

# **Conditions Générales de Vente**

## **Article 1 : Identification de l'éditeur**

Ecole nationale d'administration (ci-après "l'ENA")

Secrétariat Général

1 rue Sainte Marguerite, 67080 Strasbourg Cedex

Tél : + 33 (0)3 88 21 44 44

Fax : + 33 (0)3 88 21 44 59

Siège social: Ecole nationale d'administration - 1 rue Sainte Marguerite, 67080 Strasbourg Cedex.

Siret : 19753463900020

## **Article 2 : Objet – Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après "les CGV") ont pour objet, d'une part, d'informer toute personne sur les conditions et modalités de vente en ligne par l'Ecole nationale d'administration des ouvrages proposés sur son site internet ; et d'autre part, de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente d'ouvrages sur ce site. Le fait pour toute personne de commander un article proposé à la vente sur le site emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV dont le Client reconnaît explicitement avoir pris connaissance préalablement à la conclusion d'une commande. Cette acceptation est irrévocable et vaut acceptation des prix et produits disponibles à la vente.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite des parties, prévaloir sur les présentes CGV.

L'ENA se réserve la possibilité de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment et sans préavis. Néanmoins, seules seront applicables à une commande les CGV acceptées par le Client au moment de la conclusion de ladite commande.

## **Article 3 : Documents contractuels**

Le contrat est constitué par les documents énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- les présentes Conditions Générales de Vente ;
- le bon de commande constitué par les deux courriels envoyés simultanément au Client et à l'éditeur. Le premier courriel est transmis par la boutique de vente en ligne, il mentionne les informations nécessaires à l'identification du Client (nom - prénom - adresse postale de facturation et/ou de livraison - téléphone - adresse électronique) ainsi que le résumé de la commande et son montant. Le second courriel est envoyé par la plateforme de paiement et détaille les caractéristiques de la transaction réalisée par le Client.

## **Article 4 : Information sur les produits**

Conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à toute commande, prendre connaissance sur le site des caractéristiques essentielles du ou des produit(s).

Les caractéristiques des produits et prestations sont susceptibles d'être modifiées ou améliorées à tout moment. De ce fait, les photographies, schémas, ou textes décrivant et illustrant les produits, n'entrent pas dans le champ contractuel. La responsabilité de l'ENA ne pourra en aucun cas être engagée si des erreurs n'affectant pas les caractéristiques substantielles du produit figuraient dans ces éléments descriptifs et illustratifs.

## **Article 5 : Commande**

Le Client s'engage à renseigner ses coordonnées de livraison et de facturation avec précision et à renseigner les différentes rubriques existantes. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, l'ENA ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité de livraison au Client. Les frais liés à l'acheminement du colis vers un autre destinataire ou à une nouvelle adresse de livraison seront à la charge du Client.

Toute commande suppose l'adhésion aux présentes CGV par le Client qui, pour ce faire, doit veiller à cocher la case prévue à cet effet sur le site. La validation de la commande est subordonnée à cette acceptation expresse.

A partir du moment où le Client confirme une commande, il est considéré comme avoir pris connaissance des CGV et ayant accepté les prix, volumes et quantités des articles commandés, ainsi que les frais et taxes applicables à sa commande.

Pour des raisons comptables, l'ENA se réserve la possibilité de refuser la commande simultanée d'ouvrages dont les frais de traitement et de transport indiqués sur le site de vente sont distincts.

Il est précisé que le montant d'une commande ne peut excéder 1 500 euros TTC par transaction et par période de 24 heures.

Chaque commande sera confirmée au Client par courrier électronique contenant le numéro de commande unique. Conformément à la réglementation en vigueur, une commande est considérée conclue (et le contrat de vente formé) lors de la mise à disposition de cette confirmation de commande au Client. Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande.

Il est recommandé au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de commande sur un support papier ou informatique durable.

L'ENA s'engage à honorer les commandes reçues sur son site internet uniquement dans la limite des stocks disponibles. L'ENA informera le Client par email, téléphone ou par courrier des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter la commande, et conviendra avec lui de l'issue à donner à la commande (annulation, report, ...). La responsabilité de l'ENA ne pourra être engagée en cas d'annulation ou de report d'une commande.

L'ENA se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## **Article 6 : Prix**

Les prix sont ceux en vigueur au jour de la commande.

Pour chaque article, le prix indiqué ne comprend pas les frais de traitement et de transport.

Dans la confirmation de commande, le montant total est le prix définitif, exprimé toutes taxes comprises. Ce prix comprend le prix des articles, les frais de manutention, d'emballage et de conservation des produits ainsi que les frais de transport et de livraison.

Le montant des frais de traitement et de transport est fixé sur le site, ouvrage par ouvrage. Le montant de ces frais ne se cumulera pas en cas d'achat, par une même commande de plusieurs ouvrages dont les frais de traitement et de transport sont identiques ; sauf indications contraires lors du paiement de la commande, justifiées notamment par le volume de celle-ci.

L'ENA se réserve le droit de modifier le montant des tarifs des frais de traitement et de transport à tout moment et sans préavis. Le montant des frais applicables à une commande est celui accepté par le Client au moment de la conclusion de ladite commande.

Pour toute livraison hors du territoire de l'Union européenne, les taxes douanières et formalités sont, sauf indications contraires figurant dans le bon de commande, à la charge exclusive du Client.

## **Article 7 : Paiement**

Toutes les commandes, quelle que soit leur provenance, sont facturées et payables en Euros uniquement. Le paiement s'effectue lors de la commande par le Client, sauf dérogation explicite accordée par l'ENA. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Le paiement se fait en ligne par carte bancaire. Les cartes bancaires acceptées sur le site sont les suivantes : Carte Bleue, Visa et Master Card. Les données relatives à la carte bancaire ne sont conservées que pendant le temps de traitement de la commande.

La validation de la commande au moyen du numéro de carte bancaire, de la date d'expiration et du cryptogramme visuel (CVV) vaut mandat de payer le montant total de la commande.

## **Article 8 : Signature électronique – Preuve**

La validation du bon de commande associée à la procédure d'authentification et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique ayant entre les parties la même valeur qu'une signature manuscrite.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'ENA dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et irréversible de manière à correspondre à une copie fidèle et durable, au sens de l'article 1348 du Code civil.

## **Article 9 : Sécurité des paiements**

Le Client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la passation de sa commande. L'ENA garantit que les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration en application de la législation en vigueur.

En cas d'incident de paiement, de fraude ou de tentative de fraude relative à l'utilisation du site ou au paiement d'une commande, ainsi qu'en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui lui serait due par le Client, l'ENA se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution et/ou livraison d'une commande, quel que soit son niveau d'exécution.

Les frais éventuels en découlant étant à la charge du Client. Une action civile et/ou pénale pouvant, le cas échéant, être entreprise à l'encontre du Client.

La sécurité du paiement repose sur l'authentification du Client et sur la confidentialité de l'intégralité des données. Pour assurer cette sécurité, le prestataire de paiement utilise des techniques réputées fiables de cryptographie et respecte les différentes réglementations bancaires applicables.

## **Article 10 : Livraison**

Sauf disposition contraire prévue dans le bon de commande, le délai de livraison ne commencera à courir qu'après réception des autorisations des centres de paiement.

Les modes de livraison ou de mise à disposition des produits sont indiqués au Client lors de la passation de la commande.

Les articles sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la passation de sa commande.

Les commandes enregistrées sont livrées dans les meilleurs délais. Toute date d'expédition ou de livraison éventuellement indiquée n'est donnée qu'à titre indicatif, les éventuels retards ne pouvant donner lieu à

l'octroi de dommages et intérêts, à retenue, ou entraîner l'annulation ou le refus de la commande à l'initiative du Client.

Pour des raisons de disponibilité, une commande peut être expédiée en plusieurs fois au Client qui ne règle alors qu'une seule livraison. Si le Client souhaite 2 lieux de livraison, il passe 2 commandes distinctes, avec les frais de livraison liés.

Les produits voyagent toujours aux risques et périls du Client qui doit sauvegarder lui-même ses droits vis-à-vis du transporteur en faisant auprès de lui toutes les réserves d'usage au moment de la réception. Au besoin, un constat d'anomalie sera établi. Sans le respect de cette disposition, aucune procédure de remboursement auprès du transporteur ne pourra être entamée. Il appartient donc impérativement au Client de vérifier son colis à l'arrivée.

En aucun cas, l'ENA ne peut être tenue responsable d'une éventuelle détérioration des produits du fait de leur retrait tardif auprès du transporteur. Pour toute autre question relative à la livraison ou à son suivi, l'ENA invite ses Clients à se référer aux conditions générales des transporteurs, accessibles en ligne.

### **Article 11 : Droit de rétractation**

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai légal de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la date de réception des produits commandés pour se rétracter. Tout retour devra être préalablement signalé à l'ENA par courrier recommandé ou courriel avec accusé de réception. Suite à l'accord de l'ENA, le Client revoie l'article neuf, en parfait état de revente et accompagné de l'accord de retour à l'adresse suivante :

Ecole nationale d'administration  
Service Courrier  
1 rue Sainte Marguerite  
67080 Strasbourg Cedex

Le retour de l'article s'effectue sous la responsabilité du Client. Les frais de transport du colis de retour demeurent à la charge du Client. L'ENA remboursera au Client la totalité des sommes versées à l'ENA lors de la commande, comprenant le prix du ou des articles faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation, ainsi que le montant des frais d'envoi des articles commandés par le Client, calculé au pro rata de la valeur du ou des articles faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation. Le montant des éventuels frais de commission bancaire liés au paiement par carte bancaire est exclu des sommes dues par l'ENA au Client.

Le remboursement du Client sera effectué dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la date à laquelle l'article retourné a été réceptionné par l'ENA.

### **Article 12 : Réserve de propriété**

L'ENA conserve la propriété pleine et entière des articles commandés jusqu'au parfait encaissement du prix intégral de la commande, en principal (produits) et accessoires (frais et taxes).

### **Article 13 : Protection des données personnelles**

Les données collectées sont nécessaires au traitement de la commande du Client. L'ENA est responsable du traitement de ces données. Elles sont enregistrées dans le fichier client de l'ENA et peuvent être transmises aux sociétés et sous-traitants auxquels l'ENA fait appel dans le cadre du traitement des commandes. Elles ne seront pas communiquées à des tiers.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 (articles 34 et 36), le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de rectification des données personnelles le concernant. Pour cela, il contactera l'ENA à l'adresse suivante :

Ecole nationale d'administration  
Webmestre  
1 rue Sainte Marguerite  
67080 Strasbourg Cedex

Conformément à la réglementation en vigueur, toute demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du demandeur et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. La demande sera traitée dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois suivant la réception de la demande.

#### **Article 14 : Propriété intellectuelle des contenus du site**

L'ENA est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au site internet ou détient les droits d'usage y afférent.

L'accès au site ne confère aux utilisateurs et Clients du site aucune prérogative sur les éléments du site protégés par des droits de propriété intellectuelle. Les éléments accessibles sur le site, notamment sous forme de textes, photographies, images, données, sont également protégés. Ces éléments restent la propriété exclusive de l'ENA ou de ses partenaires.

#### **Article 15 : Non-validité partielle**

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV devaient être déclarées nulles ou sans effet, celles-ci seraient réputées non écrites, sans que cela n'affecte la validité et la portée des autres dispositions, sauf si la/les disposition(s) déclarée(s) nulle(s) ou sans effet avai(en)t un caractère essentiel et déterminant.

#### **Article 16 : Non-renonciation**

Le fait que l'ENA ne se prévale pas, dans ses relations avec le Client, de l'une des dispositions des présentes CGV ne saurait être interprété comme valant renonciation de l'ENA à s'en prévaloir ultérieurement.

#### **Article 17 : Responsabilités des parties**

Les parties ne peuvent être considérées comme responsables lorsque le défaut d'exécution des obligations respectives a pour origine un cas de force majeure. Le contrat entre les parties est suspendu jusqu'à l'extinction des causes ayant engendrées la force majeure. Si l'empêchement a rendu définitivement impossible l'exécution du contrat, celui-ci est caduc. La partie touchée par la force majeure en avisera l'autre afin de convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

La force majeure désigne un événement à la fois irrésistible, imprévisible et insurmontable, et dont les circonstances sont indépendantes de la volonté des parties. Sont considérés comme cas de force majeure et sans que cela ne soit limitatif, les cas de guerre, d'émeute, d'insurrection, d'interruption de transport, de problème d'importation ou d'exportation, de grève, de lock-out, de pénurie, d'incendie, de tremblement de terre, de tempête, de foudre, d'inondation, d'arrêt des réseaux de télécommunication, et notamment de tous les réseaux accessibles par Internet.

S'agissant de l'utilisation du site Internet, l'ENA ne garantit pas que celui-ci soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ces derniers pourront être corrigés, ni que le site fonctionne sans interruption ou pannes, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière.

En aucun cas, l'ENA ne sera responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le site.

L'utilisateur déclare connaître les caractéristiques et limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des télécommunications.

Enfin, le Client s'engage à ne revendre en aucun cas les articles commandés qui sont destinés à son usage personnel ou à celui de la personne destinataire de sa commande. L'ENA ne pourrait être tenue responsable de l'usage des articles commandés et livrés, le Client étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.

### **Article 18 : Loi applicable - Règlement des litiges**

Les ventes d'articles sont soumises à la loi française.

Le site, les CGV et les commandes effectuées via le site ainsi que leur exécution sont régis exclusivement par la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV ou d'une commande sera jugé conformément au droit français et relèvera de la compétence de la juridiction de Strasbourg.