Conditions générales de vente

Plateforme : www.archipelmix.com

1) Identité du Vendeur

Éditeur / Vendeur : Quiz Mentor

MF : 1756470K
RNE : C0154552022
Forme juridique : S A R L
Adresse : 15 rue abdelhamid ibn badis , alain savary belvedere 1002 Tunis
Email : hosni.hayfa@gmail.com
Téléphone : 55178834

Ci-après « **le Vendeur** ».

2) Objet

Les présentes CGV définissent les conditions de vente des **services** proposés par le Vendeur : accès à des **Cours** , modules vidéo, supports pédagogiques (PDF, quiz, cas cliniques), replays, et/ou tout contenu numérique associé (ci-après « **les Services** »).

3) Champ d'application – Vente aux apprenants et professionnels

Les Services proposés par s'adressent aux apprenants, aux professionnels ainsi qu'aux personnes souhaitant développer leurs compétences dans différents domaines.
En s'inscrivant ou en achetant une formation, le Client reconnaît agir dans un cadre personnel ou professionnel et disposer de la capacité nécessaire pour utiliser les Services proposés.

4) Définitions

- **Client** : personne morale ou physique professionnelle achetant un Service.
- **Compte** : espace personnel permettant l'accès aux Services.
- **Formation** : accès à un programme pédagogique identifié sur la Plateforme.
- **Pack** : regroupement de plusieurs Cours vendu sous un seul achat.
- **Contenus** : l'ensemble des supports pédagogiques accessibles via la Plateforme.

5) Description des Services

Les caractéristiques essentielles (programme, objectifs, durée, prérequis, modalités, accès, certificat éventuel) figurent sur la fiche de chaque Formation/Pack ou sur un devis/bon de commande.

6) Commande

La commande devient ferme et définitive après :

1. sélection d'une Formation ou d'un Pack,
2. acceptation des CGV,
3. paiement validé (ou acompte si prévu par devis).

Le Vendeur peut refuser ou annuler une commande en cas de fraude suspectée, d'impayé, ou d'informations manifestement incohérentes.

7) Prix – Facturation

Les prix sont indiqués en **TND TTC** selon les modalités affichées.
Une facture est émise et transmise par voie électronique (email) ou sur demande via le support.

Le Client est responsable de ses obligations fiscales locales (retenues, taxes, etc.) le cas échéant, sauf indication contraire sur la facture.

8) Paiement

Moyens de paiement acceptés : CB / virement / versement / Espèce.
En cas de non-paiement ou de rejet, l'accès peut être suspendu jusqu'à régularisation.

9) Livraison numérique – Activation de l'accès

Les Services sont fournis sous forme **d'accès numérique** via le Compte du Client.

- L'accès est généralement activé **après confirmation du paiement**.
- Le Client reçoit une confirmation par email et/ou constate l'accès dans son Compte.
- Le Vendeur ne saurait être responsable d'un défaut de réception d'emails dû au fournisseur du Client (anti-spam, adresse erronée, etc.).

10) Durée d'accès (09 mois)

Sauf mention contraire expresse, l'accès est accordé pour une durée de **09 (Neuf) mois** à compter de la **date d'activation** de la Formation ou du Pack dans le Compte du Client.

- **Achat d'une Formation** : accès à la Formation achetée pendant 12 mois.
- **Achat d'un Pack** : accès aux Cours incluse dans le Pack pendant la durée du pack.

À l'expiration, l'accès prend fin automatiquement, sauf renouvellement/achat d'un nouvel accès.

11) Packs de formations – Contenu et évolution

Les Packs incluent uniquement les Formations listées au moment de l'achat (ou décrites sur le devis).
Le Vendeur peut mettre à jour les contenus (améliorations pédagogiques, corrections, mises à jour), sans diminuer substantiellement la valeur pédagogique globale.

Si une Formation d'un Pack devient indisponible pour des raisons légitimes, le Vendeur pourra proposer une **Formation équivalente** ou une **solution alternative**.

12) Licence d’utilisation – Utilisation strictement personnelle (ou selon licences)

Sauf mention contraire, l’achat donne droit à une **licence non exclusive, non transférable**, valable **pour un seul utilisateur** (1 Compte = 1 utilisateur).

Il est strictement interdit de :

- partager ses identifiants,
- donner accès à des tiers,
- copier, enregistrer, reproduire, redistribuer, revendre ou publier tout ou partie des Contenus,
- contourner les mesures de sécurité/DRM.

Le Vendeur peut proposer, sur devis, des **packs multi-licences** (plusieurs utilisateurs). Dans ce cas, les conditions (nombre d’utilisateurs, accès, gestion) sont celles du devis/contrat signé.

13) Pré-requis techniques Online

Le Client doit disposer :

- d’un appareil compatible (PC/Mac/tablette/smartphone),
- d’une connexion Internet suffisante,
- d’un navigateur à jour.

Le Vendeur n’est pas responsable des dysfonctionnements dus à l’équipement, au réseau ou aux restrictions informatiques du Client.

14) Certificats – Évaluations

Si un certificat de suivi/réussite est proposé, les conditions d’obtention sont précisées sur la fiche (ex : complétion, quiz, score minimal).
Les Cours sont des contenus pédagogiques et **ne remplacent pas** les obligations réglementaires locales du Client.

15) Politique de remboursement

Dans le cadre **B2C**, aucune rétractation n'est due, sauf obligation légale impérative applicable ou accord écrit du Vendeur.

Remboursement :

- Une fois l'accès activé, **aucun remboursement** n'est dû (contenu numérique immédiatement accessible).
- Avant activation, un remboursement peut être envisagé **au cas par cas** (ex : double paiement avéré, erreur technique imputable au Vendeur), à la discrétion du Vendeur.

16) Réclamations Support et assistance

Le support couvre l'accès à la Plateforme et les incidents techniques.

16.1 Réclamations et Litiges

- **Contact** : Toute réclamation sur nos services en ligne doit être envoyée direction@archipelmix.com
- **Hotline : 20 882 288**
- **Délai du client** : Vous disposez de **7 jours** après le problème pour nous contacter avec vos justificatifs.
- **Délai de réponse** : Notre équipe s'engage à vous répondre sous **48 heures ouvrées**.
- **Droit applicable** : En cas de désaccord, une solution amiable sera recherchée avant de saisir les tribunaux de [Ariana], sous le droit tunisien.

17) Disponibilité – Maintenance

La Plateforme peut être interrompue temporairement pour maintenance, sécurité ou contraintes techniques. Le Vendeur s'efforce de limiter l'impact et, lorsque possible, d'informer à l'avance.

18) Propriété intellectuelle

Tous les éléments de la Plateforme et des Contenus (vidéos, textes, images, logos, supports, cas, quiz, marques, base de données) sont protégés.
Aucun transfert de propriété n'est consenti au Client. Toute utilisation non autorisée constitue une contrefaçon et peut entraîner des poursuites.

19) Données personnelles

Les données nécessaires à la gestion du Compte, des accès, du suivi pédagogique et de la facturation sont traitées conformément à la Politique de confidentialité .

Conformément à l'exigence essentielle de sécurité des données personnelles, **Le Vendeur** s'engage dans le cadre de l'exécution de ses formations à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises et/ou communiquées à des personnes non autorisées. Par conséquent, **Le Vendeur** s'engage à :

- Ne traiter les données personnelles que pour le strict besoin des formations ;

- En cas de sous-traitance, **Le Vendeur** se porte fort du respect par ses sous-traitants de tous ses engagements en matière de sécurité et de protection des données personnelles.

20) Limitation de responsabilité

Sauf faute lourde ou disposition légale impérative :

- le Vendeur ne répond pas des dommages indirects (perte d'activité, perte de chance, perte de données, etc.) ;
- la responsabilité du Vendeur est limitée au **montant payé** par le Client pour la commande concernée.

21) Force majeure

Aucune partie ne sera responsable en cas de force majeure (événement imprévisible, irrésistible, extérieur) empêchant l'exécution des obligations.

22) Suspension / Résiliation

Le Vendeur peut suspendre ou résilier l'accès, sans remboursement, en cas de :

- fraude ou tentative de fraude,
- partage de compte, piratage, violation de licence,
- atteinte à la propriété intellectuelle,
- impayé.

23) Droit applicable – Litiges

Les CGV sont régies par le **droit de Tunisie**.
En cas de litige, les parties chercheront une solution amiable. À défaut, compétence est attribuée aux tribunaux de **Tunis, Tunisie**, sauf règles impératives contraires.

24) Modification des CGV

Le Vendeur peut modifier les CGV à tout moment. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande.

25) Informations que nous collectons

Si vous nous contactez directement, nous pouvons recevoir des informations supplémentaires vous concernant, tels que votre nom, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, le contenu du message et/ou des pièces jointes que vous pourriez nous envoyer, et tout autre information que vous pouvez choisir de fournir.

Lorsque vous créez un compte, nous pouvons vous demander vos coordonnées, y compris des éléments tels que nom, adresse e-mail et numéro de téléphone.

26)Comment utilisons-nous vos informations ?

Fournir, exploiter et maintenir notre site Web

Améliorer, personnaliser et développer notre site Web

Comprendre et analyser la façon dont vous utilisez notre site Web

Cookies

Nous réalisons également des sondages et des enquêtes. Vous n'êtes pas obligé de répondre à ces sondages et enquêtes, et vous pouvez choisir de communiquer ou non certaines informations.

27)Comment nous contacter ?

Si vous avez des questions supplémentaires ou désirez plus d'informations sur notre Politique de confidentialité, n'hésitez pas à nous contacter.

La plateforme **Le Vendeur** peut être contactée aux coordonnées suivantes :

Par téléphone au 53162009 29023318.

Adresse électronique : fatmaonline264@gmail.com

28)Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales sont entrées en vigueur le 30 juin 2026.