

# Conditions générales de vente relatives aux Contenus Numériques et Services

vente en ligne, services à distance, programmes en ligne, coachings

Dernière mise à jour : 01 janvier 2022

Bienvenue et merci pour votre confiance. Vous trouverez ci-après les Conditions Générales de Vente applicables au site [www.iosyscoaching.com](http://www.iosyscoaching.com). Veuillez noter que IOSYS met à la disposition de ses Clients et des Utilisateurs de son site un service client qui peut être contacté selon les modalités suivantes :

- Par formulaire de contact sur le Site
- Par téléphone : au 06 88 06 85 30 (prix d'un appel local) ou depuis l'étranger au +33 6 88 06 85 30 (tarif d'un appel vers la France selon les conditions en vigueur de l'opérateur téléphonique), de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi heure de Paris.
- Par email à l'adresse : [contact@iosyscoaching.com](mailto:contact@iosyscoaching.com)
- Par courrier postal à l'adresse suivante : IOSYS - 19, rue Notre Dame 35270 Combourg

## 1. Définitions

Les termes assortis d'une majuscule renvoient aux définitions suivantes :

**La « Société »** désigne la société IOSYS dont le siège est situé 19, rue Notre Dame, 35270 COMBOURG, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 887 741 346 00019

**Le « Site »** désigne le(s) site(s) internet accessible(s) à partir du lien URL <http://iosyscoaching.com> et l'ensemble des sites édités par la Société pour présenter et vendre ses offres d'accompagnements en coaching, de produits, formations ou Programmes de croissance personnelle en direct ou Services en ligne .

**L'« Utilisateur »** désigne toute personne naviguant sur le Site.

**Le « Service »** désigne toutes les prestations de services disponibles à la commande sur le Site, et notamment les Services de :

- Accompagnement personnalisé de type coaching, à distance ou en présentiel.
- Programmes de croissance personnelle en ligne (fourniture de contenu numérique sous forme de documents, vidéos, podcasts, ebooks, supports PowerPoint etc. constituant les supports du programme)
- Documents téléchargeables de type ebook ;

Les « Programmes de croissance personnelle en ligne » ou « PCPL » désignent toute offre de contenu en ligne , dont le contenu est présenté sur le Site, généralement composés de vidéos en ligne, de supports écrits de formation, de tests ou exercices, et selon le programme, pouvant comporter l'un accès à un groupe d'entraide.

La « Commande » désigne toute souscription d'un Service par le Client auprès de la Société via le Site.

Le « Client » désigne la personne physique ou morale, professionnelle ou non, souscrivant un Service auprès de la Société.

Les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV » désigne les présentes conditions générales de vente, applicables dans le cadre de la relation contractuelle entre la Société et ses Clients, qui comprennent la politique de confidentialité éventuellement disponible sur le Site et tout élément du Site auquel elles renvoient expressément.

Les « Identifiants » désigne le nom d'utilisateur et mot de passe fournis par la Société au Client afin qu'il puisse accéder, via le Site ou tout autre moyen de connexion, au Service souscrit.

Le « Partenaire » désigne tout partenaire professionnel avec qui la Société entretient une relation d'affaires dans le cadre de la fourniture du Service et vers qui le Client pourrait être renvoyé dans le cadre de la fourniture du Service.

## 2. Domaine d'application

**2.1. Objet.** Les CGV régissent la fourniture du Service au Client, ce qui inclut les conditions d'utilisation du Site édité et mis à disposition par la Société.

**2.2. Accès aux CGV.** Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version, antérieure ou à venir. Les CGV prennent effet à compter de leur date de mise à jour indiquée en tête des présentes, et s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

**2.3. Acceptation des CGV.** Avant toute Commande, le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées ce qui implique l'adhésion sans réserve aux CGV. Par cette acceptation, le Client reconnaît que, préalablement à toute Commande, il a bénéficié d'informations et conseils suffisants de la part de la Société sur le Site, lui permettant de s'assurer de l'adéquation du contenu de la Commande à ses besoins. Les CGV constituent l'intégralité des droits et obligations des parties dans le cadre de leur relation contractuelle.

En passant Commande, le Client déclare être majeur et en capacité de contracter en vertu de la loi de son pays ou déclare représenter, en vertu d'un mandat valable, la personne pour laquelle il souscrit au Service. En tout état de cause, le Client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement sélectionné lors de la validation de la Commande.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le Site constituent la preuve de l'ensemble des faits, acceptation et transactions.

**2.4. Portée des CGV.** Le Client peut demander une copie de la version des CGV applicables à sa Commande à tout moment. Aucune condition spécifique, à l'initiative du Client, ne pourra venir s'ajouter et/ou se substituer aux présentes. La Société se réserve la possibilité de prévoir des conditions particulières pour ses Formations, offres spéciales, garanties spéciales, etc. qui sont fournies au Client avant la Commande sur le Site. Le fait pour la Société, à un moment donné et pour quelque motif que ce soit, de ne pas se prévaloir d'un manquement par le Client à l'une quelconque des obligations contenues dans les présentes, ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

### 3. Caractéristiques du service

**3.1. Présentation.** Le Client peut se reporter à la présentation du Service sur le Site, qui fait l'objet d'un récapitulatif dans sa page de Commande et dans le mail de confirmation. Le Client est expressément averti que toute offre de Service est susceptible d'évoluer. Seul le Service décrit lors de la Commande est dû au Client.

**3.2. Langue.** Le Service est fourni par la Société en langue française.

**3.3. Information sur les Services.** Les Services régis par les CGV sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée à moins qu'il s'agisse d'un élément substantiel de l'offre en cause.

**3.4. Version et mises à jour.** Le Service souscrit par le Client est fourni dans sa version à jour à la date d'achat. Les mises à jour ne sont pas incluses dans le prix du Service.

**3.5. Entretien téléphonique.** Un entretien personnalisé facultatif et gratuit est proposé par la Société au Client avant toute souscription d'un Service via le Site. L'utilisateur intéressé peut proposer via le bouton correspondant sur le Site ou par sms au 06 88 06 85 30 ou par mail à [contact@iosyscoaching.com](mailto:contact@iosyscoaching.com), un créneau (jour, heure) lui convenant en renseignant certaines informations personnelles (nom, email, numéro de téléphone) et en répondant à certaines questions relatives à son activité professionnelle présente ou future. Tout rendez-vous n'est fixé qu'après validation par la Société et oblige l'Utilisateur à l'honorer. Dans le cas où ce dernier ne se présenterait pas à un rendez-vous fixé, la Société se réserve le droit de ne pas accepter la prise d'un nouveau rendez-vous.

**3.6 Groupes d'entraide.** La Société pourra créer des groupes d'entraide entre ses Clients et selon les Services, qui pourront être conditionnés au respect des règles de comportement et d'usage. Sauf mention contraire au moment de la Commande, les accès à un groupe ne sont pas compris dans le prix du Service.

La Société se réserve le droit de soumettre les droits d'accès à un groupe au respect d'un règlement et permet à la Société d'avertir, sanctionner voire supprimer les droits d'accès

du Client en cas de violation de ce règlement. Les membres peuvent s'entraider entre eux à condition que cela n'enfreint aucun règlement du groupe.

Par ailleurs, la Société n'exerce aucun contrôle sur d'éventuels groupes qui ne seraient pas créés à son initiative mais à celle de tiers, y compris par un client, et dont elle ne serait pas administratrice. La Société ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable à quelque titre que ce soit des agissements des membres de ces groupes Facebook ou de tout autre dommage résultant de l'utilisation de ces groupes Facebook n'étant pas sous son contrôle ou dont elle ne serait pas administratrice.

**3.7. Accès aux groupes.** Lorsque les accès à un groupe sont fournis avec le Service, alors la durée d'accès au groupe est limitée au minimum à la durée du Service. La Société peut créer et supprimer les groupes en fonction des commandes en cours et transférer le Client dans un groupe équivalent. Le Client devra soumettre une demande d'accès au groupe en fournissant l'adresse mail utilisée lors de la commande du Service. Cette demande sera traitée dans un délai de 72 heures maximum. En cas de refus, le Client est invité à envoyer à nouveau une demande en portant une attention particulière à la saisie de l'adresse mail.

## 4. Durée du service

Le Service est fourni au Client pendant la durée spécifiée sur le Site au moment de la Commande au Client.

Lorsqu'aucune durée n'est définie, alors le Service reste accessible pendant au moins un an après la délivrance entière du Service, et la Société pourra retirer les accès à tout moment ensuite.

En cas d'achat d'un programme en ligne ou toute autre offre d'accès à du contenu, les supports peuvent être fournis avec des documents en PDF et/ou en version audio qu'il appartient au Client de télécharger dans leur dernière version avant l'expiration de ses droits d'accès au Service.

En cas d'achat d'accompagnements de coaching sur plusieurs séances, la durée et le nombre de séances sont indiqués sur le Site ou sur les sites partenaires.

## 5. Commande

**5.1. Commande sur le Site.** Après avoir sélectionné le Service qu'il souhaite souscrire sur le Site, le Client est dirigé vers une page de commande sur laquelle il renseigne ses coordonnées et les modalités de paiement (paiement unique ou en plusieurs fois, mode de paiement). Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies et garantit la Société contre toute fausse identité. Le Client ne pourra tenir responsable la

Société d'un manquement résultant de l'inexactitude ou de la fausseté des informations fournies au moment de la Commande, qui seront utilisées pour délivrer le Service.

En particulier, le Client doit disposer d'une boîte aux lettres électronique d'envoi et de réception fonctionnelle. A défaut, il ne pourra recevoir de confirmation écrite de sa Commande à l'adresse électronique renseignée, ni recevoir ses éventuels codes d'accès au Service.

**5.2. Obligation de paiement.** Toute Commande parvenue à la Société est réputée ferme et définitive, entraîne adhésion et acceptation pleine et entière des CGV dans les conditions prévues, et obligation de paiement de tout Service commandé.

**5.3. Signature électronique.** La fourniture en ligne des coordonnées bancaires du Client et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord du Client et vaudront (i) exigibilité des sommes dues au titre de la Commande passée et (ii) signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées lors de la Commande sur le Site (case à cocher, à décocher, clic de validation, etc.).

**5.4. Validation de la commande.** Après avoir lu et accepté les CGV sur la page de commande, le Client est dirigé vers une page récapitulative de sa commande, sur laquelle il fournit ses coordonnées bancaires avant de valider son paiement. Il appartient au Client de vérifier les informations récapitulatives de sa commande et de les rectifier le cas échéant, avant de valider le paiement de la Commande. Ce second clic confirme définitivement la commande du Client.

**5.5. Confirmation de commande.** Le Client reçoit un mail de confirmation et récapitulatif de sa commande dès que le paiement est effectivement validé par la Société ou son prestataire de service de paiement.

**5.6. Preuve de la transaction.** Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Société dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## 6. Conditions tarifaires

**6.1. Tarifs applicables.** Le Service souscrit est délivré aux tarifs en vigueur figurant sur le Site lors de l'enregistrement de la Commande du Client par la Société.

Les prix sont indiqués en euro, TVA non applicable - article 293B du Code Général des Impôts..

En cas de vente internationale, tous droits de douane et taxes diverses exigibles, sont à la charge du Client et relèvent de sa seule responsabilité. La Société ne saurait assumer aucune responsabilité à ce titre et le Client est seul responsable.

Le Service peut être délivré non pas en contrepartie du versement d'un prix mais en contrepartie de la fourniture de données à caractère personnel (tels qu'un nom, prénom,

adresse mail, numéro de téléphone), qui pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale, avec le consentement exprès, libre et éclairé du Client.

**6.2. Exigibilité des sommes.** La validation de la Commande rend exigibles toutes les sommes dues au titre de celle-ci. En validant sa commande, le Client autorise la Société (ou ses Partenaires, prestataires de service de paiement) à envoyer des instructions à sa banque pour débiter le compte bancaire dont les coordonnées ont été renseignées par le Client, selon les éventuelles échéances indiquées dans le récapitulatif de la Commande.

**6.3. Mode de paiement.** Pour régler sa Commande, le Client dispose du mode de paiement mis à sa disposition par la Société sur le Site, notamment : Stripe, par prélèvement bancaire.

Le Client choisit le mode de prélèvement bancaire avec le système et service sécurisé fourni par un tiers sur le Site et soumis à des conditions contractuelles propres sur lesquelles la Société n'exerce aucun contrôle – notamment à titre indicatif pour Stripe ( <https://stripe.com/payment-terms/legal> ). Dans ce cas, le paiement s'effectue par prélèvement SEPA ou à partir des informations de carte bancaire communiquées, selon le mode de paiement proposé par le prestataire de service de paiement et le choix du Client. La Société se réserve la possibilité de faire appel aux prestataires de Service de paiement de son choix et d'en changer à tout moment.

**6.4. Autorisation de débit.** En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise la Société à débiter le compte du montant du prix indiqué sur le Site pour le Service correspondant. Le Client garantit à la Société qu'il est majeur et qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande.

**6.5. Offres spéciales et bons de réduction.** La Société se réserve la possibilité de proposer des offres de lancement limitées dans le temps, des offres promotionnelles ou réductions de prix sur ses Services et de réviser ses offres et tarifs sur le Site à tout moment, dans les conditions prévues par la loi. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande du Client, qui ne peut se prévaloir d'autres tarifs, antérieurs ou postérieurs à sa commande. Les bons de réduction peuvent être soumis à des conditions particulières et sont en tout état de cause strictement personnels à leur bénéficiaire et utilisables une seule fois.

**6.6. Incident de paiement - Fraude.** La Société se réserve le droit de suspendre tout traitement de Commande et toute délivrance du Service en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. La Société se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une Commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

La Société pourra contacter le Client pour lui demander des pièces complémentaires pour exécuter le paiement de la Commande. La Société peut s'appuyer sur les informations délivrées par le système d'analyse des Commandes. La fourniture des pièces demandées est nécessaire à la confirmation de la Commande par la Société. Afin de lutter contre la fraude à la carte bleue, une vérification visuelle des moyens de

paiement peut être réalisée par la Société avant de rendre le Service accessible. En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter la Société, et ce sans préjudice des démarches devant être réalisées par le Client auprès de sa banque.

**6.7. Défaut ou retard de paiement.** Les intérêts et pénalités prévus par la loi s'appliquent en cas de défaut ou retard de paiement du Client consommateur ou professionnel.

**6.8. Facilités de paiement.** Si la Société propose au Client de régler la totalité d'un prix forfaitaire déterminé en plusieurs fois, il ne s'agit pas d'un paiement sans engagement ou d'un abonnement mensualisé, mais d'un échéancier de paiement du prix du Service. La totalité du prix correspondant à la somme des paiements échelonnés est due, quel que soit le nombre de paiements envisagés. La dernière date de règlement fixée n'est jamais prévue plus de trois mois après le terme de la fourniture du Service et/ou la fermeture des accès du Client au Service. Cette facilité de paiement ne constitue pas un crédit ou microcrédit.

Lorsqu'un paiement en plusieurs fois est proposé, la première échéance est réglée au jour de la commande et les échéances suivantes avec un intervalle entre chaque paiement spécifié dans le récapitulatif de la commande (sauf mention contraire, un mois d'intervalle entre chaque paiement). Dans ce cas, le Client garantit la validité des informations bancaires jusqu'à la dernière date de règlement prévue. La Société se réserve la possibilité de refuser une Commande en plusieurs fois si la carte bancaire expire avant le dernier paiement prévu ou dans le cas où le prestataire de Service de paiement sécurisé s'y opposerait.

## 7. Droit de rétractation

**7.1. Délai.** Le Client peut se rétracter du contrat conclu avec la Société sans donner de motif dans un délai de quatorze jours calendaires commençant le jour suivant la commande (le lendemain du jour de la souscription du contrat). Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant.

**7.2. Exercice.** Pour exercer le droit de rétractation, le Client notifie à IOSYS 19, rue Notre Dame. 35270 COMBOURG ou [contact@iosyscoaching.com](mailto:contact@iosyscoaching.com), sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Il s'agit d'un droit des consommateurs et non d'une garantie commerciale.

En cas de rétractation pour un ou plusieurs Services, la Société rembourse le prix réglé au plus tard quatorze jours à compter du jour après réception de la décision rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, à moins que le Client n'accepte un moyen différent.

### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de IOSYS 19, rue Notre Dame. 35270 Combourg. [contact@iosyscoaching.com](mailto:contact@iosyscoaching.com) :  
Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date:

(\*) Rayez la mention inutile.

### ATTENTION, CE DROIT DE RÉTRACTATION NE POURRA PAS ÊTRE EXERCÉ SOUS CERTAINES CONDITIONS EN CAS DE :

- Fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation;
- Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- Fourniture d'un agenda, d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- Lorsque le Client est un professionnel.

Si le Client demande à bénéficier d'une prestation de service, directement après la commande sans attendre la fin du délai de rétractation mais ne renonce pas à son droit dans les cas prévus ci-avant, il verse à la Société un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu au moment de la commande. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Dans le cadre des exceptions légales et lorsque la loi l'exige, il pourra être demandé au Client au moment de la commande, d'indiquer son accord à recevoir le Service avant la



fin du délai de rétractation et/ou pour son renoncement au droit de rétractation via une case à cocher ou tout autre moyen adéquat. A défaut, la Société se réserve la possibilité de n'envoyer aucun contenu au Client avant l'expiration du délai de quatorze jours, ce qu'il accepte expressément.

**7.3. Cessation du Service en cas d'exercice.** L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus par la loi. Le Client est donc informé que la Société cessera immédiatement le Service en cas d'exercice du droit de rétractation.

## 8. Garantie de conformité

La garantie de conformité est une garantie légale qui s'applique en dehors de tout engagement commercial :

1° Lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture ponctuelle du contenu numérique ou du service numérique, ou une série d'opérations de fourniture distinctes, le professionnel répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

2° Lorsque le contrat prévoit que le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue, le professionnel répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Le professionnel répond également, dans les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique dans l'environnement numérique du consommateur lorsque celle-ci a été réalisée par le professionnel ou sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'intégration incorrecte réalisée par le consommateur résulte de lacunes dans les instructions que le professionnel a fournies.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition du contenu numérique ou du service numérique en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat conformément aux dispositions légales.

Le professionnel peut refuser la mise en conformité si elle s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, au regard notamment de l'importance du défaut de conformité et de la valeur du contenu numérique ou du service numérique en l'absence de défaut.

Par ailleurs, le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie relative aux vices cachés, due par le vendeur conformément aux dispositions des articles 1641 à 1649 du code civil, et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

LE CLIENT EST EXPRESSÉMENT INFORMÉ QUE CETTE GARANTIE NE S'APPLIQUE PAS AUX CLIENTS PROFESSIONNELS ET AUX SERVICES AUTRES QUE LES SERVICES NUMÉRIQUES, QUE LE PROFESSIONNEL UTILISE OU NON DES FORMATS OU DES MOYENS NUMÉRIQUES POUR CRÉER LE PRODUIT DU SERVICE, LE FOURNIR OU LE TRANSMETTRE AU CONSOMMATEUR.

## 9. Conditions d'accès au site et au service

**9.1. Accès au Site.** Le Site est accessible gratuitement à toute personne disposant d'un accès à Internet. Tous les coûts afférents à l'accès au Site, que ce soit les frais matériels, logiciels ou d'accès à Internet sont exclusivement à la charge de l'Utilisateur. La Société ne pourra être tenue responsable de dommages matériels liés à l'utilisation du Site. De plus, l'Utilisateur s'engage à accéder au Site en utilisant un matériel récent, ne contenant pas de virus et avec un navigateur de dernière génération mis à jour. L'Utilisateur est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à l'internet, pour accéder au Site et au Service.

### 9.2. Accès au Service.

**Concernant l'accès aux formations ou programmes de croissance personnelle en ligne :** La Société fournira les Identifiants permettant d'accéder au Service au plus tard dans un délai de 24 heures à compter de la date et de l'heure auxquelles le Client a passé sa Commande, sous réserve de l'acceptation du paiement par sa banque et d'avoir renoncé à la mise en oeuvre de son délai de rétractation afin de recevoir ses codes d'accès avant l'expiration du délai de droit de rétractation. Lorsqu'il n'y a pas renoncement à la mise en oeuvre du délai de rétractation, les codes d'accès au PCPL seront livrés après le délai de rétractation. Il est donc primordial de fournir une adresse électronique valide. Les conditions d'accès au Service peuvent varier selon les conditions d'exercice du droit de rétractation, conformément aux modalités prévues par les CGV et la loi.

Le Client est invité à contacter la Société s'il n'a pas reçu ou s'il a égaré ses Identifiants afin que ceux-ci soient réinitialisés sous 72 heures. La mise à disposition ultérieure des Identifiants dégage la Société de toute responsabilité vis-à-vis du Client qui ne pourra la tenir pour responsable d'une indisponibilité du Service.

**Concernant l'accès aux séances de coaching :** selon l'option choisie par le Client, les séances peuvent avoir lieu au cabinet de Combourg de la Société ou à distance en visioconférence. Les réservations peuvent se faire directement sur le site du partenaire Médoucine, support de l'agenda de réservation ou par contact téléphonique et doivent être validées par accord de la Société. Un seul mail ou sms, sans confirmation d'accord

par la Société ne peut valoir réservation. Une réservation est invalidée si le paiement n'a pas été enregistré au minimum 24 heures avant la séance.

**Concernant l'accès aux documents téléchargeables :** Le Client sera dirigé vers une page de contact dans laquelle il lui sera demandé ses nom, prénom, son adresse e-mail et éventuellement son numéro de téléphone et un e-mail lui sera envoyé soit contenant directement le document téléchargeable soit contenant un lien de téléchargement.

**9.3. Caractère individuel et personnel des Identifiants.** Tout Identifiant de connexion fourni par la Société au Client est strictement personnel, individuel, confidentiel et intransmissible. Le Client s'engage à ne souscrire au Service qu'à des fins exclusivement personnelles et déclare ne pas revendre, distribuer ou louer à des tiers tout ou partie des Services et notamment le contenu des Services ou tout autre produit reçu dans le cadre de sa Commande. Le Client qui ne respecterait pas cet engagement s'expose à des poursuites. Le Client répondra de toute utilisation non autorisée, frauduleuse ou abusive de ses Identifiants, et informera sans délai la Société de la perte ou du vol de ces derniers. En cas de violation avérée des conditions d'accès au Site ou Service, la Société se réserve le droit de suspendre l'accès au Service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

**9.4. Nombre d'accès.** Sauf conditions particulières prévoyant des accès plus étendus, la souscription d'un Service par un Client ne comprend des droits d'accès que pour une seule personne, et ce quels que soient le nombre de collaborateurs ou d'établissements du Client ou de personnes au foyer. Si le Client souhaite que plusieurs de ses employés, collaborateurs, partenaires ou toute autre personne puissent accéder au Service, il devra souscrire autant de contrats que de personnes pour lesquelles un accès au Service est souhaité.

**9.5. Maintenance.** Le Site peut faire l'objet d'opérations de maintenance et la Société se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Site ou du Service afin d'en assurer la maintenance (notamment par le biais de mises à jour) ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

**9.6. Responsabilité contractuelle.** La Société met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès continu et de qualité au Site et au Service, mais n'est tenue à aucune obligation d'y parvenir. Notamment, la Société ne peut être tenue responsable de tout dysfonctionnement du réseau ou des serveurs ou de tout autre événement échappant à son contrôle raisonnable, qui empêcherait l'accès au Site ou au Service.

**9.7. Utilisation de bonne foi - Sites tiers.** Tout espace de contribution sur le Site et auquel a éventuellement accès le Client dans le cadre d'un Service, y compris sur les réseaux sociaux et groupes, doit être utilisé de bonne foi. Le Client s'interdit tout propos diffamatoire, menaçant, haineux, intolérant, obscène, etc. et de toute publication dénigrante de nature à porter atteinte aux droits de la Société, des autres Utilisateurs, des tiers ou contraire à la loi.

La Société se réserve le droit de refuser l'accès à tout ou partie du Site, du Service, des espaces de contribution et groupes ou de limiter les droits d'accès aux espaces de contribution et groupes, unilatéralement et sans notification préalable à tout Client ne respectant pas les CGV, les éventuelles conditions d'utilisation du Site, du Service et/ou de tous sites, plateformes et outils tiers accessibles dans le cadre du Service ou plus généralement, toute obligation légale ou réglementaire.

Le Client s'engage à s'informer des conditions d'utilisation de tous sites, réseaux sociaux, plateformes et outils tiers accessibles dans le cadre du Service et à s'y conformer. La Société n'exerce aucun contrôle sur ces conditions et décline toute responsabilité en cas de bannissement ou de litige du Client avec ces sites tiers.

## **10. Protection des données personnelles**

La Société respecte la vie privée de ses Utilisateurs et Clients. Elle s'engage à ce que la collecte et le traitement automatisé de leurs données ayant pour finalité l'amélioration du Site et du Service, la fourniture de ces derniers, la prospection commerciale, la gestion des Commandes, des contrats et des litiges soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés dans sa dernière version.

Afin de fournir le service ou certains contenus numériques, la Société est amenée à collecter et traiter les données suivantes vous concernant : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, adresse de facturation, coordonnées bancaires.

Afin de faire face à un incident de sécurité, des menaces ou une situation de vulnérabilité, la Société pourra mettre en place les mesures suivantes en internet : information des Clients et de l'Autorité de contrôle si nécessaire, sensibilisation des équipes de la Société, renforcement de la sécurité des locaux et postes de travail au sein de la Société. La Société pourra également prendre les mesures suivantes vis à vis de ses cClients : conditionner l'accès au Service des clients à la modification de leurs Identifiants, leur imposer un renforcement de la sécurité de leur mot de passe, mettre en place des procédures d'authentification présentant une sécurité renforcée (authentification à deux facteurs).

Les données à caractère personnel des Clients ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la poursuite des finalités indiquées. Certaines données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée correspondant aux délais de prescription et forclusion des actions judiciaires ou administratives susceptibles de survenir.

Conformément à la loi Informatique et libertés et au RGPD, le Client ou toute personne concernée par le traitement dispose, selon les conditions du droit applicable, d'un droit d'accès, de rectification, à la limitation du traitement, d'opposition au traitement, à la portabilité, d'effacement ainsi qu'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision

automatisée y compris un profilage. Le cas échéant, la personne concernée dispose également du droit de retirer son consentement à tout moment.

Le Client est informé et accepte que le Site et/ou le Service peut comporter des dispositifs techniques qui permettent de suivre l'utilisation (compte de l'utilisateur connecté, adresse IP, type d'application utilisées, logs divers de connexion et d'utilisation au compte Utilisateur...) et qui sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre de la lutte anti-contrefaçon, et/ou pour identifier et/ou prévenir une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme du Site.

Toute demande d'exercice peut être adressée par mail à l'adresse [contact@iosyscoaching.com](mailto:contact@iosyscoaching.com). Toute personne concernée par un traitement dispose d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Les coordonnées téléphoniques du Client pourront être demandées par la Société dans le cadre d'une Commande. Le Client consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique est informé qu'il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique appelée "Bloctel" (plus d'informations sur [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr)). Lorsque le Client est inscrit à cette liste, la Société n'opère pas de démarchage téléphonique et pourra contacter par téléphone le Client uniquement pour des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'une Commande en cours et ayant un rapport avec l'objet de cette Commande.

Pour plus d'information sur les traitements automatisés de données et les modalités d'exercice de ses droits, tout Utilisateur peut consulter la Politique de Confidentialité accessible à tout moment sur le Site et les mentions d'information sur les cookies utilisés par la Société.

## **11. Sites partenaires - liens hypertexte**

L'Utilisateur peut accéder, par les liens hypertexte présents sur le Site ou dans le cadre d'un Service, aux sites de Partenaires ou de tiers, conçus et gérés sous la responsabilité de tiers qui ne sont pas soumis aux CGV. L'Utilisateur est, en conséquence, invité à prendre connaissance des conditions contractuelles d'utilisation ou de vente ainsi que des politiques de confidentialité ou toutes autres informations légales, applicables à ces sites Partenaires ou tiers.

Aucun contrôle sur lesdits sites et contenus n'est exercé de la part de la Société qui décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation faite par tout tiers des informations y figurant. Cette clause s'applique à tout contenu des Partenaires.

Si un site tiers dirige ses utilisateurs vers le Site, la Société se réserve la possibilité de demander la suppression du lien hypertexte pointant vers le Site si elle estime que ce lien n'est pas conforme à ses droits et intérêts légitimes.

## **12. Cas de force majeure ou d'impossibilité**

L'exécution des obligations de la Société aux termes des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Cette suspension peut concerner tout ou partie du Service. Dans ce cas, la Société avisera le Client de la survenance d'un tel évènement dès que possible et de la durée estimée de la suspension. Seul un empêchement définitif pourra donner lieu à restitution. Si l'empêchement définitif est partiel, seule une restitution partielle sera accordée.

Dans les conditions prévues par la loi, les Clients acceptent expressément qu'il ne pourront invoquer un cas de force majeure pour repousser un paiement (d'une facture par exemple) pour un Service fourni ou en cours de fourniture, ou refuser la livraison d'une Commande passée.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux et sans que cette liste ne soit restrictive : les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à la Société, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, les épidémies et pandémies, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la Société.

La responsabilité de la Société ne saurait en aucun cas être engagée en raison de difficultés rencontrées par l'Utilisateur ou le Client dans l'accès au Site et/ou au Service en raison d'une défaillance technique ou logicielle ou de toute autre cause qui lui est étrangère. Le Client reconnaît être averti des aléas techniques inhérents à Internet et au réseau mobile et des dysfonctionnements qui peuvent en résulter. En conséquence, la Société ne saurait être tenue responsable des éventuelles indisponibilités, ralentissements ou défaillances du réseau Internet ou de solutions informatiques quelconques, sauf en cas de négligence avérée de sa part.

De plus, en cas d'incapacité de travail du ou des intervenant(s) en charge du Service, par suite de maladie, d'accident, motif familial, congé maternité et/ou paternité, etc., la Société se réserve de le remplacer et/ou de suspendre la prestation sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités quelconque. La Société avertira le Client dans un délai raisonnable de cette incapacité et dans la mesure du possible de la durée de celle-ci. Seul un empêchement définitif pourra donner lieu à restitution. Si l'empêchement définitif est partiel, seule une restitution partielle sera accordée.

Aucun empêchement ne pourra être invoqué par le Client pour demander le remboursement du Service.

En cas d'incapacité du Client à assister à une ou plusieurs séances de coaching d'un accompagnement commandé de plusieurs séances, pour raisons de santé justifiées par un certificat médical, celles-ci pourront être reportées avec accord de la Société sur une durée équivalente à la poursuite normale de l'accompagnement mais débutant à la fin de l'incapacité. En cas d'incapacité absolue, totale et définitive du Client d'assister à la poursuite des séances de coaching en présentiel ou à distance en visioconférence, la Société remboursera le Client au prorata du nombre de séances non effectuées.

## 13. Propriété intellectuelle

La Société ou ses Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et au Service. Les droits de propriété intellectuelle portent notamment mais pas exclusivement sur tous les contenus, textes, images, vidéos, graphismes, logos, icônes, sons, logiciels figurant sur le Site ou constituant les outils et les supports délivrés sur le Site et dans le cadre du Service.

L'accès au Site et au Service ne confère aucun droit à l'Utilisateur ou au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et au Service, qui restent la propriété exclusive de la Société ou de ses Partenaires.

L'Utilisateur ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site et du Service sans l'autorisation écrite préalable de la Société ou de ses Partenaires.

L'exploitation non préalablement autorisée par la Société ou ses Partenaires, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site ou du Service pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une interruption de l'accès au Service ou d'une action en contrefaçon.

En contrepartie du paiement du prix demandé lors de la Commande, les contenus, techniques, savoir-faire et méthodes transmis et, plus généralement, toutes les informations du Service font l'objet d'un droit d'utilisation strictement personnel, non cessible et non exclusif pour la durée du Service sélectionné par le Client au moment de la Commande pendant la durée du contrat uniquement.

A ce titre, le Client s'interdit d'utiliser et d'exploiter le Service pour le compte d'autres personnes, y compris ses collaborateurs ou son entourage. Il engage sa responsabilité en cas de cession ou de communication non autorisée du contenu du Service ou de partage à quelque titre que ce soit de ses Identifiants de connexion. Le Client se porte fort du respect des droits de propriété intellectuelle de la Société ou de ses Partenaires par l'ensemble de ses préposés susceptibles d'avoir accès aux contenus restreints du Site et tous les contenus du Service.

Tous les signes distinctifs utilisés par la Société sont protégés par la loi et toute utilisation non autorisée par la Société pourra donner lieu à des poursuites. La Société se réserve la possibilité de clôturer les accès du Client au Service en cas de violation de ses droits de propriété intellectuelle, sans préjudice de toutes pénalités et dommages-intérêts.

## 14. Références client et communication

**14.1. Référence-Client.** Les Clients pourront être sollicités par la Société afin d'être cités comme bénéficiaires du Service. Avec l'accord du Client, la Société pourra être autorisée à mentionner le nom du Client, l'avis qu'il a donné à la Société sur le Service ainsi qu'une description objective de la nature du Service qui lui a été fourni dans ses listes de

références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle notamment sur le Site, à des fins publicitaires et promotionnelles, à l'occasion d'entretiens avec des tiers, de communications à son personnel, de documents internes de gestion prévisionnelle, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

**14.2. Autorisation d'exploitation.** Lorsque le Client adresse des écrits, des vidéos et/ou photographies à la Société pour donner son avis ou témoigner sur le Service fourni par la Société, et le cas échéant émet des commentaires ou publications concernant la Société (par exemple, sur ses réseaux sociaux), auxquels sont rattachés son identifiant et sa photo de profil sur les réseaux sociaux, alors le Client autorise la Société à exploiter ces contenus pour la promotion de ses activités commerciales. Les contenus sont susceptibles d'être protégés par des droits à l'image et/ou des droits d'auteur, et dans ce cas, le Client concède à la Société la possibilité de les adapter (sur la forme) et de les reproduire sur tous supports, notamment en les présentant comme référence commerciale et/ou en tant qu'avis. Par exemple, la Société pourra prendre des captures d'écran des publications sur les réseaux sociaux la concernant ou sur le Service dont a bénéficié le Client, et les reproduire sur le Site en tant qu'avis.

Le Client reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe. Ces droits sont concédés pour la durée de vie du Client concerné, augmentée d'une durée de 70 ans, et pour le monde entier. La Société se réserve la possibilité de soumettre au Client toute autre demande d'autorisation de prise de vue et de cession de droits, pour tous les cas non prévus aux présentes ou à titre ponctuel.

**14.3. Évènement.** Les dispositions du paragraphe précédent s'appliquent à l'identique pour les vidéos et photographies prises à l'occasion de tout type d'évènement (public, réservé aux clients, webinaires, stages, etc.) organisés ou co-organisé par la Société. Les captations des évènements pourront être enregistrées et publiées par la Société, y compris sur les réseaux sociaux sous forme d'extraits ou encore en tant que replays gratuits ou payants. Si le Client ne souhaite pas apparaître, il lui plaira de se placer en fond de salle, de ne pas participer aux photos groupées, de ne pas faire un signe au photographe / cameraman dans le champ duquel il pourrait être placé. Lorsque l'évènement est à distance, le Client pourra choisir un pseudonyme et ne pas activer sa caméra pour ne pas apparaître dans les captures d'écran. Il appartient aux Clients professionnels d'informer leurs bénéficiaires des conditions de prises de vue.

## 15. Evolution des conditions générales

La Société se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions des CGV à tout moment et sans préavis afin de les adapter aux évolutions du Site ou de son exploitation, et des caractéristiques du Service. Les conditions applicables sont celles acceptées par le Client et adressées au Client en cas de vente à distance par tout moyen de communication sur un support durable.



Les modifications des CGV apportées par la Société ne s'appliqueront pas aux Services déjà souscrits, sauf pour les clauses liées à l'évolution technique du Service, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité ou des caractéristiques auxquelles le Client non-professionnel ou consommateur a subordonné son engagement.

Le Client peut également être invité à accepter les CGV modifiées et à défaut, les dernières CGV acceptées continuent à s'appliquer jusqu'à ce que le Service soit pleinement exécuté. En cas d'impossibilité pour la Société de continuer à fournir le Service dans les précédentes conditions, le Client dispose de la faculté de demander la résiliation et son remboursement. Dans ce cas, la Société peut retenir un montant correspondant au Service fourni jusqu'à résiliation, dans les conditions prévues par la loi.

## 16. Responsabilité

**16.1. Garantie.** Sauf dans les conditions des garanties légales ou commerciales consenties éventuellement applicables, la Société n'est tenue à aucune obligation de résultat et ne fournit aucune garantie expresse ou implicite, et ce y compris, sans que cette énumération ne soit limitative, relative à la continuité, à la performance, au résultat, à la pérennité du Service fourni, qui sont soumis à un aléa.

Le prix du Service ne comprend en aucun cas les frais à engager par le Client dans le cadre de ses activités pour atteindre ses objectifs et tout montant de frais, par exemple de publicité, est toujours fourni à titre purement indicatif dans le cadre du Service.

Les éventuels objectifs, témoignages de réussite ou exemples présentés par la Société sur le Site et dans le cadre du Service supposent la mise en œuvre concrète et effective de l'ensemble des conseils, techniques et outils éventuellement fournis dans le cadre du Service et ne constituent en aucun cas une promesse de gain ou de résultat. La Société ne peut en aucun cas garantir au Client qu'il obtiendra des résultats similaires et ces références ne sont utilisées qu'à titre d'exemple.

**16.2. Responsabilité des Utilisateurs et Clients.** L'Utilisateur ou le Client est seul responsable des interprétations qu'il fait des informations fournies au titre des Services, des conseils qu'il déduit ou qui lui ont été fournis dans le cadre des Services et des adaptations réalisées pour ses activités propres. L'exploitation des informations se fait sous la seule responsabilité du Client et à ses risques et périls, ce que le Client accepte expressément.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié d'informations et de conseils suffisants avant de s'engager et a conscience que tout résultat recherché comporte, par nature, des risques et demande des efforts conséquents. Le Client déclare qu'il a parfaitement conscience que les Services proposés n'ont qu'un caractère informatif n'engagent pas la Société à l'obtention d'un quelconque résultat par le Client sauf garantie commerciale et particulière applicable au Service. Tout Service ne saurait s'assimiler à une prestation

médicale, psychologique, juridique ou financière. Il ne permet pas d'obtenir un diplôme reconnu par l'Etat, et il n'a jamais été proposé à ce titre par la Société. Le Client reste parfaitement libre de ses engagements et de se retirer du Service dans les conditions prévues au contrat. Il agit sous sa seule et unique responsabilité.

Dans les espaces d'échange, Le Client assume en tant qu'éditeur, la responsabilité de la communication au public des informations et la responsabilité éditoriale de toute sa communication, physique et en ligne et notamment mais non exclusivement de son ou ses sites, blogs, pages et comptes sur les réseaux sociaux. Le Client est le seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des données et contenus qu'il transmet au public.

**16.3. Limitation de responsabilité.** Quel que soit le type de formule du Service sélectionné par le Client professionnel, la responsabilité de la Société est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client professionnel. En aucun cas, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que la perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation du Client professionnel. De la même manière, la Société ne pourra être tenue responsable des dommages directs et indirects causés au matériel de l'Utilisateur, lors de l'accès à la Société, et résultant soit de l'utilisation d'un matériel ne répondant pas aux conditions prévues, soit de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité.

EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, LA RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ EST PLAFONNÉE À L'ÉGARD DES PROFESSIONNELS AU MONTANT DU PRIX PAYÉ HORS TAXES PAR LE CLIENT EN CONTREPARTIE DE LA FOURNITURE DU SERVICE DANS LE CADRE DUQUEL S'INSCRIT LE LITIGE. CE MONTANT S'ENTEND COMME LE MAXIMUM QUE POURRAIT ÊTRE AMENÉ À REGLER LA SOCIÉTÉ À TITRE D'INDEMNITÉ (DOMMAGE ET INTÉRÊTS) ET DE PÉNALITÉS, QUELS QUE SOIENT LES CHEFS DE PRÉJUDICES ALLÉGUÉS ET LES FONDEMENTS JURIDIQUES RETENUS À MOINS QUE LA LOI OU LA JURISPRUDENCE NE S'Y OPPOSE.

## 17. Généralités

Les CGV ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par la Société ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des présentes qui continuent à produire leurs effets.

Le Client accepte que la Société puisse céder le présent contrat à ses sociétés affiliées ou à un acquéreur sans son accord préalable.

## 18. Litiges

**18.1. Résolution amiable.** En cas de litige, le Client s'adressera en priorité à la Société pour tenter de trouver une solution amiable.

**18.2. Médiation.** En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, le Client consommateur résidant en Europe a la possibilité, avant toute action en justice, de solliciter le recours d'un médiateur de la consommation identifiable sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. Dans ce contexte, tout consommateur européen peut saisir la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à partir de l'adresse URL suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

**18.3. Litige entre professionnels.** EN CAS DE LITIGE SURVENANT ENTRE UN CLIENT PROFESSIONNEL ET LA SOCIÉTÉ PORTANT SUR LE SERVICE, L'INTERPRÉTATION, L'EXECUTION ET/OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT, IL EST ATTRIBUÉ COMPÉTENCE EXCLUSIVE AUX TRIBUNAUX DANS LE RESSORT DE LA VILLE DU SIÈGE DE LA SOCIÉTÉ, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES PAR VOIE DE RÉFÉRÉ OU REQUÊTE.