

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU GROUPE CNPP CSA H - BOUTIQUE EDITIONS**

**APPLICATION DES CGV - OPPOSABILITE**

Ces CGV s'analysent suivant trois degrés :

1. les conditions générales applicables à toutes les activités (CG),
2. les conditions spécifiques à chaque activité (CSA) qui complètent ou précisent les CG,
3. les conditions particulières (CGP) définies dans le contrat ou la proposition émise par CNPP qui complètent ou précisent les CG et les CSA.

Ces CGV sont réputées faire partie intégrante du contrat ou de la commande passée. En signant le contrat ou la proposition émise par CNPP et/ou en émettant un bon de commande conforme à celle-ci, le client reconnaît avoir pris connaissance des CGV de CNPP et en accepter les termes intégralement et sans réserve.

Elles s'appliquent systématiquement et prévalent sur toutes conditions générales d'achats, sauf dérogation formelle et écrite de CNPP.

La hiérarchie d'application est i) conditions particulières (le contrat), ii) conditions spécifiques, iii) conditions générales. Toute condition iii) non contraire aux conditions ii) ou i) s'applique, toute condition iii) ou ii) non contraire aux conditions i) s'applique.

Ces CGV existent également en version anglaise. En cas de conflit d'interprétation entre la version française et la version anglaise, c'est la version française qui prévaut.

**CG – CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A TOUTES LES ACTIVITES**

CG1 - Prix  
 CG2 - Commandes - Acomptes  
 CG3 - Facturation et paiement du prix  
 CG4 - Pénalités pour retard de paiement  
 CG5 - Révision de prix  
 CG6 - Engagement de confidentialité  
 CG7 - Exécution de la mission  
 CG8 - Communication des résultats  
 CG9 - Travail dissimulé  
 CG10 - Sous-traitance  
 CG11 - Sollicitation de personnel  
 CG12 - Responsabilités  
 CG13 - Assurances  
 CG14 - Non-renonciation à l'application d'un droit  
 CG15 - Propriété intellectuelle  
 CG16 - Usage du nom CNPP  
 CG17 - Protection des données personnelles  
 CG18 - Annulation – Report  
 CG19 - Imprévisibilité  
 CG20 - Force majeure  
 CG21 - Litiges  
 CG22 - Rupture de contrat

**CSA – CONDITIONS SPECIFIQUES PAR ACTIVITES**

**CSA H – BOUTIQUE EDITIONS**

CSA.H1 – traitement des commandes et facturation  
 CSA.H2 – Disponibilités et acheminement des articles  
 CSA.H3 – Droit de reproduction  
 CSA.H4 – Droit de rétractation  
 CSA.H5 – Réclamation  
 CSA.H6 – Conditions particulières liées aux formats électroniques

**CG – CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A TOUTES LES ACTIVITES**

**CG1 - Prix**

Le prix annoncé dans la proposition ou le tarif comprend, sauf mention spécifique, tous les frais de création et de gestion de comptes, tous les frais de documentation, de création et d'édition de documents. Il s'entend hors taxes et sera majoré de la TVA en vigueur au moment de la facturation suivant les dispositions légales.

Les frais de déplacement, les frais de port et les frais de douane, sauf s'ils sont expressément indiqués comme inclus dans le prix, seront facturés en sus et supporteront le taux de TVA en vigueur (conformément à l'article 26 7, I-2° du Code Général des Impôts). Sauf en cas de facturation des frais au forfait, les justificatifs de ces déplacements pourront être fournis sur demande.

Dans certains pays où un prélèvement d'impôt à la source est prévu sur toute prestation fournie par un fournisseur étranger, le prix établi par CNPP tiendra compte de cette disposition propre au pays du client.

CNPP s'engage à minimiser les coûts afférents aux frais de déplacement de ses préposés, en organisant si possible, des déplacements groupés et en choisissant

des prestataires de transport, d'hébergement et de restauration, d'un niveau de gamme médian, en fonction de la disponibilité et de l'éloignement, pratiquant des tarifs raisonnables, tout en assurant un confort minimum, indispensable à la réalisation de la prestation. CNPP s'engage à prévenir au préalable le client en cas de dérogation à ces engagements.

Les prestations de CNPP se limitent exclusivement à celles mentionnées explicitement dans sa proposition. Le cas échéant, les prestations complémentaires sollicitées par le client pourront faire l'objet d'une nouvelle proposition ou d'un avenant.

**CG2 - Commandes - Acomptes**

Les commandes ne seront considérées comme fermes et définitives qu'après réception par CNPP d'un bon de commande signé, établi par le client en bonne et due forme sur papier à en-tête portant les mentions obligatoires, notamment date et numéro de commande, désignation précise de la prestation, éventuellement référence de la proposition technique et commerciale de CNPP, accord et qualité du signataire. A défaut, le retour de la proposition émise par CNPP dûment signée et cachetée par l'entreprise aura valeur de bon de commande. Ce bon de commande sera

accompagné, s'il y a lieu, d'un acompte égal à 30 % du montant TTC de la commande. Une facture de régularisation sera adressée au client à réception de l'acompte. Sauf indications particulières, la proposition technique et commerciale est valable durant 3 mois à partir de sa date d'établissement.

**CG3 - Facturation et paiement du prix**

A l'issue de l'exécution de la prestation, CNPP émettra une facture payable par virement à 30 jours fin de mois. Sauf disposition particulière, CNPP émet des factures en EURO ou en Dirhams pour sa filiale marocaine. Si la proposition ou le contrat prévoit une facturation par étape, CNPP émettra une facture au prorata du temps passé, ou suivant le rythme prévu. Une facture intermédiaire sera également émise si la prestation se trouve bloquée avant son achèvement, et ce quelle qu'en soit la raison ; ou sur demande du client en cours de réalisation ou sur décision de CNPP, notamment en fin d'année. Toute charge supplémentaire (moyens, temps passé) résultant d'une mauvaise information, d'un retard dans les informations transmises ou d'une absence d'informations de la part du client est susceptible de faire l'objet d'une facturation supplémentaire dans le cadre d'un avenant à la proposition initiale.

En cas de non-paiement d'une facture, CNPP se réserve le droit de suspendre ses travaux jusqu'à la régularisation des sommes dues.

En outre, sans préjudice de toute autre action, CNPP se réserve le droit de suspendre toute prestation en cours avec la société même si elle relève d'un autre contrat en cours au sein du groupe, et ce jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

Aucun escompte n'est admis, sauf dérogation particulière.

#### CG4 - Pénalités pour retard de paiement

Conformément à l'article D441-5 du code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est due pour tout retard de paiement, payable sur facture sans autre avis. D'autre part, des intérêts de retard seront exigibles à compter du premier jour suivant la date d'échéance et seront calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE majoré de 10 points.

#### CG5 - Révision de prix

Les tarifs annoncés dans la proposition CNPP sont valables 3 mois calendaires à compter de la date d'émission de la proposition, sauf mention contraire. Pour toute facturation postérieure à 12 mois calendaires à la date d'émission de la présente proposition, la clause de "révision de prix" pourra être appliquée de plein droit et sans formalités. Le prix stipulé au présent contrat sera alors révisé lors de chaque facturation par application de la formule suivante :

$$P = PO \times S/SO$$

dans laquelle :

P = Prix révisé

PO = Prix convenu lors de la signature du contrat

SO = Dernière valeur connue de l'indice SYNTEC à la date de signature de la proposition

S = Dernière valeur connue de l'indice des services d'ingénierie à la date de facturation

Le prix variera à la hausse comme à la baisse suivant les fluctuations de l'indice SYNTEC, l'indice de base servant de référence étant le dernier indice paru lors de l'émission de la proposition.

#### CG6 - Engagement de confidentialité

L'ensemble du personnel CNPP est tenu à l'observation rigoureuse du secret professionnel.

CNPP s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière..., qui lui auraient été communiquées dans le cadre de sa mission.

Dans le cadre des essais entrant dans le périmètre de la certification, en dehors du certificateur de la marque et des personnes qui sont mandatées pour le compte des organismes d'accréditation sous accord de confidentialité, CNPP ENTREPRISE s'interdit de communiquer

à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière qui lui aurait été communiquée dans le cadre de cette mission.

Par ailleurs, ces mêmes personnes peuvent être amenées à être observateurs durant les essais en laboratoire ou durant les audits ou inspections sur site.

#### CG7 - Exécution de la mission

L'intervention de CNPP s'exerce en étroite concertation avec le client à qui il est demandé une collaboration active et permanente, notamment en permettant à CNPP d'intervenir et de réaliser les prestations convenues dans les meilleures conditions possibles.

Les dates d'intervention de CNPP sont établies d'un commun accord avec le client ou selon un programme défini dans la proposition et validé par le client. CNPP ne saurait être tenu responsable des retards pris dans l'exécution de la mission s'ils résultent d'une collaboration insuffisante du client entraînant des reports de délai.

CNPP mettra tout en œuvre pour une parfaite exécution de la prestation conformément à sa proposition de service et s'engage à respecter les niveaux d'expertises convenus.

CNPP garantit la qualité des prestations réalisées selon les méthodes indiquées dans le cahier des charges, dans la proposition CNPP ou dans le référentiel technique ad'hoc, et à partir des informations techniques fournies par le client.

CNPP s'engage à mettre en place les moyens techniques (logiciels, moyens informatiques...) et humains nécessaires à la réalisation de la prestation et prévus dans l'offre.

Le cas échéant, le client pourra demander l'application d'un plan qualité spécifique.

CNPP s'engage à respecter les consignes de sécurité et les horaires de travail définis par le client, pour les missions hors CNPP. Sauf conditions particulières précisées dans la proposition, les missions se déroulent en horaires de travail de jour.

Le client s'engage à communiquer à CNPP les données et informations utiles et essentielles à l'exécution de sa prestation et, s'il y a lieu, les éléments nécessaires à la sécurité des intervenants. Notamment, l'exposition potentielle à l'amiante doit être signalée et CNPP se réserve le droit de refuser la prestation. De plus, la liste des EPI nécessaires à la prestation doit être communiquée antérieurement à la mission et les EPI autres que chaussures de sécurité et casques doivent être fournis par le client

Le client s'engage également à répondre dans les meilleurs délais à toutes les questions complémentaires que CNPP est susceptible de poser afin de ne pas entraver le déroulement de la mission.

CNPP n'est pas tenu de s'assurer de la véracité des constatations contenues dans les documents ou rapports qui lui sont transmis ou qu'il se procure auprès des tiers.

Le client s'engage à permettre le libre accès aux représentants de CNPP pour l'exécution de leur mission et à accompagner les représentants de CNPP dans les visites des installations du client. Si les représentants de CNPP se présentent sur le site et que l'accès n'est pas autorisé ou présente un risque non signalé au préalable, les frais liés au déplacement et au temps de présence des représentants de CNPP sont dus par le client.

Le client veille à faire effectuer par du personnel dont il demeure responsable, les manipulations et manœuvres sur les installations nécessaires à l'accomplissement de la prestation de CNPP, pour les missions hors CNPP.

Si toutefois, le client n'était pas entièrement satisfait de la prestation assurée par CNPP, il pourra se manifester en suivant la procédure à disposition sur le site internet.

#### CG8 - Communication des résultats

Dans le cas où les prestations réalisées par CNPP donnent lieu à l'établissement de rapports, ceux-ci sont établis sous son entête, validés par la direction et émis en un exemplaire original à l'intention du client. CNPP conserve un original de ce rapport pour une durée de 10 ans. Seuls les documents originaux et les copies certifiées conformes font foi vis-à-vis des tiers. Aucune modification ni altération ne peut être portée sur ces documents après communication. La reproduction d'un document établi par CNPP n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Toute autre forme de référence aux prestations de CNPP doit faire l'objet d'un accord écrit préalable de CNPP. Sauf mention contraire convenue avec le Client, l'envoi du rapport sera réalisé par voie électronique au format PDF, considéré par le client et CNPP comme ayant un niveau équivalent de sûreté et de confidentialité à l'envoi d'un courrier postal. Sauf mention contraire, l'adresse électronique du client pour l'envoi du rapport est l'adresse destinataire de ces conditions de vente.

#### CG9 - Travail dissimulé

L'ensemble des déclarations fiscales obligatoires à ce jour et au titre de l'activité de CNPP ont été déposées auprès de l'Administration Fiscale. Toutes les prestations sont réalisées avec des salariés employés régulièrement au regard des articles L.8211-1 et suivants, L.3243-1 et suivants, R.3243-1 et suivants et L. 1221-10 du Code du Travail dans le cadre du contrat conclu avec CNPP.

#### CG10 - Sous-traitance

Sauf disposition particulière (notamment liée aux prestations sous accréditation COFRAC), CNPP se réserve le droit de

sous-traiter librement tout ou partie de la prestation, à toute personne de son choix, et sans information particulière préalable du client. CNPP s'engage à imposer au sous-traitant le respect des termes du contrat principal.

### **CG11 - Sollicitation de personnel**

Chacune des parties s'interdit d'engager à son service, directement ou indirectement, un collaborateur ou un salarié de l'autre partie, et ce pendant toute la durée du contrat ou de la mission et pendant les 12 mois suivant sa terminaison, quelle que soit la cause et l'origine de celle-ci. Le non-respect de cette disposition sera sanctionné par le versement d'une indemnité au moins égale au double du montant du salaire brut annuel dudit collaborateur ou dudit salarié, sans que cette indemnité puisse être inférieure au montant de la prestation initialement prévue.

### **CG12 - Responsabilités**

Les interventions de CNPP relèvent d'une obligation de moyens.

Il n'appartient pas à CNPP de s'assurer que les constats, les avis et/ou les recommandations donnés dans le cadre de la mission seront suivis d'effets de la part du client, sauf dans le cadre particulier d'une visite de conformité du risque.

Le client aura l'entière responsabilité de l'usage qu'il fera des prestations et/ou études. En particulier, CNPP ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature, y compris les dommages d'ordre immatériel quels qu'ils soient (perte ou retard d'exploitation, préjudice financier, commercial...) qui pourraient être causés directement ou indirectement du fait de l'utilisation, de l'interprétation et/ou de l'extrapolation des résultats de l'étude faite par CNPP ou des solutions CNPP acquises par le client.

Sauf mention contraire, CNPP ne se substitue pas au client ni à des tiers. En particulier les constats et avis formulés par CNPP ne sauraient être considérés comme valant réception de l'objet sur lequel porte son intervention.

Quels que soient les motifs, la nature, le fondement ou les modalités des actions qu'il pourrait exercer contre CNPP en réparation d'un quelconque préjudice, le client ne pourra jamais prétendre à une indemnité supérieure au montant des sommes perçues par CNPP au titre des prestations pour lesquelles sa responsabilité est retenue.

### **CG13 - Assurances**

CNPP est titulaire d'une assurance de responsabilité civile souscrite auprès d'une compagnie notoirement solvable et couvrant ses activités dans le monde entier.

### **CG14 - Non-renonciation à l'application d'un droit**

Le fait que l'une des parties n'exige pas à quelque moment que ce soit l'exécution

par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat ou de la commande n'affectera d'aucune façon le droit pour cette partie d'en exiger l'exécution à quelque moment que ce soit par la suite. Le fait que l'une des parties renonce à faire valoir la violation par l'autre partie de l'une quelconque des dispositions du Contrat ou de la commande ne vaudra pas renonciation par cette partie à faire valoir toute autre violation de la même disposition ou de toute autre disposition, ni renonciation à l'obligation en question.

### **CG15 - Propriété intellectuelle**

L'ensemble des droits patrimoniaux attachés aux documents spécifiquement élaborés pour le client conformément à sa commande est cédé au client dès le paiement intégral de la facture, sous réserve des éventuelles restrictions liées à une activité spécifique. CNPP garantit en conséquence au client l'exercice paisible de ces droits, notamment et sans que cette liste soit exhaustive, droits de représentation, de reproduction et de suite.

Toutefois, CNPP se réserve le droit d'utiliser les renseignements qui résultent de la prestation pour les inclure dans des travaux de synthèse ou d'intérêt général. Les travaux envisagés peuvent être publiés par ses soins. Il en conserve dès lors la pleine et entière propriété intellectuelle et les droits qui y sont attachés.

A défaut de clause contraire, dans le cas où le client fournit à CNPP des spécifications techniques d'essais spécifiques au produit qu'il lui confie dans le cadre de sa prestation, le client reconnaît céder gracieusement à CNPP tous les droits patrimoniaux sur les extraits, phrases ou paragraphes que CNPP pourrait être amené à utiliser dans la rédaction de spécifications techniques de CNPP ou d'une méthodologie générale de CNPP.

Les prises de vue lors des essais et leur utilisation pour communication externe sont soumises à autorisation formelle de CNPP. En cas de manquement avéré à cette exigence, CNPP se réserve le droit d'entamer toute procédure qu'il jugera utile.

### **CG16 - Usage du nom CNPP**

Le nom « CNPP » est protégé. CNPP se réserve le droit d'intenter, contre quiconque exploiterait indûment la référence au CNPP, toutes actions judiciaires ou administratives qu'il jugera opportunes.

### **CG17 - Protection des données personnelles**

Les clients sont informés que des données à caractère personnel (noms, prénoms, adresse, e-mail, téléphone...) sont collectées par CNPP afin d'assurer l'exécution des contrats de vente. Ces données nécessaires et suffisantes à la gestion de la demande des clients sont constituées en fichiers informatiques (fichiers clients, fichiers stagiaires, fichiers certifiés...) qui ont fait l'objet d'une

déclaration à la CNIL. Les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données les concernant en s'adressant au service communication de CNPP – CS 22265 – 27950 SAINT MARCEL.

La politique de protection des données est accessible sur le site [cnpp.com](http://cnpp.com), informations générales.

Sauf avis contraire du client expressément exprimé, CNPP s'autorise à utiliser, le cas échéant, le nom de ses clients dans sa communication commerciale.

### **CG18 - Annulation - Report**

CNPP se réserve le droit de facturer des frais d'annulation ou de report si les délais prévus dans le contrat ou la commande initiale sont modifiés du fait du client. Les modalités de calcul seront définies dans les conditions spécifiques par activités ou dans les conditions particulières.

### **CG19 - Imprévisibilité**

CNPP et le client déclarent renoncer à l'application de l'article 1195 du code civil. Si des circonstances imprévisibles lors de la signature du contrat ou de la passation de la commande en rendent l'exécution excessivement onéreuse pour l'une ou l'autre des parties, celle-ci assumera le surcoût sans pouvoir se prévaloir d'une possible renégociation du contrat et notamment du prix.

### **CG20 - Force majeure**

Chaque partie au contrat ou à une commande devra prévenir l'autre partie immédiatement avec confirmation par notification écrite au plus tard dans les 5 jours calendaires de la survenance d'un cas de force majeure l'empêchant d'exécuter ses obligations au titre des documents contractuels. Les obligations dont l'exécution est rendue impossible par la survenance d'un cas de force majeure seront suspendues pendant la durée de cet événement sous réserve de ce qui est prévu à l'article « Rupture du contrat ».

La partie invoquant la force majeure s'engage à prendre toutes dispositions permettant de limiter les conséquences préjudiciables de cet événement pour l'autre partie.

Pour l'application de cette clause, ne pourra être considéré comme constituant un cas de force majeure qu'un événement répondant simultanément à toutes les conditions ci-après :

- a) Cet événement doit échapper au contrôle de la partie qui l'invoque,
- b) Cet événement ne pouvait être raisonnablement prévu lors de l'émission de la commande,
- c) Les effets de cet événement ne peuvent être évités par des mesures appropriées,
- d) Cet événement empêche l'exécution de son obligation par la partie qui l'invoque

Le prestataire ne pourra invoquer les retards de ses propres prestataires ou sous-traitants que lorsque la cause de ces

retards pourra être considérée comme un cas de force majeure en application de la présente clause.

### CG21 - Litiges

Le droit applicable est le droit français. Tout litige lié à l'exécution du contrat ou de la prestation donnera lieu de la part des parties à la recherche d'une solution amiable.

A défaut, en l'absence d'un accord amiable entre les parties, seuls les tribunaux dont dépend notre siège social sont déclarés compétents. A ce jour, ce sont les tribunaux d'Evreux (27).

### CG22 - Rupture de contrat

Les parties en présence pourront procéder en cours de mission à une rupture du contrat souscrit en informant au préalable l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis minimum d'1 mois.

La facturation de la mission sera faite au prorata du temps passé et / ou de l'état d'avancement de la mission.

Tous les frais déjà engagés par CNPP dans le cadre de la mission, de quelque nature que ce soit, feront l'objet d'une facturation.

## CSA H - BOUTIQUE EDITIONS

### CSA.H1 - Traitement des commandes et facturation

La prise en charge de votre commande (ou de l'accès au service en ligne) est assurée dès l'enregistrement de celle-ci accompagnée du règlement par carte bancaire, chèque bancaire ou postal à l'ordre de CNPP ENTREPRISE, précisant : les références de chaque article, les quantités demandées, l'adresse complète de facturation (et de livraison si différente).

Pour toute question concernant votre mode de paiement, contacter l'équipe boutique au 02 32 53 64 34.

Toutes les ventes se font à compte ferme et définitif et font l'objet d'une facture justificative du paiement.

CNPP Editions se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits sont toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes, sous réserve de disponibilité des articles à cette date.

### CSA.H2 - Disponibilités et acheminement des articles

Nos articles sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité, CNPP Editions s'engage à en avvertir directement le client dans les meilleurs délais.

L'expédition des commandes se fait généralement dans les 5 à 7 jours ouvrés suivant l'enregistrement du règlement et sauf raisons exceptionnelles (rupture de stocks, jours fériés, période estivale, etc.). Le délai moyen d'acheminement de la Poste en France Métropolitaine est de 2 à 5 jours. Les articles voyagent par la Poste ou par TNT.

### CSA.H3 – Droit de reproduction, propriété intellectuelle et droit d'auteur

Tous les éléments et contenus reproduits sur le site cybel.cnpp.com ou accessibles via les publications en ligne ou imprimées sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et le droit de copyright pour le monde entier au bénéfice de CNPP Entreprise et/ou des auteurs ou ayants cause.

CNPP Entreprise n'autorise en aucun cas la reproduction totale ou partielle de ses publications par quelque moyen que ce soit. L'utilisateur s'interdit donc de copier, reproduire, diffuser, vendre, publier ou exploiter sous tout format (électronique, en ligne, papier...) et de quelque manière que ce soit un élément quelconque de CNPP Entreprise.

Le paiement de la facture n'équivaut en aucun cas au transfert des droits de propriété intellectuelle qui reste exclusivement celle de CNPP ou de ses ayants-droits.

### CSA.H4 - Droit de rétractation

Conformément aux articles L.120-20 et suivants du Code de la consommation, vous bénéficiez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le délai de quatorze jours court à compter de la date de réception des articles.

Vous pouvez exercer ce droit sur tous les articles achetés sauf pour les DVD, outils multimédias descellés par le client. Cette garantie n'est pas applicable aux services dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de quatorze jours francs : livres numériques, vidéos, offres d'abonnement en ligne qui sont des commandes avec obligation de paiement (article L 121-20-2 du même Code).

L'article doit être retourné obligatoirement dans son emballage d'origine et/ou blister, en parfait état, et accompagné d'une photocopie de la facture ainsi que le formulaire de rétractation prévu à cet effet.

Les retours sont à effectuer à : CNPP Editions – Route de la Chapelle Réanville – CS 22265 – F 27950 Saint-Marcel

Les articles abîmés, endommagés ou salis par le client ne sont pas repris.

### CSA.H5 - Réclamation

Toute réclamation concernant un produit devra être formulée dans les 7 jours ouvrés suivant la réception. Au-delà de ce délai, aucune réclamation ne pourra être acceptée.

Merci de nous l'adresser par email à l'adresse suivante : editions@cnpp.com

Les réclamations de nos clients sont traitées afin de leur répondre dans les meilleurs délais et pour améliorer de façon continue la qualité de nos produits et services.

### CSA.H6 - Conditions particulières liées aux formats numériques

L'achat d'un format numérique nécessite l'ouverture d'un compte.

Chaque ouvrage acheté au format numérique est nominatif, valable pour une personne et est accessible pendant toute

la durée de vie de notre site au format html via internet. (Pas de format PDF). La consultation hors connexion internet est possible uniquement avec le lecteur du mode hors-ligne (proposé par CNPP Éditions et à télécharger sur cybel.cnpp.com). Tous les ouvrages numériques achetés sur Cybel ouvrent un compte personnel Cybel et sont synchronisables sur ce lecteur. Ils peuvent être consultés en ligne ou hors connexion internet. Plus aucun remboursement ne sera possible après synchronisation du compte.

Notre bibliothèque est indisponible pour le moment sur tablette, liseuse et smartphone ou Iphone.

Les formats numériques présentent des options différentes en fonction de l'abonnement annuel.

a- Format numérique, un compte = un utilisateur (le changement d'utilisateur passe obligatoirement par nos services) :

- Option abonnement annuel (réservée à la collection des référentiels APSAD et CNPP)

Cette option n'est possible qu'associée à l'achat d'un format numérique. Elle ne peut être ajoutée ultérieurement.

Accès illimité en ligne au(x) référentiel(s) acheté(s) et aux versions ultérieures à l'achat paraissant pendant la durée de l'abonnement. Pas d'impression, pas de téléchargement.

Lecture possible en mode hors-ligne. Engagement 1 an.

- Option abonnement annuel avec impression (réservée à la collection des référentiels APSAD et CNPP)
- Cette option n'est possible qu'associée à l'achat d'un format numérique. Elle ne peut être ajoutée ultérieurement.

Accès illimité en ligne au(x) référentiel(s) acheté(s) et aux versions ultérieures à l'achat paraissant pendant la durée de l'abonnement. Impression possible (qualité version html) chapitre par chapitre à partir du chapitre 1.

Lecture possible en mode hors-ligne. Engagement 1 an.

b- Offre couplée papier et numérique avec un tarif remis de 20%

Acquisition d'un livre imprimé.

Accès illimité en ligne à sa version numérique (version HTML et non PDF) Utilisateur unique avec 2 adresses IP disponibles.

Pas d'impression, copier-coller possible. Lecture possible en mode hors-ligne.

c- Films pédagogiques/vidéos

Chaque vidéo achetée est accessible par internet pour toute la durée de sa commercialisation par CNPP Éditions.

Pas de téléchargement.

Pas de possibilité de lecture hors connexion.

d- Formulaires numériques

Les formulaires numériques et leurs archives sont accessibles par internet pour toute la durée de commercialisation de la solution par CNPP Éditions.

Le nombre d'archives est limité à 4 par formulaire édité.

e- Offres sur-mesure

Si vous souhaitez acquérir des produits ou services personnalisés (par exemple : offres multi-utilisateurs, personnalisation des couvertures, impression des ouvrages numériques hors-référentiels, etc.) : contactez notre service commercial par mail à [editions@cnpp.com](mailto:editions@cnpp.com) ou votre correspondant habituel.

f- Conditions particulières d'achat

Vous pouvez bénéficier de conditions privilégiées suivant certains critères : contactez notre service commercial par mail à [editions@cnpp.com](mailto:editions@cnpp.com) ou votre correspondant habituel.