

## Service @ssistance - Condition Générales d'Utilisations du 01 octobre 2009

Responsable du service  
2h formation

### Article 1 - Acceptation des Conditions

Avant d'utiliser le service @ssistance de 2h formation, vous devez d'abord accepter les présentes Conditions. Vous ne pourrez pas utiliser les services si vous n'avez pas au préalable accepté les Conditions.

Votre acceptation des Conditions résultera de votre utilisation effective des Services. Dans cette hypothèse, vous reconnaissez et acceptez que cette utilisation sera dès lors considérée par 2h formation comme valant acceptation des Conditions. Vous ne pouvez utiliser les Services et vous ne pouvez accepter les Conditions si vous n'avez pas l'âge légal requis pour conclure un contrat avec 2h formation.

### Article 2 - Droits de Propriété Intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site (notamment les droits sur les textes, les images, la mise en forme, les graphismes, la structure, les éléments sonores) appartiennent à 2h formation, à ses donneurs d'ordres et/ou annonceurs, et ce sans aucune limitation. Toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle de ces personnes pourra donner lieu à des poursuites.

N'importe quelle page du Site peut potentiellement être référencée dans les moteurs et annuaires de recherche du Web, y compris les questions et réponses rédigées par les visiteurs et les experts. En rédigeant un message, les experts et utilisateurs autorisent par conséquent le référencement potentiel de leurs messages. Naturellement, en cas de publication des questions, les équipes de 2h formation devront enlever toutes indications personnelles pouvant identifier la personne ayant posé la question afin d'assurer le secret professionnel.

En acceptant le Règlement sur le respect de la vie privée et les Conditions d'utilisation au moment de l'inscription, vous acceptez explicitement l'utilisation et la divulgation de vos informations personnelles, et vous nous indiquez de respecter la manière décrite dans le présent règlement.

### Article 3 - Sécurité et protection des données personnelles

2h formation respecte la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui les concernent (art. 34 de la loi "Informatique et Libertés"). Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier électronique à [contact@2h-formation.fr](mailto:contact@2h-formation.fr).

### Article 4 - Contenu de l'information

L'information est élaborée à partir de la situation exposée et ne vise pas à se substituer à une consultation auprès d'un spécialiste, les experts de 2h formation n'offre qu'une simple information. Seul une intervention complète sur site est habilitée à vous fournir un conseil. A la question posée, le client admet que plusieurs réponses sont toujours possibles au regard du droit applicable.

Celle qui lui parviendra sera concise et limitée au format classique des courriers électroniques. Le client ne recevra pas un conseil développé mais l'expert de 2h formation s'efforcera à fournir une information la plus complète et objective possible afin de documenter le client par rapport à son problème de sécurité sanitaire. Les honoraires sont fixés pour une réponse à une seule question par sollicitation. En cas de questions multiples, l'expert pourra décider d'accorder une priorité au traitement de la première question au détriment des autres. Vous serez alors invité à confirmer et à payer les questions complémentaires qui feront alors l'objet d'autres études et d'un paiement d'un supplément. Si l'utilisateur du service refuse de payer un supplément en cas où son courrier comprend plusieurs questions, libre à lui de ne pas donner suite et de se satisfaire de la réponse à la première question posée.

Les informations, analyses et les données publiées sur ce site ont un caractère indicatif, non contractuel, et peuvent être modifiées sans préavis. Ces informations, analyses ou données ne constituent pas une offre d'achat ou de vente, ni un conseil ou un engagement quelconque de la part de 2h formation.

2h formation ne peut être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes de l'utilisation des informations, des analyses et des données diffusées sur ce site. Ces informations, analyses ou données sont régulièrement mises à jour, et ont été élaborées à partir de sources que les experts de 2h formation estiment fiables. Le présent Site est principalement destiné aux personnes physiques et morales de droit français, Belge, Suisse ou Luxembourgeoises. Les informations que nous recherchons et vous communiquons constituent des renseignements à caractère documentaire.

### Article 5 - Définition de l'information

L'information peut être exercée par des experts des métiers de la sécurité sanitaire des aliments. Néanmoins, il existe de nombreuses limitations avec ce type d'aide à distance. L'expert de 2h formation effectuant une prestation d'information devra :

- \* Synthétiser une situation de faits.
- \* Proposer une explication simple, théorique et objective au problème.
- \* Orienter l'utilisateur du service vers des solutions.
- \* L'informateur ne peut influencer l'informé dans ses prises de décisions.
- \* Le client est seul juge des réponses fournis par l'informateur.
- \* L'informateur se dégage de toutes responsabilités légales vis-à-vis de ces propos.

### Article 6 - Fonctionnement et prix

Le programme permet au client de voir sa question traitée et rédigée par un expert. Le service d'information en ligne pourra être suspendu à tout moment et sans préavis, notamment pour des impératifs techniques, de congés et/ou de surcharge. Le prix de la consultation est fixé comme suit :

- Formule 1: 1 question posée et une réponse écrite  
Tarif: 25 € HT soit 29,9 € TTC
- Formule 2: 5 questions posées dans un délai de 3 mois maximum  
Tarif 100 € HT soit 119,6 € TTC
- Formule 3: Assistance rapport Services Vétérinaires par la rédaction d'un plan d'actions à mettre en place  
Tarif 200 € HT soit 239,2 € TTC

Toutefois, en cas d'impossibilité de délivrance de la prestation, le client sera intégralement remboursé sans excéder toutefois le montant déjà perçu pour le traitement du dossier confié. Les honoraires sont exigibles avant tout traitement de question.

Le client peut régler par chèque ou virement. Les numéros de carte de crédit ne sont en aucun cas communiqués. Seule notre banque est en possession de vos coordonnées bancaires. En acceptant les présentes conditions générales, le client accepte que la prestation soit exécutée immédiatement et renonce expressément au droit de rétractation de 7 jours prévu par le code de la consommation. Il peut par contre demander le remboursement de la prestation si aucune réponse n'a encore été envoyée.

### Article 6 - Qui va me répondre ?

Les experts de 2h formation sont tous issus de formation supérieure (Ingénieurs Microbiologiste & Qualité). Tous nos consultants sont dotés d'une solide expérience éprouvée sur le terrain (5 années d'exercice à minima).

### Article 7 - Force majeure

La responsabilité de la 2h formation ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une des ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente ou des conditions particulières de vente, découlent d'un cas de force majeure.

La force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, les grèves totales ou partielles ou conflit collectif de travail chez l'une des parties, chez un fournisseur, un sous-traitant ou un hébergeur, les incendies ou inondations totaux ou partiels des locaux, actes ou décisions d'une puissance publique ou de tout autorité rendant impossible l'exécution du contrat, état de guerre, soulèvement populaire, catastrophes naturelles, défaillance d'un fournisseur, d'un sous-traitant.

### Article 8 - Délais

Le Site fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il est libre d'accès. Dans cette optique, 2h formation met à la disposition des visiteurs son site Internet qui leur permet de déposer leurs questions. 2h formation offre une réponse dans les meilleurs délais. Si la réponse ne parvient pas, l'utilisateur peut demander le remboursement de sa question. Si le retard est provoqué par un problème de messagerie, notamment de classement du message dans les courriers indésirables de l'hébergeur d'email de l'utilisateur, le remboursement ne pourra pas être demandé, mais un double de la réponse sera transmis sur une autre adresse e-mail à condition que l'utilisateur transmette cette dernière aux services de 2h formation.

### Article 9 - Demande de remboursement du service de questions

Les demandes de remboursement doivent être envoyées à [Contact@2h-formation.fr](mailto:Contact@2h-formation.fr). La personne devra envoyer un double de son reçu de paiement, la référence du paiement et si possible la date de ce dernier. Toute demande incomplète retardera les remboursements. Les remboursements sont effectués via virement bancaire par le biais de la banque CREDIT AGRICOL. Il faut compter entre 2 à 4 semaines pour recevoir son remboursement.

### Article 10 - Secret professionnel

En vertu de leur garantie d'indépendance, les experts se réservent le droit de refuser les consultations, notamment celles qui heurteraient leur morale ou leur déontologie. Le client reconnaît le caractère personnel et confidentiel de la consultation qui lui est délivrée et s'interdit de l'utiliser, de la divulguer ou de l'invoquer à d'autres fins sans l'accord de son auteur.

### Article 11 - Identifications réciproques

Le client est une personne majeure disposant de la pleine capacité dans le domaine, le professionnel répondant déclinant toute responsabilité dans le cas contraire. Le destinataire de la réponse sera la personne dont les coordonnées seront fournies lors de l'émission de la question et identiques à celle du paiement sécurisé. Il est seul responsable de l'accès à sa boîte aux lettres électronique, notamment en termes de confidentialité. Le client s'interdit en toute hypothèse de consulter pour le compte d'une autre personne, physique ou morale. Toute déclaration fautive et/ou ayant pour objet ou pour effet d'induire le professionnel répondant en erreur, notamment sur une identité ou un mandat occulté, engage la responsabilité de l'auteur et pourra faire l'objet de poursuites. Il est signalé que le responsable éditorial du site est monsieur AKNOUCHE Farid en sa qualité de propriétaire de 2h formation.

### Article 12 - Correspondance avec le service clientèle

Lorsque vous nous adressez du courrier, y compris des emails, nous conservons ces informations dans les registres relatifs à votre compte. Nous conservons également la correspondance avec le service clientèle et tous les autres courriers que 2h formation.com peut vous avoir envoyés. Nous gardons ces registres afin de conserver des traces de notre relation professionnelle, d'évaluer et d'améliorer notre service clientèle et de détecter les éventuelles violations et fraudes de nos Conditions d'utilisation. Nous pouvons, avec le temps, les supprimer, dans la mesure où la loi nous y autorise. Pour joindre le service clientèle vous pouvez écrire un email à [Contact@2h-formation.fr](mailto:Contact@2h-formation.fr).

### Article 13 - Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU sont régies par le droit français. L'annulation d'une des dispositions des présentes CGU n'emporte pas la nullité de l'ensemble. Toutes les dispositions non annulées ont vocation à rester en vigueur de façon inchangée. Les parties conviennent que les différends qui viendraient à se produire à la suite ou à l'occasion du présent contrat, faute de pouvoir être réglés à l'amiable, seront de la compétence des juridictions du ressort du TGI de SOISY SOUS MONTMORENCY (VAL D'OISE - France).