

- a) Le CSFO garantit au client/à la cliente un droit de restitution dans un délai de 10 jours ouvrables. Le client/la cliente est autorisé/e à retourner la marchandise commandée sans en indiquer les motifs. La marchandise doit être renvoyée à l'adresse mentionnée au chapitre 12, let. a, avec indication écrite du numéro de client/cliente et du numéro de commande. Le délai commence à courir à compter de la réception de la marchandise par le destinataire.
- b) En cas de retour d'une marchandise, les deux parties sont tenues de rembourser les prestations déjà perçues. Si la marchandise est restituée dans un état qui ne lui permet pas d'être revendue, le client/la cliente est tenu/e de rembourser la valeur de la marchandise, sans quoi le retour n'est pas valable. Les montants facturés déjà payés par le client/la cliente sont remboursés uniquement sur le compte indiqué.
- c) Les frais, les risques et la charge de la preuve du retour sont imputables au client/à la cliente, sauf si la marchandise livrée ne correspond pas à celle qui a été commandée.
- d) Le droit de restitution est exclu pour les contrats
 - i. qui portent sur la livraison de logiciels, de produits multimédias, de supports d'enregistrements sonores, de vidéos ou de DVD, sauf s'ils sont renvoyés dans leur emballage d'origine sous vide ou scellé et uniquement s'ils ne présentent aucune trace d'utilisation;
 - ii. portant sur la livraison de marchandises qui, de par leur nature, ne peuvent pas être réexpédiées (e-books, fichiers téléchargés, logiciels, etc.);
 - iii. qui portent sur la livraison de marchandises qui ne sont pas des (co)productions du CSFO;
 - iv. qui portent sur la livraison de marchandises en dehors de la Suisse et de la Principauté du Liechtenstein.

10. Abonnements

- a) L'abonnement au magazine «Sprungbrett» est valable pour une année scolaire. Sans résiliation écrite adressée au Service de distribution du CSFO au plus tard 30 jours avant la fin de l'année scolaire, l'abonnement est reconduit automatiquement pour un an supplémentaire.
- b) Les commandes permanentes (*standing orders*) sont automatiquement livrées avec une facture dès la parution du titre. Toute commande permanente peut être résiliée auprès du Service de distribution du CSFO après réception de l'un ou l'autre numéro.
- c) Le non-paiement de la facture n'est pas considéré comme une résiliation.

11. Protection des données

- a) Les données nécessaires au traitement des commandes sont enregistrées dans le strict respect des dispositions juridiques en vigueur; elles ne sont transmises à des entreprises tierces que lorsque cela est nécessaire à l'exécution des commandes. Toutes les données personnelles sont traitées de manière confidentielle. Le CSFO est autorisé à transmettre les données personnelles à des entreprises associées (au CSFO) à des fins de contrôle des crédits et de la solvabilité.
- b) Après avoir ouvert un compte client (inscription) sur le shop en ligne, les clients/clientes du CSFO peuvent consulter et modifier à tout moment leurs données utilisateur. Si le client/la cliente ne souhaite pas que ses données soient utilisées, il/elle le fait savoir au service client.



12. Adresse de correspondance

- a) CSFO Distribution
Industriestrasse 1
CH – 3052 Zollikofen
E-mail: distribution@csfo.ch
Tél.: +41 (0)848 999 002 (du lundi au vendredi, 9 h - 12 h / 14 h - 16 h)

13. Autres dispositions

- a) Les relations juridiques avec la clientèle sont soumises au droit suisse.
- b) Le for pour tous les contentieux est à Berne.
- c) Pour les clients/clientes domiciliés à l'étranger, Berne est aussi le for exclusif pour toutes les procédures judiciaires.
- d) Les présentes conditions générales existent en allemand, en français et en italien. En cas de divergences entre ces différentes versions, la version allemande fait foi.
- e) Le CSFO se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. La version en vigueur des conditions générales peut être téléchargée sous www.shop.csfo.ch.