

## CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES CONSOMMATEURS

### Informations Légales

Le site internet (Le « Site ») est édité par Educational Testing Service Global B.V. (« **ETS Global** »), une société néerlandaise au capital de 18.000 euros immatriculée au Registre du Commerce de la Chambre de Commerce des Pays-Bas sous le numéro 34153484, dont le siège social est sis : Strawinskylaan 929, 1077 XX Amsterdam, Pays Bas et qui est représentée par son Directeur M. Jérémie Rossignol.

Numéro de téléphone : +33 1 40 75 95 20  
Adresse Email : [serviceclient@etsglobal.org](mailto:serviceclient@etsglobal.org)  
Directeur de publication : Jérémie Rossignol

Le présent site est hébergé par :  
Google LLC (connu sous le nom de Google Inc.),  
1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, California 94043 USA

### PRÉAMBULE

ETS Global est une filiale détenue à 100 % par Educational Testing Service (« **ETS** »), une société à but non lucratif constituée en vertu de la Loi sur l'Éducation de l'État de New York aux États Unis, qui est l'éditeur et le propriétaire du test connu sous le nom « Test *TOEIC*® », ainsi que de toutes documentations, fiches, données et de tous droits de Propriété Intellectuelle relatifs à ces derniers.

ETS Global vous fournit un accès à ce Site et aux prestations et produits disponibles sur ce Site. L'accès et l'utilisation de ce Site sont régis par les présentes conditions générales d'utilisation (définies ci-après par « Conditions générales » ou par le « Contrat »). En accédant ou en utilisant le présent Site, vous acceptez d'être lié par le Contrat et reconnaissez et acceptez ses stipulations. En utilisant le présent Site, vous déclarez par ailleurs avoir la capacité de conclure un contrat.

ETS Global se réserve le droit à sa seule discrétion de change les présentes à tout moment. Veuillez consulter les présentes Conditions générales régulièrement.

### Article 1 Définitions

« **Candidats** » signifie les individus inscrits pour passer un test.

« **Compte Personnel** » désigne le compte en ligne de l'Utilisateur Inscrit qui lui permet d'acheter des Produits ou Prestations sur ce Site.

« **Date et/ou Heure Limite d'Enregistrement** » désigne la date et ou l'heure à partir de laquelle il ne devient plus possible d'annuler une inscription.

« **Données personnelles** » désigne toutes les informations relatives à l'identification d'une personne physique.

« **Droit de propriété intellectuelle** » ou « **Propriété intellectuelle** » désigne tous les droits de Propriété intellectuelle découlant des brevets, des droits d'auteur, les marques commerciales, des dessins et modèles, noms commerciaux et de domaines, des logiciels, des inventions, savoir-faire, secrets commerciaux et toutes les autres informations confidentielles, et tous les autres droits de propriété intellectuelle de nature similaire ou correspondante, enregistrés ou non, ou susceptibles

d'enregistrement, dans le monde ou sur un territoire.

« **Èvènement de Force Majeure** » désigne tout èvènement qui est imprévisible, irrésistible ou en dehors de tout contrôle raisonnable de la partie concernée, incluant sans limitation les incendies, inondations, tremblement de terre, tsunami ou toute autre catastrophe naturelle, toute régulation ou loi d'une autorité gouvernementale, acte terroriste, acte de guerre, troubles civils, perturbation de travail, èpidémie, sabotage, défaillance des moyens publics ou des livreurs internationaux.

« **Loi** » désigne tous les statuts, régulations, lois, codes, décision judiciaire, jugement ou décret, directive ou toute autre règle applicable.

« **Loi applicable** » désigne tout droit national ou international en vigueur sur le Territoire.

« **Manuel du Candidat** » désigne le document prodiguant les informations nécessaires à la passation d'un Test ETS Global et notamment concernant le déroulé du test, le contenu, la préparation et la délivrance des résultats au test. Ce document est disponible dans la rubrique « Nos tests » et/ou sur le Compte Personnel dans la rubrique « Mon Compte » puis dans la sous-rubrique « Tests à venir ».

« **Matériel** » désigne tous les documents, méthodologie, documentation, données, études, rapports, manuels, guides, matériel de formation, instructions et autres ressources, sans limitation, disponibles sur le Site d'ETS Global.

« **Photographie** » désigne la photographie de face de chaque candidat, recueillie au moment de l'administration d'un Test.

« **Prestation(s)** » désigne les services disponibles sur le Site, comprenant notamment, les Sessions de Test et les Tests d'entrainements et ou Produits En ligne.

« **Produit(s)** » désigne le(s) produit(s) tangible(s) vendu(s) par ETS Global sur le Site, tels que les livres, CD ou autres supports de formation.

« **Produits et Prestations Complémentaires** » désigne les produits ou prestations, pouvant être commandés en complément de l'achat d'un ou plusieurs Tests ou session de Test, qui ne peuvent être achetés indépendamment d'un test.

« **Service d'immigration** » désigne toute autorité gouvernementale présente sur le Territoire, responsable des modalités applicables en matière d'Immigration.

« **Session(s) de Test** » désigne la(les) session(s) de test organisée(s) pour l'administration des Tests.

« **Test(s)** » désigne les Tests *TOEIC*<sup>®</sup> Listening and Reading, les Tests *TOEIC*<sup>®</sup> Speaking and Writing, *TOEIC Bridge*<sup>®</sup>, *TOEFL IBT*<sup>®</sup> (Internet-Based Testing), *TOEFL ITP*<sup>®</sup> (Institutional Testing Program), test *TOEFL Junior*<sup>®</sup>, Test de Français International (*TFI*<sup>™</sup>), *WorkFORCE*<sup>®</sup> et d'autres tests qui pourraient être développés ultérieurement par ETS Global BV et qui sont offerts sur ce site.

« **Territoire** » désigne le pays où l'Utilisateur Inscrit est domicilié.

« **Utilisateur Inscrit** » désigne toute personne qui dispose d'un Compte Personnel sur le Site.

« **Voucher** » désigne le code acheté par une organisation pour un Candidat afin qu'il s'inscrive à une session publique de Test dans une période de validité donnée.

« **Vous** » ou « **Votre** » désigne la personne qui a accès et use le Site.

ETS Global se réserve le droit, à son entière discrétion, de changer le Contrat à tout moment. Veuillez vérifier le contenu du Contrat régulièrement.

## Article 2 Utilisation Personnelle

**2.1.** En application du présent Contrat, ETS Global vous autorise à accéder et à utiliser le Site pour votre utilisation personnelle et à copier, distribuer et transmettre le contenu du Site dans l'unique mesure où une telle copie, distribution et transmission est effectuée par le biais de votre logiciel de navigation et à l'occasion de l'utilisation du Site pour votre utilisation personnelle, vous pouvez également imprimer une copie des informations affichées sur le Site pour votre utilisation personnelle. Cela signifie que, à l'exception des stipulations ci-dessus, vous ne pouvez modifier, reformater, copier, afficher, distribuer, transmettre, publier, accorder en licence, créer des œuvres dérivées, transférer ou vendre, toute information, tout Produit, ou toute Prestation obtenu(e) à partir de votre utilisation du Site. Cette restriction signifie, entre autres, que vous vous interdisez de reproduire à l'identique sur votre propre site internet, une quelconque partie du Site ni d'afficher par le biais de votre propre site internet tous résultats, pages ou autres informations provenant du Site sans l'autorisation écrite, expresse et préalable d'ETS Global.

**2.2.** La technologie servant de support au Site et son contenu sont la propriété d'ETS Global et sont protégés par les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle ou droits exclusifs. Dans l'hypothèse où vous utiliseriez le Site autrement que conformément aux stipulations ci-dessus, vous êtes susceptible de violer la législation applicable en matière de propriété intellectuelle et d'encourir des sanctions. ETS détient et conserve toute propriété sur la technologie servant de support au Site et son contenu et se réserve tous les droits qui ne vous sont pas explicitement accordés en vertu du présent Contrat.

En utilisant le présent Site, vous déclarez et garantisiez que :

- les informations que vous fournissez à ETS Global ne sont pas fausses, ni trompeuses ;
- vous utiliserez les Produits et/ou Prestations sur le Territoire ;
- vous n'enfreindrez aucune loi et/ou réglementation applicable ;
- vous ne porterez pas atteinte, de quelque manière que ce soit, aux droits d'auteur, brevets, marques ou autres droits de propriété intellectuelle d'ETS, ETS Global ou de tous tiers.

## Article 3 Marques et autres droits de propriété intellectuelle

**3.1.** Les Tests *TOEIC*<sup>®</sup> Listening and Reading Test, *TOEIC*<sup>®</sup> Speaking and Writing tests, *TOEIC*<sup>®</sup> Official Learning and Preparation Course, *TOEIC Bridge*<sup>®</sup>, *TOEFL iBT*<sup>®</sup> (Internet-Based Testing), *TOEFL iBT*<sup>®</sup> Online Prep Course, *TOEFL ITP*<sup>®</sup> (Institutional Testing Program), *TOEFL*<sup>®</sup> PBT (Paper-Based Testing), *TOEFL Junior*<sup>®</sup> Test, *TOEFL*<sup>®</sup> Practice Online, Test de Français International (*TFI*<sup>™</sup>), *Propell*<sup>®</sup> Teacher Workshop for the *TOEIC*<sup>®</sup> Tests, *Propell*<sup>®</sup> Teacher Workshop for the *TOEFL iBT*<sup>®</sup> Test, *GRE*<sup>®</sup>, Educational Testing Service, ETS, ETS Global constituent des marques déposées et des dénominations commerciales d'ETS.

**3.2.** Tous les droits sur les noms de Produits et Prestations, noms de sociétés, dénominations commerciales, les marques, les graphismes, logos, en-tête de pages, boutons d'icônes, les scripts, les emballages de Produits, les présentations commerciales et les modèles d'ETS (« **Droits d'ETS** ») qu'ils apparaissent ou non en caractères majuscules ou avec le symbole <sup>®</sup> ou TM, appartiennent exclusivement à ETS et sont protégés contre toute reproduction, imitation, dilution ou utilisation trompeuse en vertu des lois nationales et internationales en vigueur sur les marques, les droits d'auteur et les droits de propriété intellectuelle. Toute utilisation que vous faites des Droits d'ETS autre que celle nécessaire à l'accès du Site et pour bénéficier des Prestations conformément au Contrat est expressément interdite et aucune information citée ou implicite sur ce Site ne vous accorde une quelconque licence ni un quelconque droit sur les Droits d'ETS.

## Article 4 Accès à la boutique en ligne

**4.1.** Afin d'acheter les Produits ou Prestations sur la boutique en ligne d'ETS Global, vous pouvez créer un Compte Personnel et devenir un Utilisateur Inscrit et ce, à l'aide d'une adresse email que vous fournissez puis générez ensuite un mot de passe.

**4.2.** Ce mot de passe et cet identifiant sont strictement privés et confidentiels entre vous et ETS Global et ne doivent pas être transmis ou partagés avec un quelconque tiers.

**4.3.** Si vous avez créé un Compte Personnel, vous pouvez accéder à vos informations et (le cas échéant) aux résultats de vos tests en vous connectant sur votre compte. L'Utilisateur Inscrit est le propriétaire du résultat du Test.

**4.4.** Les résultats des tests ne sont disponibles que sur le Compte personnel de l'Utilisateur Inscrit et ne pourront pas être envoyés par email.

## 4.5 Inscription et passage de test

### 4.5.1 Inscrire quelqu'un d'autre en tant que Candidat

**a.** Lors de l'inscription de quelqu'un d'autre en tant que Candidat à une Session de Test, vous acceptez que le nom du Candidat indiqué durant le processus d'inscription soit celui du Candidat passant le test. Lors de l'administration du Test, le Candidat suivra tous les processus et toutes les procédures afin de s'assurer de l'intégrité de l'administration du Test, notamment les processus et procédures qui font concorder le Candidat inscrit au Candidat effectivement présent.

**b.** Il est de la responsabilité de chaque Candidat inscrit de lire attentivement le « Manuel du Candidat », dont il accepte expressément les conditions, avant la date du Test. Le « Manuel du Candidat » est téléchargeable à partir du site web ETS Global, dans la rubrique « Nos tests » et/ou sur le Compte Personnel, dans la rubrique « Mon Compte » puis dans la sous-rubrique « Tests à venir ».

**c.** Vous devez confirmer que :

- Vous êtes autorisé à inscrire le Candidat en son nom et pour son compte et, sur demande, vous pouvez apporter la preuve de cette autorisation ;
- Vous reconnaissez être responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des données que vous traitez au nom du candidat lors de son inscription ;
- Si vous êtes responsable du traitement, vous garantissez également que les données personnelles utilisées pour l'inscription du candidat sont reçues légalement, conformément à l'article 6 du Règlement Européen n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (« RGPD »).

### 4.5.2 S'inscrire en tant que Candidat

**a.** Lors de Votre inscription à une Session de Tests, vous acceptez que le nom du Candidat indiqué durant le processus d'inscription corresponde bien à votre nom. Lors de l'administration du Test, le Candidat suivra tous les processus et toutes les procédures afin de s'assurer de l'intégrité de l'administration du Test, notamment les processus et procédures qui font concorder le Candidat inscrit au Candidat effectivement présent.

**b.** Vous confirmez qu'il est de Votre responsabilité de lire attentivement le « Manuel du Candidat », dont Vous acceptez expressément les conditions, avant la date du Test. Le « Manuel du Candidat » est téléchargeable à partir du Site ETS Global, dans la rubrique « Nos tests » et/ou sur le Compte Personnel, dans la rubrique « Mon Compte » puis dans la sous-rubrique « Tests à venir ».

### 4.5.3. Conformité avec les exigences d'une autorité gouvernementale

Si cela vous est demandé, et ce à tout moment durant le processus d'inscription, vous confirmerez à ETS Global si vous passez ou non les Tests aux fins de satisfaire à des exigences d'une quelconque Autorité Gouvernementale.

#### 4.5.4. Conformité avec les procédures de sécurité

Pour des raisons de sécurité, certains centres de test sont obligés d'appliquer des réglementations strictes pour assurer un test sécurisé à tous les Candidats. Pour cette raison, toutes les valises, sac, sacs à dos ainsi que tous les bagages trop grands sont interdits dans le centre de tests et ces salles. Les Candidats doivent s'organiser de sorte à ce qu'ils gardent avec eux seulement les effets indispensables et autorisé pour le passage du Test. Seul un sac à main ou un petit cartable peuvent être amenés par le Candidat à qui il peut être demandé d'ouvrir le sac en question par les équipes en charge du contrôle.

DANS L'EVENTUALITÉ OÙ LE CANDIDAT NE SE CONFORMERAIT PAS AUX INSTRUCTIONS DE SECURITÉ MENTIONNEES CI-DESSUS, L'ACCES AU CENTRE DE TEST POURRA ETRE REFUSÉ AU CANDIDAT CONCERNÉ, SANS QUE NE LUI SOIT REMBOURSÉ LE MONTANT PAYÉ POUR LE PASSAGE DU TEST.

#### 4.5.5 Conformité avec les exigences du RGPD

Vous reconnaissez qu'ETS Global ne peut être tenu responsable si vous n'avez pas reçu une autorisation valable pour inscrire un Candidat ou que ce traitement ne repose pas sur l'une des bases légales de l'article 6 du RGPD.

### Article 5 Renonciation à toutes Garanties et limitation de responsabilité

**5.1.** Le présent Site est fourni par ETS Global « en l'état » et « selon sa disponibilité ». ETS Global ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie d'aucune sorte, qu'elle soit explicite ou implicite, quant au fonctionnement du Site ou aux informations, contenu, produits et prestations proposés sur, ou à travers, ledit site.

**5.2.** ETS Global décline toute responsabilité quant au fonctionnement du Site libre de toute interruption ou erreur. En particulier, l'utilisation du Site pourra être interrompue à tout moment pour des raisons de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, et/ou pour développer son contenu et/ou sa présentation. Dans la mesure du possible, ETS Global informera ses utilisateurs avant de procéder à des travaux de maintenance ou des mises à jour.

**5.3.** Sous réserve du paragraphe ci-après, ETS Global décline toute responsabilité, découlant de, ou en lien avec, le non-fonctionnement, l'indisponibilité ou toutes conditions d'utilisation insatisfaisantes du Site, notamment résultant de matériels défectueux ou inadéquats, de problèmes rencontrés par tout fournisseur d'accès internet, d'une perturbation ou interruption des réseaux internet et/ou de toutes autres raisons indépendantes du contrôle raisonnable d'ETS Global. Aucune disposition du présent Contrat ne saurait limiter la responsabilité de l'une ou l'autre des parties en cas de décès ou de dommages corporels causés par la négligence ou en cas de fraude ou de présentation erronée et frauduleuse des faits ou pour toute autre circonstance où il est illégal d'exclure ou de limiter la responsabilité sur le Territoire.

**5.4.** ETS Global ne saurait être responsable en matière contractuelle ou délictuelle et dans la limite autorisée par la Loi applicable pour tout dommage (qui est une conséquence directe ou secondaire de tout acte ou de toute omission d'ETS Global, que ces dommages aient pu être raisonnablement prévisibles ou effectivement prévus (y compris en matière les dommages liés à la perte de profit, interruption d'affaire, perte d'informations commerciales, perte de clientèle ou toute autre perte financière).

**5.5.** ETS Global n'est pas responsable de la sécurité des effets personnels des Candidats dans les centres de test pendant les Sessions de test et ne saurait être tenu responsable en cas de perte, vol ou dommage qui pourrait se produire.

## Article 6 Confidentialité et Recueil des Données

### 6.1. Stipulations Générales

- a.** ETS Global ne recueille pas d'informations des utilisateurs du Site permettant de les identifier personnellement à moins que les utilisateurs n'aient explicitement fourni ces informations en question à ETS Global (par exemple lorsqu'un utilisateur devient un Utilisateur Inscrit). Les pratiques d'ETS Global dans le domaine de l'information sont décrites de façon plus précise dans la [Politique de Confidentialité](#) d'ETS Global fait partie intégrante du Contrat et vous reconnaissez que l'utilisation de vos données telle que décrite dans la politique de confidentialité ne constitue pas une violation de votre vie privée ou des droits de publicité pouvant donner lieu à des poursuites. Il vous appartient de lire attentivement notre politique de confidentialité avant de fournir à ETS Global toute information pouvant vous identifier personnellement.
- b.** Comme spécifié dans notre Politique de confidentialité, ETS Global s'efforce de prendre toutes les mesures appropriées de sécurité pour protéger les Données personnelles traitées des utilisateurs. Cependant ETS Global ne peut garantir la sécurité sur internet et ne peut empêcher l'interception d'informations fournies sur Internet et leur utilisation ultérieure par un destinataire auquel elles ne sont pas destinées. Pour plus de détails vous pouvez consulter la [Politique de Confidentialité](#).

### 6.2. Photographies

- a.** Afin d'assurer l'efficacité et la sécurité de l'administration des Tests, une Photographie peut être prise lors de l'administration du Test au moment où le Candidat inscrit se présente pour passer un Test.
- b.** À ce titre, Vous devez autoriser (si vous procédez à l'inscription pour vous-même) ou vous assurer que le Candidat autorise (si vous inscrivez quelqu'un d'autre en tant que Candidat) ETS Global, de même que tout fournisseur de services et/ou partenaire d'ETS Global engagés par ETS Global pour gérer et fournir les Tests, à utiliser la Photographie à des fins de communication à, et au sein de, ETS Global et à inclure la Photographie dans tous rapports de résultats de Test émis par ETS Global au Candidat, à des tiers sur demande du Candidat et/ou à des autorités gouvernementales, notamment à un Service d'Immigration, dans le cadre de demandes déposées par le Candidat auprès desdites autorités gouvernementales.
- c.** Les Photographies sont utilisées, entre autres, pour confirmer les identités des Candidats et en remettant une Photographie à ETS Global, un Candidat confirme que la Photographie le représente véritablement.
- d.** Les Photographies sont conservées par ETS Global et par les fournisseurs de services et/ou partenaires d'ETS Global qui font passer les Tests pour une période de trois ans à compter de leur soumission. Les Photographies peuvent être conservées aussi longtemps que cela est nécessaire en cas de poursuites et pour des besoins liés à la résolution des litiges, pour garantir la Sécurité des Tests et si nécessaire pour répondre à des obligations légales. ETS Global n'est pas nécessairement en mesure de contrôler la durée au cours de laquelle les Photographies sont conservées par des tiers qui les reçoivent à la demande du Candidat et/ou par toutes autorités gouvernementales, notamment un Service d'Immigration auprès de qui le Candidat a déposé une demande.
- e.** Vous confirmez (si vous procédez à l'inscription pour vous-même) ou vous assurez que le Candidat confirme (si vous inscrivez quelqu'un d'autre en tant que Candidat) avoir donné votre accord volontaire pour qu'une photographie de votre/son visage soit prise et renoncez expressément à tout droit d'opposition d'utiliser la Photographie en vertu des dispositions prévues au présent Contrat. Les Candidats renoncent, par les présentes à toute réclamation, plainte, cause d'action, tous dommages ou responsabilités sur le fondement de toute protection des données ou droit au respect de la vie

privée, concernant l'utilisation de leur Photographie conformément au présent Contrat.

### 6.3. Partage de données avec des tiers

ETS Global comprend que certains Candidats passeront les Tests pour satisfaire à certaines exigences légales, telles que des exigences en matière d'immigration et en particulier les exigences d'un Service d'Immigration (« Qualification Obligatoire »). Par conséquent, Vous acceptez que les autorités gouvernementales qui reconnaissent les Tests pour que les Candidats répondent aux obligations de la Qualification Obligatoire, puissent imposer à ETS Global, des conditions supplémentaires liées aux rapports concernant les Tests, les Candidats (y compris leurs identités et autres données personnelles) et leurs résultats. Cela peut également inclure la divulgation de leurs photographies. Cela inclut, inter alia, le statut des résultats du test du Candidat et les craintes que peut avoir ETS Global quant à l'intégrité des résultats du Candidat (avant ou après communication) et/ou l'intégrité et la sécurité des procédures utilisées durant les Sessions de Test. Vous admettez également qu'ETS Global puisse ne pas être en mesure de contrôler l'utilisation de ces informations une fois qu'elles sont divulguées aux autorités gouvernementales, notamment à un Service d'Immigration. En acceptant le présent Contrat, vous consentez, aux termes des présentes, à la divulgation desdites informations auxdites autorités gouvernementales, notamment à un Service d'Immigration.

## Article 7 Politique en matière de Retour et d'Annulation

### 7.1. Politique en matière de retour de Produits

- a.** Nous vous informons que vous disposez d'un délai de réflexion de **quatorze (14) jours civils à compter du moment où vous recevez les Produits commandés (« Délai de rétractation »)** pour exercer votre droit de rétractation, sans pénalité sur les frais d'envoi pour le retour des Produits et sans que vous ayez à fournir un quelconque motif.
- b.** Le droit de rétractation ne peut plus s'exercer pour des Produits qui peuvent être reproduits comme des enregistrements vidéo ou audio (CD, DVD, programmes de logiciel, Cassettes) lorsque lesdits Produits ont été ouverts.
- c.** Dans l'éventualité où vous souhaiteriez retourner un Produit acheté, avant la fin du Délai de rétractation, veuillez en informer le service client par écrit en écrivant à l'adresse email suivante ou l'adresse postale (mentionnée à l'article 17 des présentes). Pour cela, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation joint au Contrat en Annexe 1 mais cela n'est pas obligatoire.
- d.** Une fois que le service client d'ETS Global est informé de votre intention de retourner le Produit acheté, il vous communiquera un numéro de retour. Vous pouvez retourner le Produit sans délai, et au plus tard dans les 14 jours suivant la notification de votre intention de retourner le produit à la boutique en ligne auprès de laquelle vous l'avez acheté, à vos propres frais, accompagné de votre facture et du numéro de retour qui vous a été communiqué par le service client d'ETS Global. Si vous égarez votre numéro de retour, le service client d'ETS Global vous en communiquera un nouveau sur demande.
- e.** Retourner le Produit se fera à vos frais et nous vous conseillons de nous renvoyer le Produit que vous souhaitez retourner en recommandé avec avis de réception et de souscrire à une assurance auprès du transporteur pour la valeur du Produit en question. ETS Global ne vous remboursera pas les Produits perdus durant leur réexpédition.
- f.** Seuls les produits neufs et complets seront acceptés, retournés dans leur emballage d'origine. Lorsque cela est possible, le Produit doit être retourné dans son paquet d'origine.
- g.** Tout Produit qui a été endommagé ou présente des signes d'utilisation manifestes ne sera pas remboursé.

Les Produits qui peuvent être reproduits tels que les vidéos ou les enregistrements audio (CDs, DVDs, cassettes) ne seront pas remboursés s'ils ne sont pas retournés dans leur emballage d'origine. En cas de retour de Produits non autorisés et non conformes, nous n'accepterons pas le retour des produits et ne procéderons à aucun remboursement. Les Produits vous seront renvoyés sur demande à vos frais. Nous vous demanderons de nous adresser par virement bancaire le montant des frais de port avant de vous renvoyer le Produit.



- h.** Tout retour d'un Produit acheté conformément aux présentes sera remboursé par le même moyen de paiement utilisé pour le paiement et au plus tard, dépendamment d'ETS Global : (i) dans les 14 jours calendaires à partir du moment où Vous avez informé le service client de Votre intention de retourner le Produit acheté, comme mentionné dans la section (c) ci-dessus ou (ii) à la réception par ETS Global du Produit retourné ou à la réception par ETS Global d'une preuve confirmant le retour du Produit, quel que soit l'option la plus rapide.
- i.** Cet article 7.1 ne s'applique pas aux Vouchers et aux produits en ligne achetés par une organisation pour le compte d'un Candidat.

## 7.2. Retour des Produits défectueux

**a.** Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité laquelle dispose qu'ETS Global doit fournir au consommateur un Produit qui se conforme au Contrat et, en particulier, à la description du produit donnée par ETS Global. La non-conformité du Produit découverte dans les 24 mois suivants l'envoi du produit est réputée avoir existé le jour de la livraison, à moins qu'ETS Global prouve le contraire.

Suivant la Loi applicable, Vous bénéficiez également de la garantie contre les vices cachés ce qui signifie que tout d défaut rendant le Produit impropre à être utilisé comme il aurait dû ou diminue les possibilités d'en faire usage à un point tel que, si le consommateur n'était pas au courant de tels défauts au moment de la conclusion du Contrat, il ou elle n'aurait jamais acheté le Produit ou l'aurait acheté à un prix inférieur.

**b.** Si vous souhaitez retourner un Produit que vous jugez défectueux, ou endommagé conformément aux règles rappelées dans la section (a) ci-dessus, vous devez à la première opportunité et dans tous les cas dans les 2 ans suivants la réception du Produit (pour la garantie de conformité) ou à la découverte du vice caché (pour la garantie des vices cachés) en informer le service client par écrit ou par courrier à l'adresse fournie à la section 17 du Contrat et il vous sera alors attribué un numéro de retour. Nous vous conseillons d'inspecter tous les Produits dès leur réception.

**c.** Les Produits défectueux, endommagés ou qui n'ont pas été correctement livrés doivent être retournés au service client sans délai. Les frais liés au retour des Produits vous seront remboursés.

**d.** Nous vous conseillons de nous envoyer le Produit défectueux en recommandé avec avis de réception et de souscrire à une assurance auprès du transporteur pour la valeur du Produit en question. ETS Global ne vous remboursera pas les Produits perdus durant leur réexpédition.

**e.** Dès réception, ETS Global déterminera si le Produit est défectueux, endommagé ou n'a pas été correctement livré conformément à un numéro de commande vérifié qui concorde avec vos réclamations.

**f.** ETS Global remplacera ou remboursera tout Produit correctement renvoyé en application des dispositions ci-dessus si la non-conformité ou le défaut du Produit est confirmé par ETS Global

**g.** En cas de retour de Produits non autorisé et non conforme ou défectueux, ou dans le cas d'un retour de Produit ou la non-conformité ou le défaut n'a pas été confirmé par ETS Global, la marchandise vous sera retournée sur demande, à vos frais. Nous vous demanderons de nous adresser par chèque ou virement bancaire la totalité des frais d'envoi pour le retour des Produits en question avant de vous les renvoyer.

## 7.3. Annulation de Prestations

**a.** Nous vous informons que vous disposez d'un délai de réflexion de **quatorze (14) jours civils à compter du moment où vous acceptez la Prestation (« Délai de rétractation »)**, délai durant lequel vous pourrez annuler la Prestation, sans pénalité et sans avoir à fournir de motif. Dans l'éventualité d'une annulation durant le Délai de rétractation, Vous serez éligible à un remboursement total des montants payés pour la Prestation. Cependant, vous serez responsable des coûts de transaction et ces derniers ne seront pas remboursés.

**b.** Vous reconnaissez par la présente que vous ne pourrez plus exercer votre droit d'annulation dans les cas suivants :



- dans la situation où la Prestation achetée a déjà commencé et a été entièrement complétée avant la fin du Délai de rétractation (incluant sans s’y limiter au cas où la Prestation est achetée moins de 14 jours avant la session de test).
  - dans la situation où la Prestation achetée consiste à fournir du contenu en ligne (tests en ligne et matériel en ligne) et que vous avez déjà été autorisé à accéder au dit contenu.
- c.** Vous serez remboursé par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de votre achat de la Prestation et dans les 14 jours calendaires à partir du moment où vous informez ETS Global de votre intention de retourner la Prestation concernée, comme mentionné en section (c) ci-dessus.
- d.** Si vous souhaitez annuler une Prestation déjà achetée **après la fin du Délai de rétractation, veuillez noter que :**
- Toute annulation, en dehors du délai de rétractation applicable sur le Territoire, d’une inscription à une Session de Test effectuée avant la Date Limite d’Enregistrement prévue du test, se verra appliquer des frais d’annulation d’un maximum du 80% du prix payé.
  - Il ne sera procédé à AUCUN REMBOURSEMENT, en dehors du délai de rétractation applicable sur le Territoire, de toute inscription à une Session de Test effectuée après la Date Limite d’Enregistrement applicable sur le Territoire.
  - Il ne sera procédé à AUCUN REMBOURSEMENT en faveur d’un Utilisateur Inscrit qui ne se présente pas à la Session de Test prévue.
  - Veuillez noter qu’il ne sera procédé à AUCUN REMBOURSEMENT pour les résultats de Tests qui ne sont pas communiqués aux Candidats en raison d’irrégularités dans le processus de test.
- e.** Cet article 7.3 ne s’applique pas aux Vouchers achetés par une organisation pour le compte d’un Candidat.

#### 7.4. Procédure d’annulation des Produits et Prestations

Si vous souhaitez annuler une Prestation achetée **avant la fin du Délai de rétractation**, vous pouvez le faire en suivant le processus d’annulation disponible sur le Site. Vous pouvez aussi notifier votre intention d’annuler la Prestation à ETS Global en écrivant à l’email ou l’adresse du service Client dans le Territoire (comme mentionné à la section 17 du Contrat) qui devra vous envoyer une confirmation d’annulation. Pour les besoins d’une telle notification, vous avez la possibilité d’utiliser le formulaire d’annulation joint aux présentes en Annexe 1, mais cela n’est pas obligatoire.

#### 7.5. Annulation d’une Session de Test du fait d’ETS Global

- a.** ETS Global se réserve le droit d’annuler toute Session de Test sans pénalité. Dans l’éventualité où ETS Global annule une Session de Test, vous en serez informé par email au moins 5 jours civils avant cette annulation et vous pourrez soit recevoir un remboursement total du prix payé soit reprogrammer une nouvelle date pour une Session de Test.
- b.** Dans les limites de la Loi applicable, ETS Global n’est pas responsable de toute perte ou dommage résultant d’une annulation d’une Session de Test. ETS Global ne sera tenue aucunement responsable de quelque manière que ce soit si une Session de Test est annulée à la suite d’un événement de Force Majeure qui rendrait l’exécution d’une Session de Test irréalisable ou impossible.

#### 7.6. Changements demandés par le Candidat

Le Candidat s’engage sur l’exactitude des informations personnelles fournies lors de son inscription puis lors de l’administration du Test. Ces informations seront utilisées pour l’édition de l’attestation de résultat et/ou du certificat. ETS Global n’effectuera aucune modification des informations figurant sur l’attestation de résultat et/ou sur le certificat si les informations personnelles fournies par le candidat lors de son inscription et/ou de l’administration du test sont incorrectes. Dans de telles circonstances, le Candidat devra passer le Test à nouveau à ses frais.

## Article 8 Prix et Conditions de Paiement

**8.1.** L'Utilisateur Inscrit peut acheter des Produits ou Prestations par carte de crédit ou par tout autre moyen de paiement tel que stipulé sur notre site.

**8.2.** Les Produits et Prestations sont fournis en contrepartie d'un prix qui est spécifié dans le panier d'achat de l'Utilisateur Inscrit avant que ce dernier ne soumette les Prestations auxquels il souhaite accéder, ou les Prestations qu'il souhaite acheter. Une fois que l'Utilisateur Inscrit soumet et confirme sa commande, ETS Global confirmera alors la réception de la commande.

**8.3.** Dans tous les cas, les prix et les conditions de paiement pour les différents Produits et Prestations sont accessibles sur le Site.

**8.4.** ETS Global se réserve le droit de modifier les prix et les conditions de paiement des Produits et Prestations à tout moment, en tenant compte de l'évolution du coût desdits Produits et Prestations.

**8.5** Les prix indiqués sur le Site sont toutes taxes comprises. Pour les Produits, les prix qui y sont indiqués n'incluent pas la livraison, les frais éventuels de livraison étant indiqués à l'Utilisateur Inscrit lors du choix des Produits et facturés à la fin de la commande outre le prix des Produits.

**8.6.** Des frais supplémentaires s'appliquent pour toutes transactions de commerce électronique effectuées sur en ligne sur le Site.

## Article 9 Disponibilité

ETS Global honorera votre commande lorsque les Produits sont disponibles en stock.

Dans l'éventualité où le Produit n'est pas disponible en stock, nous vous contacterons au plus tard dans les cinq (5) jours civils à compter de votre date d'achat pour vous informer sur le délai nécessaire pour vous livrer ledit Produit. Ce délai ne saurait excéder 40 jours civils à compter de votre date d'achat.

## Article 10 Livraison et Risque de Perte

**10.1** Les Produits achetés sur le Site vous seront livrés dans les 28 jours ouvrables, à une adresse sur le Territoire, que vous aurez communiquée lorsque vous passez votre commande. Si vous souhaitez que les Produits soient livrés dans un autre pays où est implanté ETS Global, vous devez passer votre commande sur le site qui correspond à cet autre pays.

**10.2.** Tous les Produits achetés sur le Site sont transportés et vous sont livrés par un transporteur indépendant qui n'est pas affilié à, ni n'est contrôlé par ETS Global. Le titre de propriété des Produits achetés sur le Site, de même que le risque de perte desdits Produits vous seront transférés au moment où le transporteur livre lesdits articles à l'adresse indiquée par l'acheteur.

## Article 11 Loi applicable, Renonciation et Dissociabilité

Vous acceptez de soumettre à la juridiction exclusive d'un tribunal compétent en France sans qu'il ne soit tenu compte des dispositions en matière de conflit de loi. Si vous êtes un consommateur ayant Votre résidence habituelle en dehors de la France et dans l'un des Etats membres de l'Union Européenne, un tel choix de juridiction ne peut pas avoir pour résultat de Vous priver de la protection qui vous est garantie par les stipulations auxquelles il ne peut être dérogé par ce Contrat en vertu de la loi du pays où vous avez votre résidence habituelle.

Si une quelconque disposition du présent Contrat est déclarée invalide par un tribunal compétent, les parties conviennent néanmoins que le tribunal doit s'efforcer de donner effet aux intentions des parties telles que reflétées dans la disposition, les autres dispositions du présent Contrat restant pleinement en vigueur et de plein effet.

## Article 12 Compétence

Vous acceptez de vous soumettre exclusivement à la compétence exclusive d'un tribunal compétent en France pour résoudre tout différend concernant le présent Contrat, y compris, mais non limitativement, la validité, l'interprétation, la résiliation, l'application ou la violation du présent Contrat. Si

vous êtes un consommateur domicilié en dehors de la France et dans l'un des Etats membres de l'Union Européenne, un tel choix de juridiction reste sans préjudice de Vos droits à bénéficier du droit applicable dans la juridiction du pays où vous êtes domicilié.

### Article 13 Restriction en matière de Cession

Seul le Candidat dont le nom a été entré durant le processus d'achat sur la boutique en ligne pour effectuer une inscription à une date de Session de Test sera autorisé à accéder à la Session de Test.

### Article 14 Droits de Tierces Parties

A l'exception des stipulations ci-dessus, les parties confirment leur intention de ne céder aucun droit à une tierce partie en vertu du présent Contrat.

### Article 15 Evènement de Force Majeure

Toute inexécution ou tout retard dans l'exécution de l'une des obligations des parties au Contrat ne sera pas considéré comme une violation du Contrat lorsque le retard ou l'inexécution résultera d'un cas de force majeure. Toute partie victime d'un événement de Force Majeure devra, dans les meilleurs délais au vu des circonstances, aviser l'autre partie de la survenance d'un tel événement et tout mettre en œuvre, sur le plan commercial, pour trouver une solution aux fins d'y remédier.

### Article 16 Coordonnées du service client d'ETS Global sur le Territoire

Pour toute notification et/ou demande d'information, veuillez contacter notre service client [ici](#).

Vous pouvez également nous contacter en usant les coordonnées ci-dessous :

ETS Global BV  
ETS Global Service Client en France  
Adresse 43-45 rue Taitbout 75009 Paris, France  
Tel : +33 1 40 75 95 20  
Email : [serviceclient@etsglobal.org](mailto:serviceclient@etsglobal.org)

## Annexe 1

### Formulation d'annulation

A l'attention d'ETS Global BV  
dont l'adresse est sis 43 rue Taitbout  
75009 Paris  
Tel : +33 1 40 75 95 20  
Email : [serviceclient@etsglobal.org](mailto:serviceclient@etsglobal.org)

Je vous notifie par la présente mon intention d'exercer mon droit de rétractation concernant l'achat des Produits et/ou Prestations suivantes :

[Veuillez identifier ici les Produits et Prestations concernées]

commandés le [date] et reçu le [date]

Nom de l'acheteur : [à compléter]

adresse de livraison : [à compléter]

Signature de l'acheteur (pour les originaux seulement) [à compléter]

Date : [à compléter]