



TRADUPRENEURS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Produits numériques et prestations de service à distance

Ces conditions générales de vente présentent les droits et les obligations de la société **SARL Tréma Lingua**, dont le siège social est situé 32 rue des Romains, 92270 Bois-Colombes, enregistrée au RCS de Nanterre sous le numéro 908 832 462, exerçant son activité de conseil aux entreprises et de formation sous la **marque déposée Tradupreneurs** (la « Société »),

d'une part,

et toute personne physique ou morale souhaitant acheter un de ses produits numériques ou bénéficier d'une de ses prestations de services à distance (le « Client »),

d'autre part.

ARTICLE 1 — Objet des conditions générales

Les présentes conditions générales déterminent les conditions contractuelles applicables à la vente de produits numériques et de services délivrés en ligne et à distance, proposés par la Société à ses Clients professionnels ou consommateurs.

Au sens des présentes conditions générales, les termes ci-après, assortis d'une majuscule, renvoient aux définitions suivantes :

Le « Client » désigne une personne physique ou morale, professionnelle ou non, qui passe commande auprès de la Société et achète un Produit conformément aux présentes conditions générales.

- **Le Client consommateur** désigne « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole », selon le Code de la consommation.
- **Le Client professionnel** désigne « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel » au sens du même Code.

Le « Produit » désigne tout produit numérique ou service délivré via internet et à distance disponible à l'achat sur le Site, et notamment les :

- Contenus à télécharger de type « infoproduit » ;
- Séquences de messages électroniques de type « défi » ;
- E-formations (actions de formation en format numérique, suivies en totale autonomie) ;



TRADUPRENEURS

- Formules d'accompagnement individuel de type coaching, à distance ou en présentiel.
- Événements en ligne de type webinaire, sommet virtuel ou conférence (retransmission ou inscription à un événement en direct);

Le « **Site** » désigne le site internet et l'ensemble des liens URL Tradupreneurs intégrant des services et des applications mis à disposition par la Société pour présenter et vendre ses Produits.

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

La « **Commande** » désigne tout achat d'un Produit par le Client auprès de la Société via le Site.

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 Produit acheté.

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

L'« **Intervenant** » désigne une personne physique ou morale chargée de fournir tout ou partie du Produit pour le compte de la Société.

ARTICLE 2 — Application des conditions générales — Opposabilité

Le Client déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les avoir acceptées sans réserve avant de passer commande. Toute Commande passée implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV à l'exclusion de tout autre document.

2.1. 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, ainsi que sur les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Les CGV prennent effet à compter de leur date de mise à jour indiquée au bas 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.

2.2. Acceptation des CGV

Avant toute Commande, le Client coche une case pour déclarer 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 achète le Produit. En tout état de cause, le Client garantit à la Société qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation de la Commande.



TRADUPRENEURS

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

2.3. 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 prévoit des conditions particulières pour ses actions de formation qui sont fournies au Client avant la Commande.

ARTICLE 3 – Caractéristiques des Produits

3.1. Présentation

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

3.2. Langue

Le Produit est créé et fourni par la Société en langue française.

3.3. Information sur le Produit

Le Produit, objet des présentes, est décrit et présenté 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 Produit choisi par le Client est livré dans sa version à jour à la date d'achat. Les mises à jour ne sont pas incluses dans le prix du Produit, sauf mention contraire dans le descriptif du Produit.

3.5. Appel découverte

Un entretien téléphonique ou en visioconférence peut être proposé par la Société au Client avant la Commande. L'Utilisateur intéressé peut sélectionner un créneau (jour, heure) lui convenant en renseignant certaines informations personnelles (nom, courrier électronique, numéro de téléphone) et en répondant à certaines questions relatives à son activité professionnelle présente ou future.

Toute fixation d'un rendez-vous 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. Livraison

Pour un Produit comprenant plusieurs éléments (plusieurs documents, heures de consultation, messages, etc.), la livraison s'entend de la mise à disposition du premier élément du Produit commandé grâce aux Identifiants créés par le Client ou fournis par la Société après la Commande ou par tout autre mode d'envoi électronique ou d'exécution prévu lors de la Commande. Le Client accepte expressément qu'il ne puisse pas demander l'accès immédiat à l'intégralité des éléments immédiatement après sa Commande, mais que ceux-ci lui soient délivrés selon les modalités prévues au contrat.



TRADUPRENEURS

Sous réserve des dispositions relatives au droit de rétractation prévues à l'article 7 des présentes, pour tout Produit comprenant plusieurs éléments, le Produit est considéré comme livré le jour de l'envoi ou de l'exécution du premier élément constituant ledit Produit.

3.7. Consultations individuelles

Sous réserve des dispositions relatives au droit de rétractation prévues à l'article 7 des présentes, pour tout Produit comprenant plusieurs consultations individuelles, la livraison s'entend du premier rendez-vous programmé par le Client ou par la Société après la Commande. Le Client accepte expressément que les consultations soient programmées aux dates et selon les modalités prévues au contrat, avec un intervalle défini conjointement avec l'Intervenant.

3.8 Groupes de discussion et d'entraide

La Société pourra créer des groupes de discussion et d'entraide entre ses Clients, qui sont conditionnés au respect des règles de comportement et d'usage du groupe que le Client est tenu de respecter. Sauf mention contraire dans le Contrat, l'accès au groupe est compris dans le prix du Produit.

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. Sauf mention contraire dans le Contrat, les groupes privés ne comprennent pas de service de conseil et/ou accompagnement personnalisé du Client. Les membres peuvent s'entraider entre eux à condition que cela n'enfreigne pas le 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 ou de tout autre dommage résultant de l'utilisation de ces groupes n'étant pas sous son contrôle ou dont elle ne serait pas administratrice.

3.9. Accès aux groupes

Lorsque les accès à un groupe sont fournis avec le Produit, alors la durée d'accès au groupe est limitée à la durée d'accès au Produit. La Société peut créer et supprimer des groupes et transférer le Client dans un autre groupe équivalent.

3.10. Indisponibilité de l'Intervenant

En cas d'incapacité de travail du ou des Intervenants délivrant le Produit, par suite de maladie, d'accident, motif familial, etc., la Société se réserve le droit de le remplacer sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités quelconques. La Société avertira le Client dans un délai raisonnable de cette incapacité et dans la mesure du possible de la durée de celle-ci.

ARTICLE 4 — Durée d'accès au Produit

Le Produit est mis à disposition du Client par la Société pendant la durée spécifiée sur le Site au moment de la Commande.



TRADUPRENEURS

Lorsqu'aucune durée n'est définie, alors le Produit, y compris tous ses supports, reste accessible pendant au moins un (1) mois après sa délivrance entière et la Société pourra annuler les accès du Client au Produit à tout moment ensuite. En cas d'achat d'une formation en ligne ou de tout autre Produit donnant accès à du contenu, les supports sont fournis en format numérique, qu'il appartient au Client de télécharger dans leur dernière version avant l'expiration de ses droits d'accès au Produit.

ARTICLE 5 – Commande

5.1. Commande

Après avoir sélectionné le Produit qu'il souhaite acheter sur le Site, le Client est dirigé vers une page de Commande sur laquelle il renseigne ses coordonnées personnelles (nom, prénom, courrier électronique, adresse postale, numéro de téléphone...) et/ou professionnelles (nom et numéros d'identification de son entreprise) 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 la Société responsable d'un manquement résultant de l'inexactitude ou de la fausseté des informations fournies au moment de la Commande, qui seront utilisées pour livrer le Produit.

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

Après avoir lu et accepté les CGV sur la page de Commande, le Client 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.

5.2. Validation de la Commande

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.).

5.3. Confirmation de Commande

Dès que le paiement est effectivement validé par la Société ou son prestataire de service de paiement, le Client reçoit un mail de confirmation, ainsi qu'une facture marquée « payé ».

5.4. 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.



TRADUPRENEURS

ARTICLE 6 — Dispositions financières

6.1. Tarifs applicables

Le Produit choisi est facturé selon les tarifs en vigueur figurant sur le Site lors de l'enregistrement de la Commande du Client par la Société.

Les prix sont indiqués en euros et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux applicable de TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits. Les prix indiqués sur le Site sont fournis toutes taxes comprises. Il appartient au Client professionnel de procéder à toute vérification utile et de se conformer à ses obligations fiscales, notamment en matière de TVA, ce dont le Client est seul responsable.

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. Il appartient au Client professionnel de procéder à toute vérification utile et de se conformer à ses obligations fiscales. La Société ne saurait assumer aucune responsabilité à ce titre et le Client est seul responsable.

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 de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par la Société sur le Site, notamment Stripe (cartes bancaires) et PayPal. Selon le choix du Client, le paiement s'effectue à partir des informations communiquées.

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. Le Client choisit le mode de paiement avec les systèmes et services sécurisés fournis par des tiers et soumis à des conditions contractuelles propres sur lesquelles la Société n'exerce aucun contrôle, notamment, à titre indicatif, pour Stripe : <https://stripe.com/fr/legal/ssa> ou PayPal : https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/servicedescription-full?locale.x=fr_FR.

6.4. Autorisation de prélèvement

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 Produit commandé. 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 Produits 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.



TRADUPRENEURS

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 livraison du Produit 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. 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

En cas de défaut ou de retard de paiement, y compris paiement partiel, le Client est redevable de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date limite de règlement, et dont le taux d'intérêt est égal à (10) dix fois le taux d'intérêt légal. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En sus des indemnités de retard, toute somme, non payée à sa date d'exigibilité, entraînera de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

6.8. Facilités de paiement

Si la Société propose au Client de régler le prix du Produit en plusieurs fois, il ne s'agit pas d'un paiement sans engagement ou d'un abonnement mensualisé, mais d'un échancier de paiement du prix du Produit.

La totalité du prix correspondant à la somme des paiements échelonnés est due, quel que soit le nombre de paiements envisagés. La date limite de paiement du Produit est fixée, au plus tard, le dernier jour du mois de la livraison du Produit. Cette facilité de paiement ne constitue pas un crédit ou microcrédit.

Dans le cas d'un paiement échelonné, 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.

ARTICLE 7 — Droit de rétractation (uniquement pour le Client consommateur)

7.1 Délai

Dans le cadre de la vente à distance de Produits, le Client consommateur peut se rétracter de sa Commande, sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires commençant le jour suivant la Commande (le lendemain du jour de la signature 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.



TRADUPRENEURS

Il s'agit d'un droit des consommateurs et non d'une garantie commerciale.

7.2. Exercice

Si le Client souhaite faire usage de son droit de rétractation, il doit en informer la Société au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée par courrier à l'adresse : 32 rue des Romains, 92270 Bois-Colombes ou par courrier électronique à l'adresse : info@tradupreneurs.fr.

Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant ci-dessous, sans qu'il soit obligatoire.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

À l'attention de Tradupreneurs, 32, rue des Romains, 92270 Bois-Colombes — info@tradupreneurs.fr :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur le produit suivant : (*)

Commandé le : (*)

Votre nom : (*)

Adresse : (*)

Signature (*uniquement en cas d'envoi par courrier*) :

Date :

(*) À compléter.

7.3. Exceptions au droit de rétractation

Dans le cadre des exceptions légales et lorsque la loi l'exige, le droit de rétractation ne pourra pas être exercé en cas de :

- Fourniture de services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation ;
- Fourniture de services dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Client consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Fourniture d'un contenu numérique sur un support immatériel et contrats d'abonnement lorsqu'ils ont été descellés (écoutés, visionnés ou autrement consommés) par le Client après la livraison ;
- Lorsque le Client est un professionnel, sous réserve des professionnels ayant la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation.

7.4. Renoncement au droit de rétractation



TRADUPRENEURS

Dans le cadre des exceptions légales, la Société recueille l'autorisation expresse du Client consommateur de procéder à la Commande. Il pourra être demandé au Client d'indiquer son renoncement au droit de rétractation, via une case à cocher ou tout autre moyen adéquat.

À défaut, la Société se réserve la possibilité de n'envoyer aucun contenu au Client avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires, ce qu'il accepte expressément.

7.5. Inscription tardive

Dans le cas d'une inscription tardive à un événement (moins de quatorze jours calendaires avant la date de livraison du Produit), le Client consommateur ne peut exercer son droit de rétractation dès lors qu'il a expressément donné son accord et indiqué renoncer à son droit de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

7.6. Délai de remboursement

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

ARTICLE 8 — Conditions d'accès au Site et aux Produits

8.1. Accès au Site

Le Site est accessible à toute personne disposant d'un accès à internet. Tous les coûts afférents à l'accès au Site, que ce soient 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 aux Produits.

8.2. Accès aux Produits

La Société fournira des instructions et/ou les Identifiants permettant d'accéder au Produit choisi dans un délai de 48 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. Il est donc primordial de fournir une adresse électronique valide. Les conditions d'accès aux Produits 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 48 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 Produit.

8.3. Caractère individuel et personnel des Identifiants



TRADUPRENEURS

Tout identifiant de connexion fourni par la Société au Client est strictement personnel, individuel, confidentiel et intransmissible.

Le Client s'engage à acheter le Produit à des fins exclusivement personnelles et déclare ne pas revendre, distribuer ou louer à des tiers tout ou partie du Produit, et notamment le contenu du Produit ou tout autre élément 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, la Société se réserve le droit de suspendre l'accès aux Produits, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

8.4. Nombre d'accès

Sauf conditions particulières prévoyant des accès plus étendus, l'achat d'un Produit par un Client comprend un droit d'accès pour une seule personne, quel que soit le nombre de collaborateurs ou d'établissements du Client.

Si le Client souhaite que plusieurs de ses employés, collaborateurs, partenaires ou toute autre personne puissent accéder aux Produits, il doit commander autant de Produits que de personnes pour lesquelles un accès est souhaité.

8.5. 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 Produit 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.

8.6. 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 Produit, 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 Produit.

8.7. Utilisation de bonne foi

Tout espace de contribution sur le Site et auquel a éventuellement accès le Client dans le cadre d'une Commande, 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 Produit, 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 Produit et/ou de tous sites, plateformes et outils tiers accessibles dans le cadre de la livraison du Produit ou, plus généralement, toute obligation légale ou réglementaire.



TRADUPRENEURS

ARTICLE 9 — Cas de force majeure ou fortuit

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 Produit. Dans ce cas, la Société avisera le Client de la survenance d'un tel événement 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, le Client accepte expressément qu'il ne puisse invoquer un cas de force majeure pour repousser un paiement (d'une facture, par exemple) pour un Produit livré ou en cours de livraison, 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 guerres, les troubles sociaux (grève et situations de lock-out), les attentats, les intempéries, les épidémies, un tremblement de terre, une inondation, les dégâts des eaux, les incendies, un blocage des moyens de communication et de transport (y compris les réseaux de télécommunication) ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la Société.

ARTICLE 10 — Annulation ou abandon

10.1. Annulation de la Commande

En cas d'annulation d'une Commande confirmée passé le délai de rétractation défini à l'article 7 des CGV, le Client et la Société s'engagent au versement de l'intégralité des sommes dues ou indûment perçues de ce fait à titre de dédommagement de l'autre partie, dans la limite du prix total du Produit.

10.2. Annulation ou report d'une consultation individuelle

Le Client peut annuler une consultation individuelle dans la mesure où l'Intervenant est notifié au moins vingt-quatre (24) heures avant le jour et l'heure prévus. La consultation peut ensuite être reportée selon les disponibilités de l'Intervenant.

En l'absence de notification de l'annulation ou du report d'une consultation individuelle moins de vingt-quatre (24) heures avant la date prévue, la consultation sera définitivement annulée et le Client devra payer un supplément pour en programmer une nouvelle.

ARTICLE 11 — Traitement des données personnelles

En application de la législation applicable en France relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de leurs données personnelles, constituée par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par les lois subséquentes et par le Règlement du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données applicable depuis le 25 mai 2018 (RGPD) (ci-après « la Législation applicable »), le Client est informé de ce qui suit.



TRADUPRENEURS

Dans le cadre de la vente, la Société recueille certaines données à caractère personnel du Client dans les conditions suivantes :

10.1. Données concernées

Les données à caractère personnel du Client collectées et traitées par la Société dans le cadre de leur relation commerciale sont ses nom, prénom, adresse de facturation, adresse mail, numéro de téléphone. La Société collecte également les données de son entreprise : nom, numéros d'identification (SIRET et TVA) et coordonnées bancaires.

10.2. Finalités et base légale

Les traitements de ces données sont indispensables à la bonne réalisation du contrat de vente. Ces données sont traitées dans les objectifs suivants :

- Le paiement des factures dues par le Client au titre de l'achat du Produit ;
- La transmission des documents indispensables à la vente au Client (facture, reçu, lien de connexion ou de prise de rendez-vous) ;
- L'entretien de la relation commerciale et la communication entre les Parties.

10.3. Minimisation et durée de conservation des données

La Société s'engage à ne collecter et traiter que les données adéquates, pertinentes et limitées aux finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Lesdites données seront conservées jusqu'à l'expiration de l'accès au Produit et pendant deux années suivant cette expiration.

Toutefois, dès lors que le Client a passé commande, et même en cas de demande de suppression de compte, la Société est tenue de conserver les données personnelles figurant sur les factures et bons de commande dix (10) ans à compter de leur date d'émission (article L-123-22 du Code de Commerce).

10.4. Responsable du traitement des données

La responsable du traitement et de la protection des données est Mme Gaële GAGNÉ — adresse postale : 32, rue des Romains, 92270 Bois-Colombes — courrier électronique : info@tradupreneurs.fr. Au sein de l'organisation de la Société, l'accès aux données personnelles lui sera strictement limité.

10.5. Sous-traitance des données

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à un tiers lié à la Société par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées (ci-après, « le Sous-traitant »).

Il appartient à la Société de s'assurer que le Sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données.

10.6. Droits du Client sur ses données et modalités d'exercice

Conformément à la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi no 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement européen no 2016/679/UE, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut



TRADUPRENEURS

exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou courrier électronique mentionnées ci-dessus, en joignant un justificatif valide de son identité.

Pour éviter tout incident portant sur les données à caractère personnel du Client ou celle dont il est responsable, ou du moins en limiter la portée de la manière la plus efficace possible, la Société assure avoir pris et s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin de sécuriser au mieux le traitement des données à caractère personnel dont elle a la charge.

En cas de violation de données, la Société en informe dès que possible le Client et, dans les 72 h après en avoir pris connaissance, notifiera cette violation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés ([CNIL](#)). Pour plus d'information, et en cas de réclamation, le Client peut également s'adresser à la CNIL.

ARTICLE 11 — Sites partenaires — liens hypertextes

L'Utilisateur peut accéder, par les liens hypertextes présents sur le Site ou dans le cadre de son accès au Produit, aux sites de Partenaires ou 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 de Partenaires ou tiers.

L'Utilisateur est informé que la livraison du Produit peut nécessiter l'accès à d'autres sites ou contenus, conçus et gérés sous la responsabilité de 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.

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.

ARTICLE 12 — Propriété intellectuelle

La Société ou, le cas échéant, ses Intervenants sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et au Produit. 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 de la livraison ou de l'accès au Produit.

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

Les supports du Produit, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit,



TRADUPRENEURS

ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site et du Produit sans l'autorisation écrite préalable de la Société ou de ses Intervenants.

L'exploitation non préalablement autorisée par la Société ou ses Intervenants, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site ou du Produit pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une interruption de l'accès au Produit 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, tous les éléments qui constituent le Produit et les prestations associées font l'objet d'un droit d'utilisation strictement personnel, non cessible et non exclusif pour la durée d'accès au Produit.

À ce titre, le Client s'interdit d'utiliser et d'exploiter le Produit 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 Produit 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 Intervenants par l'ensemble de ses préposés susceptibles d'avoir accès aux contenus restreints du Site et à tous les contenus du Produit.

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 ou de suspendre la livraison du Produit en cas de violation de ses droits de propriété intellectuelle, sans préjudice de toutes pénalités et dommages-intérêts.

ARTICLE 13 – Références client et communication

13.1. Référence client

Les Clients pourront être sollicités par la Société afin d'être cités comme acheteurs et bénéficiaires du Produit.

Avec l'accord du Client, la Société est autorisée à mentionner le nom du Client, à reproduire l'avis qu'il a donné à la Société sur le Produit, ainsi qu'une description objective de la nature du Produit 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.

13.2. 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 Produit 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



TRADUPRENEURS

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 les Produits 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 leur durée de protection, 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.

13.3. Événement

Les dispositions du paragraphe précédent s'appliquent de la même manière s'agissant de vidéos et photographies prises à l'occasion de tout type d'événement (public, réservé aux clients, webinaires, stages, etc.) organisé ou coorganisé par la Société.

Les captations des événements 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/vidéaste dans le champ duquel il pourrait être placé. Lorsque l'événement est à distance, le Client pourra choisir un pseudonyme et ne pas activer sa caméra pour ne pas apparaître dans les captures d'écran.

ARTICLE 14 — Jeux-concours et tirages au sort

14.1 Participation automatique

Dans le cadre de la promotion de certains Produits, Tradupreneurs peut organiser des jeux-concours sous forme de tirage au sort. Lorsqu'un tel jeu-concours est mis en place, tout Client ayant finalisé une Commande éligible est automatiquement inscrit au tirage au sort, sans démarche supplémentaire de sa part. La participation s'effectue sur la base des données renseignées lors de la Commande, à savoir le nom et l'adresse électronique du Client.

14.2 Modalités du tirage au sort

Le tirage au sort est effectué à l'issue de l'événement ou de la période promotionnelle concernée, au plus tard le dernier jour de celui-ci. Il est réalisé de manière aléatoire parmi l'ensemble des participants éligibles. Un seul gagnant est désigné par tirage, sauf mention contraire expressément indiquée dans la communication relative au jeu-concours.

14.3 Notification du gagnant

Le gagnant est contacté individuellement par Tradupreneurs à l'adresse électronique renseignée lors de la Commande, dans un délai raisonnable suivant le tirage. Les modalités de remise du prix (nature, forme et délai de livraison) sont convenues directement entre Tradupreneurs et le gagnant par voie électronique. En l'absence de réponse du gagnant dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification, Tradupreneurs se réserve le droit de procéder à un nouveau tirage au sort.

14.4 Divulgateion de l'identité du gagnant

Le gagnant est libre de choisir si son identité peut être divulguée dans les communications de Tradupreneurs (réseaux sociaux, newsletters, site web, etc.). Ce choix est recueilli lors de l'échange



TRADUPRENEURS

préalable à la remise du prix. En l'absence d'accord explicite du gagnant, son identité ne sera pas mentionnée publiquement.

14.5. Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre du jeu-concours (nom et adresse électronique) sont utilisées exclusivement aux fins d'organisation du tirage et de remise du prix. Elles ne font l'objet d'aucune cession à des tiers. Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à l'article 11 des présentes, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données en contactant Tradupreneurs à l'adresse suivante : info@tradupreneurs.fr.

14.6. Absence de contrepartie financière

La participation au tirage au sort ne confère aucun droit à une contrepartie financière en cas de non-désignation comme gagnant. Le prix est attribué en nature, tel que défini dans la communication relative au jeu-concours, et ne peut faire l'objet d'aucun échange ni remboursement en espèces.

ARTICLE 15 — Évolution des conditions générales

Les présentes CGV sont par nature évolutives. La Société demeure libre de procéder à toute modification desdites CGV dès lors qu'elle en informe préalablement le Client par tous moyens. Les modifications considérées entrent en vigueur 30 jours après que la Société en a informé le Client.

Les modifications des CGV apportées par la Société ne s'appliqueront pas aux Produits déjà achetés, sauf pour les clauses liées à l'évolution technique, 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 la livraison du Produit soit pleinement exécutée. En cas d'impossibilité pour la Société de continuer à fournir le Produit dans les précédentes conditions, le Client dispose de la faculté de demander la résiliation du contrat et son remboursement. Dans ce cas, la Société peut retenir un montant correspondant aux éléments du Produit fournis jusqu'à la résiliation, dans les conditions prévues par la loi.

ARTICLE 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 soit limitative, relative à la continuité, à la performance, au résultat, à la pérennité du Produit fourni, qui sont soumis à un aléa.

Les éventuels témoignages de réussite, données ou exemples présentés par la Société sur le Site et dans le cadre de la livraison du Produit supposent la mise en œuvre concrète et effective de l'ensemble des conseils, techniques et outils éventuellement fournis dans le cadre du Produit 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.



TRADUPRENEURS

16.2. Responsabilité des Utilisateurs et des Clients

L'Utilisateur ou le Client est seul responsable des interprétations qu'il fait des informations fournies, des conseils qu'il déduit ou qui lui ont été fournis dans le cadre des Produits 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. Le Client déclare qu'il a parfaitement conscience que le Produit n'a qu'un caractère informatif, n'engage pas la Société à l'obtention d'un quelconque résultat par le Client, sauf garantie commerciale et particulière applicable au Produit. Tout Produit ne saurait s'assimiler à une prestation psychologique, juridique ou financière. Il ne permet pas d'obtenir un diplôme reconnu par l'État, et il n'a jamais été proposé à ce titre par la Société. Le Client reste parfaitement libre de ses engagements et de renoncer à son achat dans les conditions prévues dans les présentes. 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 Responsabilité 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 Produit 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.

16.4. Limitation de responsabilité

Quel que soit le type de Produit 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 à la somme payée hors taxes par le Client en contrepartie de la fourniture du Produit dans le cadre duquel s'inscrit le litige. Ce montant s'entend comme le maximum que pourrait être amenée à régler la Société à titre



TRADUPRENEURS

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.

ARTICLE 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 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.

ARTICLE 18 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et doivent être interprétées conformément à celui-ci.

18.1. Résolution amiable

En cas de litige relatif aux présentes conditions générales, et aux engagements qu'elles régissent, en particulier la vente du Produit, les parties s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la notification écrite d'une partie à l'autre partie.

18.2. À l'égard du Client professionnel

Tout différend non réglé amiablement entre les parties dans le délai ainsi fixé, pourra être soumis par une partie au tribunal de commerce situé dans le ressort du siège social de la Société, auquel les parties attribuent compétence exclusive, sauf disposition contraire d'ordre public.

Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et, quels que soient le mode et les modalités de paiement.

18.3. À l'égard du Client consommateur

Conformément à l'article L611-1 et suivants du Code de la consommation, tout Client non professionnel peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

La Société a désigné **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Les coordonnées de ce médiateur sont les suivantes :

SAS Médiation Solution
222 chemin de la bergerie
01800 Saint-Jean de Nios



TRADUPRENEURS

Tél. : +33 (0)4 82 53 93 06

E-mail : contact@sasmediationsolution-conso.fr

Site internet : sasmediationsolution-conso.fr

Pour recourir à cette procédure de médiation, le Client consommateur doit au préalable adresser sa réclamation à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception.

À défaut de réponse satisfaisante de la Société dans un délai d'un (1) mois, le Client peut saisir le médiateur indiqué ci-dessus selon les modalités prévues par ce dernier. Cette médiation est gratuite pour le Client, à l'exception des éventuels frais d'avocats ou d'expertise qui resteront à sa charge.

Conformément à l'article L. 611-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra être examiné par le médiateur lorsque :

- le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la Société par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le Contrat;
- la demande est manifestement infondée ou abusive;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;
- le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la Société;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Par ailleurs, conformément à l'article L. 616-2 et l'article 14 du Règlement européen n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, le Donneur d'ordre a la possibilité de recourir au système de médiation en ligne proposé par la plateforme Règlement des litiges en ligne en se connectant au moyen du lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu> ou sur <https://signal.conso.gouv.fr/fr>.