



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 07/02/2025

Bienvenue et merci pour votre confiance. Vous trouverez ci-après les Conditions Générales de Vente applicables au site [www.lapetitevoix.fr](http://www.lapetitevoix.fr). Veuillez noter que ELLIE CONSULTING 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 téléphone : au 06 62 38 62 28 (prix d'un appel local) ou depuis l'étranger au +33 6 62 38 62 28 (tarif d'un appel vers la France selon les conditions en vigueur de l'opérateur téléphonique), de 9H30 heures à 12H30 heures du lundi au vendredi heure de Paris.

Par email à l'adresse : [hello@lapetitevoix.fr](mailto:hello@lapetitevoix.fr).

Par courrier postal à l'adresse suivante : ELLIE CONSULTING – 6 rue d'Armaillé – 75017 PARIS.

### Article 1. DÉFINITIONS

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

**La « Société »** désigne l'entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée ELLIE CONSULTING, au capital social de 50 000 euros, dont le siège est situé au 6 rue d'Armaillé, 75017 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 940 466 816, son gérant, Mme Élisabeth BUR exerçant comme dirigeante de l'entreprise.

**Le « Site »** désigne le(s) site(s) internet accessible(s) à partir des liens URL [www.lapetitevoix.fr](http://www.lapetitevoix.fr) et l'ensemble des sites édités par la Société pour présenter et vendre ses Services.

**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 ou consulting, à distance ou en présentiel
- Accompagnement personnalisé en soins énergétiques, shiatsu, communication animale, gestion émotionnelle, à destination des personnes et des animaux, à distance ou en présentiel
- Conférence en ligne de type webinaire (retransmission, ou inscription à un événement en direct)
- Formations en ligne (fourniture de contenu numérique sous forme de documents, vidéos, podcasts, ebooks, supports PowerPoint etc. constituant les supports de formations)
- Documents téléchargeables de type ebook ;

**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.

**La « Formation »** désigne toute offre de formation en ligne dont le contenu est présenté sur le Site, généralement composée de vidéos, enregistrements audio, tests, documentation pédagogique, supports écrits de formation, de tests, de webinaires enregistrés et éventuellement d'un accès au groupe d'entraide.

**Les « Contenus »** désigne les données et contenus numériques (notamment : vidéos, enregistrements audio, tests, documentation pédagogique...) fournis aux Utilisateurs ou aux Clients par la Société à titre gratuit ou payant dans le cadre de l'accès au Site ou au Service.

**L'« Espace Personnel »** désigne tout espace en ligne mis à disposition du Client par la Société dans le Cadre du Service, accessible avec ses Identifiants.

## **Article 2.        DOMAINE D'APPLICATION**

**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. 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.

**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.

**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 Services, offres spéciales, garanties spéciales, etc. qui sont fournies au Client avant la Commande. 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 3.        CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**



**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 l'email de confirmation. Le Client est expressément averti que toute offre de Service est susceptible d'évoluer. Seul le Service décrit lors de la souscription de la Commande est dû au Client. Lorsque le contrat conclu avec la Société porte sur la fourniture de contenus numériques ou de services numériques (à l'exclusion des autres services ne présentant pas le caractère de services numériques) le service est fourni tel quel et aucun niveau minimal de qualité de service n'est garanti au Client.

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

**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 ne s'agisse d'un élément substantiel de l'offre en cause.

**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.

**5 Garantie satisfait ou remboursé.** La Société peut proposer de manière facultative une garantie « satisfait ou remboursé » d'une durée de 30 jours à compter de la Commande. Pour être valable, la garantie devra être spécifiée au moment de la Commande. Ainsi, le Client dispose de 30 jours à compter du jour de sa Commande pour en demander le remboursement s'il n'est pas parfaitement satisfait du Service. Il devra adresser sa demande dans ce délai à [hello@lapetitevoix.fr](mailto:hello@lapetitevoix.fr) et sera remboursé dans un délai raisonnable.

**6 Entretien téléphonique.** Un entretien personnalisé facultatif peut être proposé par la Société au Client avant souscription d'un Service via le Site. L'utilisateur intéressé peut sélectionner un créneau (jour, heure) lui convenant en renseignant certaines informations personnelles (nom, email, numéro de téléphone) et en répondant à certaines questions relatives à sa situation ou 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.

**7 Délivrance des modules.** Pour une formation en ligne comportant un ou plusieurs modules, la livraison s'entend de la mise à disposition du premier module, session ou document de la formation commandée grâce aux Identifiants créés par le Client ou fournis par la Société après la Commande ou par tout autre mode d'envoi électronique prévu lors de la Commande. Le Client accepte expressément qu'il ne pourra pas demander des accès immédiats à l'intégralité des modules immédiatement après sa Commande mais que ceux-ci lui seront délivrés selon les modalités prévues au contrat.

**Sous réserve des dispositions relatives au droit de rétractation prévues à l'article 7 des présentes,** pour toute Formation :

- De moins de deux mois et ne comprenant qu'un module, ce module est livré directement après la confirmation de la Commande,
- De plus de deux mois et comprenant au moins deux modules, le premier module est livré directement après la confirmation de la Commande et les modules suivants avec un intervalle d'une semaine à un mois entre chaque livraison, en fonction des formations et de leur rythme.

**8 Espaces de contribution et groupes en ligne (ci-après : "Groupe(s)").** La Société pourra mettre à disposition de ses Clients des groupes d'entraide ou espaces de contribution en ligne, accessibles sur le Site ou sur des sites tiers tels que des plateformes en ligne. L'accès au Groupe pourra être conditionné à l'envoi par le Client d'une demande d'adhésion au Groupe. La Société peut créer et supprimer les Groupes en fonction des besoins de son activité et pourra, si nécessaire, demander au Client de



renouveler sa demande d'adhésion. En cas de difficulté d'accès à un Groupe dont l'adhésion est incluse dans le Service, le Client est invité à contacter la Société par email. Sauf en cas de volume exceptionnel de requêtes, les demandes d'ajout à un Groupe et le traitement des demandes d'assistance seront traitées dans un délai de 72 heures.

Sauf mention contraire au moment de la Commande, les accès à un Groupe ne sont pas inclus dans le prix du Service. Lorsque les accès à un Groupe sont fournis avec le Service, alors la durée d'accès au Groupe peut être limitée à la durée du Service.

L'utilisation de ces Groupes peut être conditionnée au respect des règles d'usage prévues par la Société et, le cas échéant, par l'opérateur de plateforme en ligne hébergeant le Groupe. En cas de non-respect de ces règles d'usage, la Société se réserve le droit d'avertir, sanctionner voire supprimer les droits d'accès du Client, sans préjudice des mesures pouvant être prises par l'opérateur de plateforme en ligne.

En tout état de cause, le Client s'abstient de toute publication, commentaire, message ou toute autre communication interdite par la loi ou le règlement ou portant atteinte aux droits de tiers ou de la Société. Toute publication ou contenu étant constitutif d'une infraction ou ayant pour objet la provocation à la commission d'une infraction (menaces, incitation à la haine ou à la violence, apologie du terrorisme, discrimination, escroquerie, usurpation d'identité, contrefaçon de droits de propriété intellectuelle, spam, injure, diffamation, harcèlement, contenus obscènes...) pourra faire l'objet d'une suppression et donnera lieu à l'exclusion du Client du Groupe et à l'interruption immédiate et définitive du Service, sans dédommagement possible. Le Client est également expressément informé que les publications ou contenus susvisés pourront donner lieu à des poursuites de la part de la Société ou de tiers qui en auraient été victimes.

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.

**9 Groupes d'entraide.** La Société pourra créer des groupes d'entraide entre ses Clients, qui pourront être conditionnés au respect de 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'enfreigne 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 autres) 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.

**10 Accès aux groupes.** Lorsque les accès à un groupe sont fournis avec le Service, alors la durée d'accès au groupe est limitée 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 email utilisée lors de sa Commande. 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.



#### **Article 4. DURÉE DU SERVICE**

Le Service est fourni au Client pendant la durée spécifiée sur le Site au moment de la Commande au Client. Dans le cadre de l'offre de contenus numériques ou services numériques, le Client est expressément informé que le bénéfice de certaines promotions est conditionné à une durée minimale d'engagement, qui lui sera précisée au moment de sa Commande.

En cas d'achat d'une formation en ligne ou toute autre offre d'accès à du contenu numérique, des supports sont fournis en version PDF, audio ou vidéo qu'il appartient au Client de visionner ou télécharger dans leur dernière version avant l'expiration de ses droits d'accès au Service.

***OPTIONS ABONNEMENTS - La durée du service peut être sous forme d'abonnement.***

##### ***1/ Option abonnement mensuel sans engagement (durée indéterminée)***

**Abonnement mensuel sans engagement.** Dans le cadre de l'abonnement mensuel sans engagement, le Client peut mettre fin à son engagement en adressant une demande à [hello@lapetitevoix.fr](mailto:hello@lapetitevoix.fr) sous respect d'un préavis de 8 jours au moins avant le renouvellement. La résiliation prendra effet au terme du mois d'abonnement en cours. Aucune autre somme ne sera exigée et aucune somme déjà réglée au titre de l'abonnement ne sera restituée. Tout mois entamé ou ayant fait l'objet d'une résiliation tardive est intégralement dû.

##### ***2/ Option abonnement avec une période d'engagement ferme (durée déterminée)***

**Abonnement avec période d'engagement.** L'abonnement est souscrit par le Client pour une durée minimale indiquée préalablement. La validation de la Commande par le Client emporte engagement ferme et irrévocable de régler le prix total du Service pour la durée initiale d'abonnement prévue. A l'issue le Client pourra résilier son abonnement à tout moment en respectant un préavis de 8 jours au moins avant le renouvellement. La résiliation prendra effet au terme du mois d'abonnement en cours. Aucune autre somme ne sera exigée et aucune somme déjà réglée au titre de l'abonnement ne sera restituée. Tout mois entamé est intégralement dû.

#### **Article 5. COMMANDE**

**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. 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 codes d'accès au Service le cas échéant.

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.

**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.

**3. Signature électronique** La fourniture en ligne des coordonnées bancaires du Client et la validation finale de la Commande vaudront (i) preuve de l'accord du Client (ii) exigibilité des sommes dues au titre de la Commande passée et (iii) 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.).

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

**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.

## Article 6. CONDITIONS TARIFAIRES

**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, le Client peut obtenir une information actualisée sur l'ensemble des tarifs applicables et des éventuels frais de maintenance dans l'onglet "tarifs" du Site ou en contactant la Société à l'adresse : [hello@lapetitevoix.fr](mailto:hello@lapetitevoix.fr)

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

Les prix sont indiqués en euro et la TVA s'applique, sauf indication contraire.

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.

**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.

**3. Mode de paiement.** Pour régler sa Commande, le Client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par la Société sur le Site.

**Prélèvement :** Le Client choisit le mode de prélèvement bancaire avec les systèmes et services sécurisés fournis par des 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>), Paypal ([https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/legalhub-full?locale.x=fr\\_FR](https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/legalhub-full?locale.x=fr_FR)) ou Gocardless (<https://gocardless.com/fr-fr/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.



**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.

**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. 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.

**7. Défaut ou retard de paiement.** Des intérêts et pénalités à hauteur de 3 (trois) fois le taux prévu par la loi s'appliquent en cas de défaut ou retard de paiement du Client consommateur ou professionnel.

**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 échancier de paiement du prix total 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.

## **Article 7. DROIT DE RÉTRACTATION**

**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.

**2. Exercice.** Pour exercer le droit de rétractation, le Client notifie à [hello@lapetitevoix.fr](mailto:hello@lapetitevoix.fr) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie 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 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.

### **MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

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

A l'attention de ELLIE CONSULTING – 6 rue d'Armaillé 75017 PARIS – FRANCE

[hello@lapetitevoix.fr](mailto:hello@lapetitevoix.fr) :

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 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 ;
- Fourniture de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée (conférence, évènement en direct...);
- 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.**

**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.

## **Article 8. CONDITIONS D'ACCÈS AU SITE ET AU SERVICE**

**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.

**2. Accès au Service.** La Société fournira les Identifiants permettant d'accéder au Service au plus tard dans un délai de 72 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 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.

**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.

**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. 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.

**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.

**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.

**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 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.

## **Article 9. 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.**

#### **Article 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 la gestion des contrats et des Commandes, la fourniture et l'amélioration du Site et du Service, la prospection commerciale et le traitement 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 concernant le Client : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, adresse de facturation, coordonnées bancaires.

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 email à l'adresse [hello@lapetitevoix.fr](mailto:hello@lapetitevoix.fr). 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.

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 Clients : 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).

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.

#### **Article 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.

#### **Article 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 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, les Clients acceptent expressément qu'ils 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 la possibilité 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 confirmé par la Société pourra donner lieu à restitution. Si l'empêchement définitif est partiel, seule une restitution partielle sera accordée.

### **Article 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

**1. Droits sur les contenus.** 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.

**2. Licence d'utilisation accordée.** 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 ou 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, 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.

**3. Sanctions en cas de non-respect.** Tous les signes distinctifs utilisés par la Société et tous les contenus diffusés 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.

#### **Article 14. RÉFÉRENCES CLIENT ET COMMUNICATION**

**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.

**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.

**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.

#### **Article 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.

## **Article 16.      RESPONSABILITÉ**

**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.

**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.

**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.

### **Article 17. GENERALITES**

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 ni renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

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

### **Article 18. LITIGES**

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

#### **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. suivant :

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site :

<https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond

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>.



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