

Factorielles propose à ses clients un service nommé « Réponses d'Experts » proposant de répondre à toutes questions métiers exclusivement liées à la protection sociale du chef d'entreprise (retraite, prévoyance, salariés, TNS) périphériques aux logiciels Factorielles et qui actionnent la réglementation sociale française.

Article 1 - Présentation du service

1.1 Le service « Réponses d'experts » a pour objectif de répondre aux questions posées par le Client. En fonction de son choix, à l'unité ou au forfait de 5 questions, le Client demande des informations sur les domaines déterminés en posant ses questions à travers un courrier électronique sur une adresse dédiée qui lui est communiquée lors de l'achat de ce service. Les réponses lui sont adressées par courrier électronique sur l'adresse de laquelle il a envoyé sa question.

Article 2 - Délai de réponse

2.1 Les prestations prévues à l'article 1 seront réalisées selon la disponibilité de Factorielles dans un délai ne pouvant excéder un mois à compter de la réception de la question.

Article 3 - Précisions et réserves

- 3.1 L'accès à ce service pour les questions et les réponses se fait exclusivement par l'intermédiaire d'un courrier électronique à une adresse dédiée qui lui est communiquée lors de l'achat de ce service. En aucun cas, les consultants n'interviennent directement sur le site du client.
- 3.2 Factorielles se réserve le droit de refuser d'apporter une réponse aux questions ne relevant pas de sa compétence sans que sa responsabilité puisse en être engagée.
- 3.3 Le Client reconnaît expressément le caractère personnel de la réponse qui lui est délivrée et s'interdit de l'utiliser, de la divulguer, ou de l'invoquer à d'autres fins que dans le cadre de la question posée.

Article 4 - Responsabilité

- 4.1 Ce service s'adresse à des professionnels et n'a en aucune manière vocation à se substituer à leur jugement ni à endosser les responsabilités qui sont les leurs. L'exploitation des réponses sous quelque forme que ce soit par le client se fait sous sa seule responsabilité et à ses risques et périls. En conséquence FACTORIELLES ne pourra être mise en cause pour les dommages éventuels directs ou indirects résultant de l'usage et des interprétations que le client fait des informations ainsi mises à sa disposition, de même que des conseils prodigués et des actes qu'il établira lui-même sur le fondement desdites informations. Il appartient au client de souscrire à ses frais les polices d'assurances appropriées.
- 4.2 FACTORIELLES ne saurait en outre être tenu responsable des conséquences liées à la révélation par le Client du contenu de la réponse après sa réception par ce dernier.
- 4.3 FACTORIELLES ne saurait être tenu pour responsable des retards ou des inexécutions survenus qui ne relèvent pas de sa négligence ou qui auraient pour origine des éléments qu'elle ne saurait maîtriser (faits de tiers, faits qui relèvent de la responsabilité du client).

Article 5 - Tarif

- 5.1 Le prix de ce service est établi au jour de la signature du Bon de Commande par référence au tarif FACTORIELLES en vigueur ce même jour.
- 5.2 Les tarifs sont fixés à l'unité ou au forfait de 5 questions. Les tarifs sont révisables au 1er janvier de chaque année.

Article 6 - Modalité de paiement

- 6.1 Ce service est payable à terme à échoir.
- 6.2 Sauf conditions particulières spécifiées sur le Bon de Commande, les factures s'entendent établies net et payables à leur réception. Le paiement peut être effectué par prélèvement, par chèque ainsi que par virement.
- 6.3 En cas d'incidents bancaires du fait du client, les frais supportés par FACTORIELLES seront facturés au client.

Article 7 - Nature des obligations

- 7.1 FACTORIELLES s'engage à apporter le plus grand soin à l'accomplissement des prestations prévues à l'article 1. La présente obligation n'est cependant que pure obligation de moyens.
- 7.2 Le client s'engage à ne pas céder, publier ou donner à titre payant ou gratuit les réponses qui lui seront délivrées par FACTORIELLES.
- 7.3 Dans le cadre de la prise en charge de la ou les question(s) du client, ils se peut que le client soit amené à transmettre des documents relatifs à la situation de son ou ses clients comportant des données à caractère personnel. Dans ce cas et afin de répondre à la réglementation générale de protection des données (RGPD), le client s'engage à anonymiser les documents transmis à FACTORIELLES.

Article 8 - Réglementation sur les données personnelles

- 8.1 Les informations personnelles demandées au client et collectées par FACTORIELLES sont enregistrées dans son fichier clients et principalement utilisées pour le traitement de sa commande et la bonne gestion des relations avec le client.
- 8.2 Les données personnelles collectées sont conservées pour une durée qui ne saurait excéder dix (10) ans, sauf si une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ou si le client a exercé, dans les conditions prévues ci-après l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.
- 8.3 Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données personnelles ou encore de limitation de traitement. Le client peut, sous réserve de production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en écrivant à contact@factorielles.fr.
- 8.4 L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de FACTORIELLES habilités à les traiter en raison de leur fonction au sein de l'entreprise. Cependant, ces informations pourront éventuellement être communiquées à des sous-traitants chargés contractuellement de l'exécution des tâches nécessaires au bon fonctionnement des plateformes de services et prestations faisant l'objet du présent contrat, sans que le client ait besoin de donner son autorisation. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les sous-traitants n'ont qu'un accès limité à ces données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En-dehors des cas énoncés dans le présent article, FACTORIELLES s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers au données sans le consentement préalable du client à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligations légales, lutte contre la fraude...).

Article 9 – Application des conditions générales de vente

- 9.1 FACTORIELLES se réserve le droit de redéfinir les conditions d'accès aux différents services s'il en est fait un usage abusif par le client. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de FACTORIELLES, prévaloir sur ces conditions générales de vente. FACTORIELLES se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales de vente.

Article 10 - Loi applicable et Clause attributive de Juridiction

- 10.1 Les parties conviennent que ce contrat est soumis au droit français. La langue du présent contrat est la langue française. Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera, faute de résolution amiable, de la compétence exclusive des tribunaux français du lieu du siège social de FACTORIELLES, et ce même en cas d'appel, en garantie de demande incidente ou de pluralité de défendeurs.

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part, par la SAS FACTORIELLES au capital de 300 000 euros dont le siège social est sis Immeuble « Le Président » 42 Avenue Georges Pompidou 69003 LYON, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de LYON sous le numéro 388 694 325 ci-après dénommée " FACTORIELLES " et d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le site Internet de FACTORIELLES dénommée ci-après "l'acheteur".

Article 1 - Objet

- 1.1. Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre FACTORIELLES et l'acheteur et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site marchand de FACTORIELLES, que l'acheteur soit professionnel ou consommateur.
- 1.2. L'acquisition d'un bien ou d'un service à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions de vente.
- 1.3. Ces conditions de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par FACTORIELLES.
- 1.4. FACTORIELLES se réserve le droit de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

Article 2 - Caractéristiques des biens et services proposés

- 2.1. Les produits et services offerts sont ceux qui figurent dans le catalogue publié dans le site de FACTORIELLES.
- 2.2. Chaque produit est accompagné d'un descriptif visible sur le site et de ses propres conditions d'utilisation.

Article 3 - Prix

- 3.1. Les prix affichés dans le catalogue sont des prix HT en Euros. Au moment de la commande, la TVA en vigueur au jour de la commande s'applique alors.
- 3.2. FACTORIELLES se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable à l'acheteur.
- 3.3. Les prix indiqués comprennent les frais de traitement de commandes.

Article 4 - Commandes

- 4.1. L'acheteur, qui souhaite acheter un produit ou un service doit obligatoirement :
 - remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées ;
 - indiquer l'adresse de facturation et les noms et prénoms de l'utilisateur des produits commandés ;
 - valider sa commande après l'avoir vérifiée ;
 - effectuer le paiement dans les conditions prévues ;
 - confirmer sa commande et son règlement.
- 4.2. La confirmation de la commande entraîne acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.
- 4.3. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudra preuve de la transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.
- 4.4. Le vendeur communiquera par courrier électronique confirmation de la commande enregistrée.
- 4.5. Précisions et réserves :
 - Le mot de passe et l'identifiant qui permettent à l'acheteur de s'identifier et de se connecter à la partie sécurisée du site sont strictement personnels et confidentiels, placés sous la responsabilité exclusive du client. L'acheteur s'engage à les conserver secrets et à ne les transmettre à quiconque sous quelque forme que ce soit. Toute connexion ou transaction effectuée aux moyens de ces éléments d'identification est réputée réalisée par l'acheteur.
 - A ce titre ils ne peuvent être ni cédés, ni revendus ni partagés. L'acheteur se porte garant auprès de FACTORIELLES de l'exécution de cette clause par tout utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants. L'acheteur informera sans délai FACTORIELLES de la perte ou du vol de ses identifiants. En cas de violation constatée de la clause d'inaliénabilité ou de partage de ses identifiants, FACTORIELLES se réserve le droit de supprimer le compte sans indemnité, préavis ni information préalable.
 - Dans le cadre d'un achat de produit concernant les formations e-learning, FACTORIELLES attire l'attention de l'acheteur sur le fait que les codes d'accès seront délivrés dans les trois jours qui suivent la date de vérification du règlement (cf. article 5).
 - Pendant les périodes suivantes, les délais de traitement des commandes peuvent être rallongés : du 01/08 au 31/08 et du 20/12 au 31/12 de chaque année.

Article 5 - Modalités de paiement et facturation

- 5.1. Les produits et services sont payables à terme à échoir, le paiement peut être effectué par carte bancaire, par chèque ainsi que par virement.
- 5.2. Les paiements effectués par carte bancaire seront réalisés par le biais du système de paiement à distance sécurisé du CM CIC qui utilise le protocole SSL (Secure Socket Layer) de telle sorte que les informations transmises sont cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.
- 5.3. Pour les paiements effectués par virement ou par chèque, une facture sera établie et envoyée dès la commande reçue et enregistrée par FACTORIELLES dans les trente (30) jours maximums qui suivent la commande.
- 5.4. Dès la réception du paiement, les codes d'accès aux outils seront adressés à l'acheteur.

- 5.5. En cas d'incidents bancaires du fait du client, les frais supportés par FACTORIELLES seront facturés au client.

Article 6 - Responsabilité

- 6.1. Le vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens ; sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.
- 6.2. FACTORIELLES ne saurait être tenue pour responsable des manquements à des obligations qui ne relèvent pas de sa négligence ou qui auraient pour origine des éléments qu'elle ne saurait maîtriser (faits de tiers, faits qui relèvent de la responsabilité du client).

Article 7 - Propriété intellectuelle

- 7.1. Tous les éléments du site de FACTORIELLES sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de FACTORIELLES.
- 7.2. Personne n'est autorisée à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores.
- 7.3. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès de FACTORIELLES.

Article 8 – Réglementation sur les données personnelles

- 8.1. Les informations personnelles demandées au client et collectées par FACTORIELLES sont enregistrées dans son fichier clients et principalement utilisées pour le traitement de sa commande et la bonne gestion des relations avec le client.
- 8.2. Les données personnelles collectées sont conservées pour une durée qui ne saurait excéder dix (10) ans, sauf si une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ou si le client a exercé, dans les conditions prévues ci-après l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.
- 8.3. Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données personnelles ou encore de limitation de traitement. Le client peut, sous réserve de production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en écrivant à contact@factorielles.fr.
- 8.4. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de FACTORIELLES habilités à les traiter en raison de leur fonction au sein de l'entreprise. Cependant, ces informations pourront éventuellement être communiquées à des sous-traitants chargés contractuellement de l'exécution des tâches nécessaires au bon fonctionnement des plateformes de services et prestations faisant l'objet du présent contrat, sans que le client ait besoin de donner son autorisation. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les sous-traitants n'ont qu'un accès limité à ces données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En-dehors des cas énoncés dans le présent article, FACTORIELLES s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans le consentement préalable du client à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligations légales, lutte contre la fraude...).

Article 9 - Archivage - Preuve

- 9.1. FACTORIELLES archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.
- 9.2. Les registres informatisés de FACTORIELLES seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Article 10 – Application des conditions générales de vente

- 10.1. FACTORIELLES se réserve le droit de redéfinir les conditions d'accès aux différents services s'il en est fait un usage abusif par le client. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de FACTORIELLES, prévaloir sur ces conditions générales de vente. FACTORIELLES se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales de vente.

Article 11 - Loi applicable et Clause attributive de Juridiction

- 11.1. Les présentes conditions de vente en ligne sont soumises au droit français. La langue des présentes conditions générales de vente est la langue française. Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera, faute de résolution amiable, de la compétence exclusive des tribunaux français du lieu du siège social de Factorielles, et ce même en cas d'appel, en garantie de demande incidente ou de pluralité de défendeurs.