

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version 2026-01 – Clients professionnels et consommateurs

Mise à jour : 16 septembre 2026

Identification du Prestataire

ADV Solutions – EURL au capital de 1 000 €

Siège social : 5 Avenue de Champ Fleuri – 74600 Annecy

SIRET : 948 149 737 00017 – RCS Annecy – TVA intracommunautaire : FR77948149737

Représentée par Anne-Sophie Jacob, Gérante

Email : advsolutions@adv-supply.com

Site : www.adv-supply.com

Préambule

ADV Solutions propose des prestations de conseil, d'accompagnement, de diagnostic, de formation et de renfort opérationnel, notamment dans les domaines de l'organisation, de l'ADV, de la relation client, de la communication et des usages numériques. Selon les besoins, ses interventions peuvent également porter sur le RGPD, la RSE et le numérique responsable. ADV Solutions peut également proposer des ressources ou contenus numériques.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) encadrent les relations contractuelles conclues avec des clients professionnels ainsi qu'avec des consommateurs agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité professionnelle.

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes CGV définissent les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations de services et, le cas échéant, de la fourniture de contenus ou produits numériques proposés par ADV Solutions.

Elles s'appliquent aux commandes conclues via le site www.adv-supply.com ou directement avec le Client, notamment par devis, échange électronique, réservation ou confirmation écrite.

Certaines dispositions sont spécifiques aux consommateurs. Lorsqu'une clause vise expressément le « Consommateur » ou le « Client professionnel », elle ne s'applique qu'à la catégorie concernée.

Le Client reconnaît avoir pu prendre connaissance des présentes CGV avant de s'engager. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de l'acceptation du devis.

Article 2 – Informations précontractuelles et caractéristiques des prestations

Les caractéristiques essentielles, le contenu, les modalités d'exécution, le prix et, lorsqu'il peut être déterminé à l'avance, le délai ou la date d'exécution de la prestation sont précisés dans l'offre, le devis, la page de réservation ou tout autre document contractuel communiqué au Client.

Le Client reconnaît avoir reçu les informations lui permettant d'apprécier l'adéquation de la prestation à son besoin. Il lui appartient de signaler, avant la commande, toute contrainte particulière susceptible d'influencer l'exécution de la prestation.

Article 3 – Prix

Les prix sont exprimés en euros. Ils sont indiqués hors taxes et/ou toutes taxes comprises selon la nature du Client et le support utilisé. Le montant total dû et la TVA applicable sont précisés avant validation de la commande ou sur le devis.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande ou de l'acceptation du devis. Toute prestation supplémentaire demandée par le Client peut faire l'objet d'un devis ou d'une facturation complémentaire.

Les éventuels frais de déplacement, d'hébergement ou autres frais nécessaires à l'exécution d'une mission sont précisés au devis lorsqu'ils sont à la charge du Client.

Article 4 – Commande, devis et réservation

La commande devient ferme selon les modalités prévues dans l'offre, notamment par acceptation du devis, validation d'une réservation, paiement, ou confirmation écrite entre les parties.

Lorsque le Client est un Consommateur, les informations contractuelles lui sont communiquées de manière lisible et compréhensible avant qu'il ne soit lié par le contrat.

ADV Solutions peut refuser une commande pour un motif légitime, notamment en cas d'indisponibilité, d'incompatibilité manifeste entre la demande et le champ d'intervention proposé, ou de litige antérieur non résolu.

Article 5 – Modalités d'exécution des prestations

Les prestations peuvent être réalisées en présentiel, à distance ou en visioconférence selon les modalités convenues.

Le Client s'engage à transmettre en temps utile les informations, accès, documents et éléments nécessaires à l'exécution de la prestation. Tout retard imputable à l'absence de ces éléments peut entraîner un report du calendrier.

ADV Solutions est tenue à une obligation de moyens. Les analyses, recommandations et accompagnements fournis ne constituent pas, sauf mission expressément confiée à un professionnel habilité, un conseil juridique, fiscal ou comptable opposable.

Article 6 – Formation, cours et accompagnements

Les modalités propres à une formation, un cours ou un accompagnement (objectifs, durée, dates, lieu ou outil de visioconférence, prix et conditions particulières) sont précisées lors de la réservation ou dans le document contractuel applicable.

Le Client est responsable de disposer du matériel, de la connexion internet et des logiciels nécessaires lorsque la prestation est réalisée à distance.

En cas de difficulté technique relevant de l'équipement ou de la connexion du Client, ADV Solutions ne peut être tenue responsable de l'impossibilité ou de la dégradation de l'accès à la prestation.

Article 7 – Annulation, report et absence

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée par écrit.

Sauf disposition particulière figurant au devis ou dans l'offre, une prestation annulée moins de 24 heures avant le rendez-vous peut rester due, sauf accord d'ADV Solutions ou cas de force majeure dûment justifié.

En cas d'absence du Client sans information préalable, la prestation peut être considérée comme réalisée et ne pas donner lieu à remboursement.

ADV Solutions peut exceptionnellement reporter une prestation en cas d'indisponibilité, de force majeure ou d'événement rendant son exécution impossible. Une nouvelle date est alors proposée.

Pour les Consommateurs, les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice du droit légal de rétractation prévu à l'article 9.

Article 8 – Facturation et paiement

Les prestations et produits font l'objet d'une facturation conformément à la réglementation applicable. Les modalités et échéances de paiement sont indiquées sur le devis, la facture ou au moment de la commande. Sauf disposition contraire, les prestations destinées aux Consommateurs sont payables à la commande.

Pour les Clients professionnels, tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités de retard selon le taux indiqué sur la facture ou les documents contractuels, ainsi que l'indemnité forfaitaire légale de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnisation complémentaire peut être demandée lorsque les frais de recouvrement réellement exposés sont supérieurs à ce montant, sur justification.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé, sauf mention contraire.

Article 9 – Droit de rétractation des consommateurs

Le présent article s'applique uniquement aux Consommateurs lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et qu'aucune exception légale au droit de rétractation n'est applicable.

Le Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Pour exercer ce droit, le Consommateur peut adresser à ADV Solutions, avant l'expiration du délai, le formulaire figurant en annexe des présentes CGV ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, à l'adresse suivante : advolutions@adv-supply.com.

Si le Consommateur demande expressément que l'exécution d'une prestation commence avant la fin du délai de rétractation, ADV Solutions recueille cette demande expresse. Si le Consommateur se rétracte alors que l'exécution a déjà commencé à sa demande, il reste redevable d'un montant proportionnel aux prestations effectivement fournies jusqu'à la notification de sa rétractation.

Lorsque la prestation de services a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, le droit de rétractation est perdu si l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du Consommateur et si celui-ci a reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois la prestation entièrement exécutée.

Lorsque la loi exclut le droit de rétractation pour une prestation déterminée, le Client en est informé avant la conclusion du contrat.

Article 10 – Contenus et produits numériques

Les contenus numériques proposés par ADV Solutions sont fournis sous forme dématérialisée. Aucun support physique n'est expédié sauf indication contraire.

Les modalités d'accès ou de téléchargement sont précisées au moment de la commande.

Lorsque le Client est un Consommateur et que l'exécution de la fourniture d'un contenu numérique sans support matériel doit commencer avant la fin du délai de rétractation, ADV Solutions recueille, lorsque la réglementation l'exige, son consentement exprès au commencement de l'exécution ainsi que sa reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, et lui en fournit confirmation sur un support durable.

Les contenus sont destinés à l'usage convenu avec le Client. Toute reproduction, diffusion, partage, revente ou exploitation non autorisée est interdite.

Article 11 – Responsabilité

ADV Solutions s'engage à exécuter les prestations avec diligence et professionnalisme dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Client demeure responsable des décisions qu'il prend à partir des informations, recommandations, supports ou méthodes communiqués. ADV Solutions ne peut être tenue responsable d'un dommage résultant d'une utilisation non conforme des livrables ou recommandations, d'informations incomplètes ou erronées fournies par le Client, ou d'un événement extérieur qui ne lui est pas imputable.

Pour les Clients professionnels, dans les limites permises par la loi et sauf faute lourde ou dolosive, ADV Solutions ne répond pas des dommages indirects tels que perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte d'opportunité ou perte de données.

Aucune disposition des présentes CGV n'a pour objet de priver un Consommateur des droits impératifs dont il bénéficie en vertu de la loi.

Article 12 – Confidentialité

Les informations, documents et données non publics échangés dans le cadre de la prestation sont considérés comme confidentiels. Chaque partie s'engage à ne pas les divulguer à des tiers sans autorisation, sauf obligation légale, réglementaire ou nécessité liée à l'exécution de la mission.

Article 13 – Propriété intellectuelle

Les méthodes, outils, supports, modèles, documents, contenus et ressources créés ou fournis par ADV Solutions restent protégés par les droits de propriété intellectuelle qui leur sont applicables.

Sauf accord écrit contraire, leur remise au Client n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle. Le Client bénéficie uniquement du droit d'utilisation nécessaire à l'objet de la prestation.

Toute reproduction, diffusion, adaptation, mise à disposition de tiers, commercialisation ou exploitation au-delà de l'usage autorisé nécessite l'accord écrit préalable d'ADV Solutions.

Article 14 – Données personnelles

Les données personnelles collectées par ADV Solutions sont traitées pour la gestion des demandes, devis, commandes, prestations, facturation, paiements, relation client et respect des obligations légales et réglementaires.

Selon le traitement concerné, la base juridique peut notamment être l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale, l'intérêt légitime d'ADV Solutions ou, lorsque celui-ci est requis, le consentement de la personne concernée.

Les données sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités poursuivies et aux obligations légales applicables. Elles ne sont accessibles qu'aux personnes ou prestataires qui doivent en connaître pour l'exécution de leurs missions.

Toute personne concernée peut exercer les droits que lui reconnaît la réglementation applicable en écrivant à : advolutions@adv-supply.com.

Des informations complémentaires figurent dans la politique de confidentialité accessible sur le site www.adv-supply.com.

Article 15 – Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation doit d'abord être adressée à ADV Solutions par écrit à l'adresse : advolutions@adv-supply.com, afin de rechercher une solution amiable.

Pour les litiges relevant de la consommation, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le processus de médiation des litiges de la consommation, après avoir sollicité ADV Solutions et à défaut de réponse satisfaisante, le Consommateur peut recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C – Centre de Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu – 75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14

Email : litiges@cm2c.net

Site de saisine : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

La médiation de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels.

Article 16 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français. La partie empêchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais. Les parties recherchent alors une solution permettant de reporter ou d'adapter l'exécution de la prestation.

Article 17 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de difficulté, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant toute procédure.

Pour les Consommateurs, les règles légales impératives relatives à la compétence juridictionnelle demeurent applicables.

Pour les Clients professionnels, à défaut d'accord amiable et sous réserve des règles impératives applicables, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun.

Article 18 – Modification des CGV

ADV Solutions peut modifier les présentes CGV à tout moment. La version applicable à une commande ou à une prestation est celle qui a été communiquée ou rendue accessible au Client au moment de son engagement. Les modifications ultérieures n'affectent pas les contrats déjà conclus, sauf accord des parties ou disposition légale contraire.

ANNEXE – Formulaire type de rétractation

À utiliser uniquement si vous êtes un consommateur et si votre contrat bénéficie du droit légal de rétractation.

À l'attention de : ADV Solutions – 5 Avenue de Champ Fleuri – 74600 Annecy

Email : advolutions@adv-supply.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services / le contenu numérique ci-dessous :

Prestation ou contenu concerné :

Commandé / contrat conclu le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

.....

Date :

Signature du consommateur (uniquement en cas d'envoi papier) :

Demande de commencement avant la fin du délai de rétractation – à recueillir séparément si nécessaire

Lorsque je demande que la prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, je formule expressément cette demande. Je reconnais qu'en cas de rétractation après le début d'exécution, je pourrai être tenu(e) au paiement du service fourni jusqu'à ma rétractation, et qu'après exécution complète de la prestation, je perdrai mon droit de rétractation dans les conditions prévues par la loi.