



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.
- b) Les présentes conditions générales s'appliquent de manière exclusive. Elles prévalent sur les clauses divergentes du client, à moins qu'il n'en ait été convenu autrement par écrit par le CSFO.

2. Inscription

- a) Toute commande suppose 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 est autorisé 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.
- b) En passant commande auprès du CSFO via le shop, par courriel, par téléphone, par fax ou par un autre moyen de communication, le client propose au CSFO de conclure un contrat d'achat avec le CSFO. Le client 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 le CSFO accepte la proposition du client et expédie la marchandise commandée. Le client est autorisé à modifier ou à annuler sa commande avant que le CSFO n'accepte l'offre.
- d) S'il apparaît que le client 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 commandes en grande quantité de certains articles du catalogue du CSFO. Un aperçu des prix et des rabais est disponible dans le shop.

5. Modalités de paiement

- a) Seules les modalités de paiement proposées dans le shop 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, 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, l'entreprise de cartes de crédit concernée ainsi que le numéro de la carte et sa date d'expiration. D'éventuelles modifications doivent être communiquées au CSFO par écrit en temps utile (nouvelle date d'expiration en particulier). Par sa commande, le client autorise le CSFO à céder sa créance à l'entreprise de cartes de crédit concernée à teneur du contrat relatif à la carte.
- e) Le CSFO peut exiger un paiement anticipé sans indication de motif ; la commande est traitée après le paiement.
- f) Les clients 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.

Titulaire du compte	CSFO, Speichergasse 6, 3001 Berne
Banque	Credit Suisse, CH-6002 Lucerne
N° de compte	249600-51-1
N° 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 dans le shop 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 sont par courrier prioritaire, exclus les livraisons par palette. Les très grandes quantités peuvent être livrées par palette. Dans tous les cas, les livraisons express sont exclus.
- iii. Des frais d'envoi sont à la charge du client 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. Le CSFO assume les frais de port supplémentaires qui résultent de livraisons partielles.
- v. En cas d'acquisition complexe de titres qui ne sont pas édités par le CSFO, celui-ci se réserve le droit de facturer les frais d'envoi qui résultent d'une livraison ultérieure.
- vi. Le CSFO ne propose pas de livraison pour consultation. Tous les médias du catalogue du CSFO peuvent être consultés et empruntés dans les principales 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) Livraisons de marchandises physiques hors de Suisse et hors de la Principauté du Liechtenstein

- i. Toute date ou tout délai de livraison indiqués dans le shop 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. Les taxes à l'importation (cf. ch. 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. Le CSFO assume les frais de port supplémentaires qui résultent de livraisons partielles.
- v. En cas d'acquisition complexe de titres qui ne sont pas édités par le CSFO, celui-ci se réserve le droit de facturer les frais d'envoi qui résultent d'une livraison ultérieure.
- vi. Le CSFO ne propose pas de livraison pour consultation.

c) Livraison de documents électroniques et téléchargement des E-Book

- v. Les licences de téléchargement proposées sont gratuites ou payantes. Le client peut stocker les produits correspondants sur les terminaux de son choix. Il lui appartient de se procurer et d'installer la configuration système et les logiciels de lecture nécessaires à leur utilisation. Le client règle séparément les éventuels frais de connexion facturés par des prestataires tiers.
- vi. Les E-Book sont ouverts au téléchargement pendant **60** jours à compter de la mise à disposition du lien correspondant. L'expiration du lien à échéance du délai est irrévocable.
- vii. Pour des raisons liées au droit d'auteur, les E-Book sont assortis d'une protection DRM. Il est interdit de l'escamoter, Par son achat, le client accepte les restrictions d'utilisation qui en découlent (blocage des fonctions imprimer et copier notamment). L'E-Book peuvent être commande une fois par client.
- viii. Le client peut télécharger le produit et à le stocker sur six terminaux de son choix au maximum pour son usage personnel. Pour le reste, sont prohibés, et ce par tout procédé, l'ajout de modifications matérielles ou rédactionnelles au produit ou l'utilisation de versions modifiées, la production de copies pour des tiers, la publication ou la transmission du produit, sa mise à disposition sur Internet ou d'autres réseaux à titre gracieux ou onéreux, sa contrefaçon, son impression, sa vente ou son utilisation à des fins commerciales.

7. Réserve de propriété

- a) Si un client ne remplit pas ses obligations contractuelles, en particulier s'il ne s'est pas acquitté 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, le CSFO se réserve expressément le droit de suspendre à tout moment les livraisons sans avis préalable (cf. ch. 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 dans des pays autres que la Suisse et la Principauté du Liechtenstein ; ces taxes sont intégralement à la charge du client. Le client est responsable d'un règlement en bonne et due forme des droits de douane et des 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 dans le shop.

9. Droit de restitution / retours

- a) Le CSFO garantit au client un droit de restitution de 10 jours ouvrables. Le client est autorisé à retourner la marchandise commandée sans en indiquer les motifs. La marchandise est retournée à l'adresse mentionnée au ch. 12, let. a, avec indication écrite du numéro de client et du numéro de la 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 retournée dans un état tel qu'elle ne peut pas être revendue, le client est tenu de rembourser la valeur de la marchandise ou le retour est sans effet. Les montants facturés déjà payés par le client sont remboursés uniquement sur le compte indiqué.
- c) Les frais, les risques et la charge de la preuve du retour sont à la charge du client, sauf si la marchandise livrée ne correspond pas à celle qui a été commandée.
- d) Le droit de restitution est exclu pour les contrats
- v. qui portent sur la livraison de logiciels, de produits multimédias, de supports d'enregistrements sonores, de vidéos ou de DVD, sauf s'ils sont retournés dans leur emballage d'origine sous vide ou scellé et uniquement s'ils ne présentent aucune trace d'utilisation ;
 - vi. qui portent sur la livraison de marchandises, qui de par leur nature ne peuvent pas être réexpédiées (livres électroniques (*E-Books*), produits téléchargés, logiciels, etc.) ;
 - vii. qui portent sur la livraison de marchandises qui ne sont pas des productions ou des co-productions du CSFO ;
 - viii. qui portent sur la livraison de marchandises en dehors de la Suisse et de la Principauté du Liechtenstein.

10. Abonnements

- a) Les abonnements sont toujours valables pour une année civile (*Biz-Berufsinfo*) ou pour une année scolaire (*Sprungbrett*). Sans résiliation par écrit auprès du service de distribution des Editions CSFO au moins 30 jours avant la fin de l'année civile ou de l'année scolaire, l'abonnement est reconduit automatiquement pour un an supplémentaire.
- b) Le non-paiement de la facture n'est pas considéré comme une résiliation.
- c) Les articles en ordre permanent (*standing-orders*) sont toujours livrés automatiquement avec facture dès leur parution. Tout ordre permanent peut être résilié auprès du service de distribution du CSFO après réception de chaque édition.

11. Protection des données

- a) Les données nécessaires au traitement des ordres sont enregistrées dans le strict respect des dispositions juridiques en vigueur et 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) dans le domaine réservé du shop, les clients du CSFO peuvent consulter et modifier à tout moment leurs données d'utilisateur. Si le client ne souhaite pas que ses données soient utilisées, il le fait savoir au service client.

12. Adresse de correspondance

- a) CSFO Distribution
Industriestrasse 1
CH – 3052 Zollikofen
Courriel: distribution@csfo.ch
Tél. : +41 (0)848 999 002 (du lundi au vendredi, 09 h - 12 h / 14 h - 16 h)
Fax : +41 (0)31 320 29 38

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 domiciliés à l'étranger, Berne est aussi le for exclusif pour toutes les procédures judiciaires.
- d) Les présentes conditions générales sont rédigées en allemand, en français et en italien. En cas de divergences entre ces différentes versions, la version allemande fera foi.
- e) Le CSFO se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. La version des CG en vigueur est toujours disponible pour téléchargement sous www.shop.csfo.ch.



Condizioni generali (CG)

1. Campo di applicazione

- a) Le presenti Condizioni generali (CG) si applicano a tutti i rapporti commerciali tra i clienti e il Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera (di seguito denominato CSFO) nella versione valida al momento della conclusione del contratto.
- b) Le presenti CG si applicano in via esclusiva. Eventuali condizioni proposte dal cliente divergenti dalle presenti CG hanno validità solo se espressamente approvate per iscritto dal CSFO.

2. Registrazione

- a) Per poter effettuare un ordine è necessario registrarsi in qualità di cliente sul sito del CSFO. Le registrazioni multiple, ossia con nomi o indirizzi diversi, non sono consentite. Una volta conclusa con successo la procedura di registrazione, il cliente è autorizzato ad accedere al sistema.
- b) Il CSFO può revocare l'autorizzazione di accesso in qualsiasi momento. In tal caso, si riserva il diritto di bloccare e cancellare immediatamente il nome utente e la relativa password.

3. Conclusione del contratto

- a) La presentazione dei prodotti sul sito del CSFO non è vincolante e non costituisce una proposta di contratto rivolta al cliente.
- b) Con la trasmissione di un ordine tramite il webshop o per posta elettronica, telefono, fax, posta o altri mezzi di comunicazione, il cliente formula una proposta di conclusione di un contratto d'acquisto con il CSFO. Il cliente riceve una conferma automatica di ricezione dell'ordine, che non ha valore di accettazione della proposta.
- c) Il contratto si considera concluso quando il CSFO accetta la proposta e invia al cliente il prodotto ordinato. Prima dell'accettazione da parte del CSFO il cliente può modificare o annullare l'ordine.
- d) Il CSFO si riserva la facoltà di non concludere il contratto se sussistono dubbi sulla solvibilità del cliente.

4. Prezzi e sconti

- a) I prezzi s'intendono in franchi svizzeri, IVA inclusa e spese di spedizione escluse.
- b) Il CSFO si riserva il diritto di modificare i prezzi. Il prezzo praticato è quello indicato al momento dell'inoltro della proposta d'acquisto.
- c) Il CSFO prevede sconti per gli ordini di quantitativi importanti di certi prodotti in catalogo. I prezzi e gli sconti sono consultabili sul webshop.

5. Modalità di pagamento

- a) Sono ammesse solo le modalità di pagamento indicate nel webshop.
- b) La fattura per i prodotti ordinati è pagabile al netto, senza ulteriori sconti, entro 30 giorni dalla data della fattura utilizzando il bollettino di versamento allegato.
- c) Se il pagamento è effettuato con carta di credito, oltre al nome e all'indirizzo occorre in ogni caso indicare anche la società di emissione della carta di credito, nonché il numero e la scadenza della carta. Eventuali modifiche, in particolare se riguardano la data di scadenza della carta, devono essere comunicate in tempo utile e per iscritto al CSFO. Con la sua ordinazione il cliente autorizza il CSFO a cedere i propri crediti all'istituto che ha emesso la carta di credito secondo le disposizioni del contratto di credito corrispondente.
- d) Il mancato pagamento entro il termine stabilito autorizza il CSFO ad addebitare al cliente interessi di mora del 5%. Con il terzo sollecito viene inoltre riscosso un forfait di 20 franchi.
- e) Il CSFO può richiedere un pagamento anticipato senza indicare un motivo specifico. In tal caso, l'ordine viene evaso una volta ricevuto il pagamento.
- f) I clienti residenti all'estero devono effettuare il versamento utilizzando le coordinate bancarie indicate qui di seguito. Le spese sono interamente a carico del cliente.

Titolare del conto	CSFO, Speichergasse 6, 3001 Berna
Banca	Credit Suisse, CH-6002 Lucerna
N° di conto	249600-51-1
Clearing	4835
IBAN	CH97 0483 5024 9600 5100 1
Codice SWIFT (BIC)	CRESCHZZ80A

6. Consegna, spese di spedizione

a) Consegne in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein

- i. I termini di consegna indicati nel webshop non sono vincolanti. Le consegne in Svizzera avvengono di norma entro tre giorni lavorativi se gli invii sono effettuati per posta-lettere o posta-pacchi, mentre per le spedizioni su pallet il termine di consegna è di una settimana.