

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACCOMPAGNEMENT « PROTOCOLE ANGOISSE »

Version du 19/02/2026 - Applicable à compter de la commande



## Table des matières

1. Introduction .....	2
2. Définitions .....	2
3. Identification du « Prestataire ».....	2
4. Identification du « Client » .....	3
5. Objet et champ d'application .....	3
6. Preuve de l'acceptation .....	4
7. Conditions d'accès et prérequis .....	5
8. Renonciation au droit de rétractation.....	6
9. Modalités d'accès à l'accompagnement .....	7
10. Description de l'accompagnement .....	8
11. Finalité de l'accompagnement.....	9
12. Prix de l'accompagnement .....	10
13. Modalités de paiement.....	10
14. Organisation, planification et annulations .....	11
15. Abonnement post-Accompagnement.....	12
16. Confidentialité et secret professionnel .....	13
17. Propriété intellectuelle .....	14
18. Responsabilité, santé et urgence .....	15
19. Données personnelles .....	16
20. Force majeure .....	17
21. Réclamation et résolution amiable .....	17
22. Litiges et règles d'exclusion.....	18
23. Médiation de la consommation.....	18

# 1. Introduction

## 1.1. Objet des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente encadrent les conditions dans lesquelles la micro-entreprise de Maxime Tarcher propose et exécute l'accompagnement intitulé « Protocole Angoisse ». Elles constituent le cadre contractuel applicable entre les parties.

## 1.2. Formation du contrat

Les présentes CGV valent contrat entre les parties dès lors que le Client a coché la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente » au moment du règlement. La commande est considérée comme définitive après (i) paiement effectif, puis (ii) réception par le Client du courriel de confirmation attestant de l'acceptation des CGV. Un exemplaire des CGV sur support durable est également remis au Client.

# 2. Définitions

Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

## 2.1. « CGV »

Désigne les présentes Conditions Générales de Vente.

## 2.2. « Prestataire »

Désigne le psychologue Maxime Tarcher, tel qu'identifié à l'article 3 des présentes.

## 2.3. « Accompagnement »

Désigne l'accompagnement intitulé « Protocole Angoisse », comprenant des supports et ressources thérapeutiques (vidéos, documents), un accès à une communauté en ligne (Skool), des sessions de groupe ainsi que des sessions individuelles réalisées en visioconférence.

## 2.4. « Client »

Désigne toute personne physique qui achète l'Accompagnement pour ses besoins personnels.

## 2.5. « Plateforme »

Désigne l'espace en ligne, notamment via Skool, permettant l'accès aux supports et ressources thérapeutiques et aux échanges entre les participants.

# 3. Identification du « Prestataire »

## 3.1. Dénomination et statut

Le Prestataire est une micro-entreprise exploitée par MAXIME TARCHER (personne physique).

## 3.2. Activités exercées

Le Prestataire exerce les activités suivantes :

Psychologue, titre protégé par la loi n°85-772 du 25 juillet 1985 ;  
Psychothérapeute, titre protégé par le décret n°2010-534 du 20 mai 2010.

### 3.3. Identifiants professionnels et administratifs

SIRET : 814 933 453 000 15

Activité principale exercée (N° APE) : 86.90F – Activités de santé humaine non classées ailleurs

N° de TVA intracommunautaire : FR52 814933453

N°ADELI (identification ARS – professionnels de santé) : 419303532

N°RPPS (répertoire Partagé des Professionnels de Santé) : 10009158261

### 3.4. Coordonnées

Siège social : 16, rue de la Loire, 41260 La Chaussée-Saint-Victor, France

Email de contact : [contact@protocoleangoisse.com](mailto:contact@protocoleangoisse.com)

Site internet : [www.protocoleangoisse.com](http://www.protocoleangoisse.com)

### 3.5. Assurance professionnelle

Le Prestataire déclare être couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle (RC Pro) adaptée à la nature de son activité.

## 4. Identification du « Client »

### 4.1. Identification du « Client »

Les informations permettant d'identifier le Client (nom, prénom, adresse, email, téléphone) sont celles renseignées par le Client lors de la commande. Elles figurent dans le récapitulatif de commande et/ou la facture émise à l'issue du paiement.

**Nom :**

**Prénom :**

**Adresse :**

**Email de contact :**

**Téléphone de contact :**



## 5. Objet et champ d'application

### 5.1. Objet des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions applicables à toute commande de l'accompagnement réalisée à distance, notamment via le site internet, un lien de paiement ou tout autre moyen électronique.

### 5.2. Champ d'application et primauté des CGV

Les présentes CGV s'appliquent à toute commande passée par le Client. Elles prévalent sur tout autre document émanant du Client, sauf accord écrit contraire du Prestataire.

### 5.3. Acceptation des CGV

Toute commande emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client.

### 5.4. Récapitulatif contractuel et modalités de la commande

Les éléments suivants constituent un récapitulatif contractuel de la commande du Client :

CGV acceptées par le Client le : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ à \_\_\_\_ h \_\_\_\_

Montant réglé par le Client : \_\_\_\_\_

Modalité de règlement choisie :

Paiement en une (1) fois

Paiement en deux (2) échéances – prochaine échéance le : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Paiement en trois (3) échéances – prochaines échéances les : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ et \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Autre modalité convenue – échéancier précisé ci-dessous :

---

Date d'activation des accès à l'accompagnement : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Date de fin d'accès à l'accompagnement : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### 5.5. Accès au groupe des anciens

Lorsque le Client a réglé l'accompagnement en une (1) fois, il peut bénéficier, le cas échéant, d'un accès gratuit au groupe des anciens pour une durée de deux (2) mois, selon les conditions précisées lors de la commande. C'est le cas ici :

Oui

Non

Lorsque la case correspondante à « Oui » est cochée, l'accès au groupe des anciens est accordé dans les conditions précisées au présent article. À défaut, aucun accès post-accompagnement n'est inclus hors souscription ultérieure.

## 6. Preuve de l'acceptation

### 6.1. Modalités d'acceptation des CGV

L'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente est matérialisée par le biais d'une case obligatoire non précochée, associée à l'identité du Client, lors du processus de commande.

### 6.2. Confirmation de l'acceptation

La validation de la commande déclenche l'envoi automatique d'un courriel de confirmation daté, récapitulant l'acceptation des CGV et accompagné de celles-ci au format PDF, constituant un support durable.

### 6.3. Éléments de preuve

Les journaux techniques de la plateforme de paiement, le courriel original ainsi qu'une capture d'écran horodatée de ce courriel, conservés par le Prestataire, constituent des éléments de preuve attestant de la transmission des informations du Client et de son acceptation des présentes CGV.

## 7. Conditions d'accès et prérequis

### 7.1. Déclarations et prérequis du Client

En acceptant les présentes CGV, le Client déclare :

- **7.1.1.** Avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter sans réserve.
- **7.1.2.** Être majeur et disposer de la capacité juridique nécessaire pour contracter.
- **7.1.3.** Disposer d'un accès internet stable ainsi que d'un matériel adapté permettant la visioconférence.
- **7.1.4.** Avoir informé le Prestataire de toute situation médicale ou psychiatrique lourde déjà diagnostiquée pouvant nécessiter un suivi médical spécialisé.
- **7.1.5.** Accepter que certaines sessions de groupe puissent être enregistrées, dans les conditions détaillées à l'article 16 (finalité, accès, durée de conservation), notamment sous forme de replay réservé aux participants.
- **7.1.6.** Reconnaître être responsable de ses interactions avec les autres membres en dehors des sessions, notamment via la plateforme, et avoir connaissance de la possibilité de restreindre ou bloquer les messages privés dans les paramètres de la Plateforme.
- **7.1.7.** Reconnaître avoir été informé que, lors des sessions de groupe et sur la Plateforme, le Client peut choisir d'apparaître sous pseudonyme et/ou de ne pas activer sa caméra.

### 7.2. Cadre des échanges et responsabilité des participants

- **7.2.1.** Le Client s'engage à respecter un cadre d'échanges bienveillant et confidentiel au sein des sessions de groupe et sur la Plateforme. Sont notamment interdits : tout propos injurieux, humiliant, discriminatoire, diffamatoire, toute menace, tout harcèlement, toute incitation à la haine, ainsi que toute divulgation à des tiers d'éléments personnels partagés par un membre du groupe.

- **7.2.2.** Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'une divulgation illicite commise par un participant, mais prendra toute mesure raisonnable le cas échéant (avertissement, exclusion, signalement).

### **7.3. Mesures en cas de manquement**

- **7.3.1.** En cas de manquement, le Prestataire peut, selon la gravité et la répétition des faits, appliquer une ou plusieurs mesures successives :
  - (i) avertissement écrit et rappel du cadre ;
  - (ii) restriction temporaire des accès ou des fonctionnalités (ex : messages privés) ;
  - (iii) exclusion temporaire d'une ou plusieurs sessions ;
  - (iv) exclusion définitive de la Plateforme et/ou des sessions de groupe.
- **7.3.2.** En cas de manquement grave (notamment harcèlement, menace, divulgation de propos personnels, comportement mettant en danger le groupe), l'exclusion peut être immédiate, afin de protéger la sécurité des participants. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera dû au titre des prestations déjà réalisées et/ou des accès et contenus déjà délivrés. Le cas échéant, les prestations non réalisées pourront faire l'objet, au choix du Prestataire et selon les circonstances, d'un avoir ou d'un remboursement partiel, après déduction de ce qui a déjà été exécuté.

### **7.4. Engagement du Client**

En validant son inscription, le Client reconnaît avoir compris ces éléments, s'engager de manière volontaire et responsable dans l'accompagnement, et accepter que celui-ci ne constitue pas une solution miracle.

## **8. Renonciation au droit de rétractation**



### **8.1. Demande d'accès immédiat aux contenus numériques**

En acceptant les présentes CGV, le Client déclare demander expressément l'accès immédiat aux contenus numériques composant l'Accompagnement, et reconnaît que leur mise à disposition immédiate constitue un commencement d'exécution.

### **8.2. Reconnaissance de l'accès immédiat**

Le Client reconnaît bénéficier de cet accès dès la validation effective du paiement.

### **8.3. Renonciation expresse au droit de rétractation**

Le Client renonce expressément à son droit légal de rétractation de quatorze (14) jours, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, applicable aux contenus numériques fournis sur un support immatériel lorsque l'exécution a commencé avec l'accord exprès du consommateur.

### **8.4. Modalités de matérialisation de la renonciation**

Le Client reconnaît que cette renonciation est matérialisée par une case à cocher dédiée lors de la commande, distincte de l'acceptation des présentes CGV.

## **8.5. Information légale**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit légal de rétractation de quatorze (14) jours ne s'applique pas lorsque le consommateur demande l'accès immédiat à un contenu numérique fourni sur un support immatériel. L'Accompagnement comprenant des contenus numériques (vidéos, supports et ressources en ligne), dont l'accès est fourni immédiatement après validation du paiement, le Client reconnaît expressément l'inapplicabilité de ce droit.

# **9. Modalités d'accès à l'accompagnement**

## **9.1. Contenu de l'accompagnement**

L'Accompagnement comprend l'accès aux supports et ressources en ligne, aux sessions de groupe ainsi qu'aux sessions individuelles, selon les modalités prévues aux présentes CGV.

## **9.2. Activation et caractère personnel de l'accès**

L'accès à l'Accompagnement est activé à compter de la validation du paiement (ou du premier paiement en cas d'échéancier). Cet accès est strictement personnel et ne peut être cédé, partagé ou transféré à un tiers.

## **9.3. Durée d'accès**

La durée d'accès à l'Accompagnement est fixée à soixante (60) jours à compter de la date d'activation. À l'issue de cette période, l'accès aux sessions incluses dans l'Accompagnement ainsi qu'aux supports et ressources thérapeutiques hébergés sur la plateforme Skool prend fin, sauf option complémentaire expressément souscrite.

## **9.4. Disponibilité de la Plateforme**

La Plateforme, notamment Skool, étant un service tiers, des interruptions temporaires peuvent survenir (maintenance, mises à jour, incidents techniques). Le Prestataire met en œuvre des moyens raisonnables pour limiter l'impact de ces interruptions, sans pouvoir en garantir l'absence totale.

## **9.5. Paiement échelonné et suspension d'accès**

En cas de paiement échelonné, chaque échéance est due à la date convenue lors de la commande. Tout retard de paiement peut entraîner la suspension temporaire de l'accès à l'Accompagnement jusqu'à régularisation complète des sommes dues. Les éventuels frais bancaires, notamment hors zone euro, restent à la charge du Client.

## **9.6. Ajustements exceptionnels**

La date de fin d'accès est fixée contractuellement. Toutefois, à titre exceptionnel et sans que cela ne constitue un droit pour le Client, le Prestataire peut, à sa seule appréciation et dans l'intérêt du Client, accorder des ajustements ponctuels ou proposer des temps de suivi supplémentaires au-delà de la durée initiale de deux (2) mois, lorsqu'il estime que cela est pertinent au regard de la situation du Client.

## **9.7. Accès post-accompagnement**

À l'issue de l'Accompagnement, le Client peut, s'il le souhaite, maintenir un accès au groupe des anciens. Lorsque le Client a réglé l'Accompagnement en une (1) fois, deux (2) mois d'accès complémentaires sont inclus dans les conditions prévues à l'article 5.5. Au-delà, l'accès au groupe des anciens est proposé en option distincte et fait l'objet d'une facturation séparée. Cet accès comprend une (1) session de groupe par mois ainsi que le maintien de l'accès à la Plateforme et aux supports et ressources au-delà des soixante (60) jours de l'Accompagnement.



## 10. Description de l'accompagnement

### 10.1. Nature thérapeutique de l'accompagnement

Le « Protocole Angoisse » est un accompagnement psychologique à finalité thérapeutique d'une durée de soixante (60) jours, encadré par un psychologue (titre professionnel réglementé). Il comprend un suivi clinique régulier en individuel et en groupe. Les contenus vidéo et supports proposés constituent des outils thérapeutiques destinés à la mise en pratique des exercices abordés en séance. Ils sont conçus pour s'inscrire dans le cadre de l'accompagnement psychologique, en renforcer l'efficacité, et ne sont ni présentés ni commercialisés comme une prestation autonome.

### 10.2. Éléments constitutifs de l'accompagnement

L'Accompagnement repose sur les éléments suivants :

- **10.2.1. Sessions individuelles**

Des sessions individuelles sont proposées pendant deux (2) mois, dans la limite de huit (8) sessions individuelles, d'une durée comprise entre quinze (15) et soixante (60) minutes chacune. Le nombre et la durée des sessions individuelles peuvent varier en fonction de ce que le psychologue juge nécessaire à l'autonomisation du Client.

- **10.2.2. Sessions de groupe**

Des sessions de groupe sont proposées pendant deux (2) mois, dans la limite de huit (8) sessions de groupe, d'une durée comprise entre quinze (15) et soixante (60) minutes chacune. Le nombre de sessions de groupe et leur durée peuvent être ajustés en fonction du nombre de participants.

- **10.2.3. Suivi de groupe long terme (option)**

À l'issue des soixante (60) jours, le Client peut, s'il le souhaite, bénéficier d'un suivi de groupe long terme, sous la forme d'une (1) session mensuelle, ainsi que du maintien de l'accès à la Plateforme. Ce suivi est proposé en option complémentaire, faisant l'objet d'une facturation distincte.

- **10.2.4. Contenus vidéo et supports thérapeutiques**

Des vidéos et supports théoriques et pratiques d'exercices sont mis à disposition du Client et intégrés au suivi clinique. Leur contenu est contextualisé et repris au cours des séances, afin de soutenir et prolonger le travail thérapeutique engagé.

- **10.2.5. Espace de questions thérapeutiques**

Le Client peut poser des questions à visée thérapeutique via la Plateforme Skool, exclusivement au moyen de l'espace privé dédié. Les demandes sont traitées dans un délai indicatif de quarante-huit (48) à soixante-douze (72) heures ouvrées, hors week-ends et jours fériés, sous réserve des périodes de forte activité ou d'indisponibilité exceptionnelle. Ce dispositif ne constitue pas un service d'urgence. En cas de situation urgente, le Client doit contacter sans délai les services compétents.

### 10.3. Précisions essentielles

Il est expressément précisé que :

- **10.3.1.** Les sessions individuelles et de groupe constituent des temps d'accompagnement thérapeutique intégrés au Protocole et ne peuvent en aucun cas être assimilées à des formations.
- **10.3.2.** Les contenus vidéo sont consultés de manière autonome, mais leur utilisation est conçue pour s'inscrire dans le cadre du suivi proposé, dont ils renforcent l'efficacité. Ils ne sont ni vendus ni proposés séparément et sont au service du travail clinique, à l'instar de devoirs thérapeutiques.
- **10.3.3.** L'espace de questions/réponses fait partie intégrante du suivi clinique et du cadre d'accompagnement.



## 11. Finalité de l'accompagnement

### 11.1. Finalité thérapeutique et cadre clinique

Le « Protocole Angoisse » a pour finalité de mettre en œuvre un accompagnement psychologique à visée thérapeutique, encadré par un psychologue, afin d'aider le Client à comprendre ses mécanismes anxieux, à diminuer progressivement les réactions de peur et d'évitement, et à développer une autonomie durable face à l'angoisse. Le travail repose sur un suivi clinique (individuel et/ou de groupe), avec un ajustement au cas par cas selon la situation du Client, ses objectifs thérapeutiques et son évolution.

### 11.2. Distinction avec une formation ou un coaching

Il est expressément précisé que l'Accompagnement relève d'une démarche thérapeutique et ne constitue pas une prestation de formation en ligne ni un programme de coaching standardisé. Il s'inscrit dans un cadre clinique, avec des temps d'échange, une évaluation et des ajustements au cas par cas, en fonction de la situation du Client et de son évolution.

### 11.3. Rôle des contenus et ressources

Les vidéos, supports, exercices et ressources mis à disposition constituent des outils de travail destinés à soutenir la continuité du suivi entre les séances. Ils sont utilisés comme des supports d'application et d'intégration dans le cadre du travail thérapeutique, et ne constituent pas, à eux seuls, une prestation de formation ou un service autonome délivré indépendamment de l'Accompagnement.

#### **11.4. Nature de l'engagement du Prestataire**

Le Prestataire s'engage à mobiliser les moyens professionnels qu'il juge adaptés à la situation du Client. Compte tenu de la nature d'un accompagnement psychologique, l'engagement du Prestataire est une obligation de moyens et ne peut être assimilé à une promesse de résultat ou de délai garanti.

#### **11.5. Implication du Client**

Le Client reconnaît que l'efficacité de l'Accompagnement dépend notamment de sa participation active, de son assiduité, de la mise en pratique des exercices proposés et du respect du cadre défini aux présentes CGV.

## **12. Prix de l'accompagnement**

### **12.1. Prix**

Le prix de l'accompagnement est fixé à cinq mille trois cents euros (5 300 €).

### **12.2. Évolution du tarif**

Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment pour les futures inscriptions, sans incidence sur les commandes déjà validées.

### **12.3. Régime de TVA**

Conformément à l'article 261-4-1° du Code général des impôts, les prestations proposées constituent des soins à finalité thérapeutique dispensés au Client par un psychologue, titulaire d'un titre professionnel réglementé, et sont à ce titre exonérées de TVA. Les contenus vidéo et supports proposés dans le cadre de l'Accompagnement constituent des outils thérapeutiques destinés à la mise en pratique des exercices abordés en séance. Ils s'inscrivent dans le cadre du suivi psychologique, en renforcent l'efficacité, et ne sont ni vendus ni présentés comme une prestation autonome. En conséquence, aucune TVA n'est facturée au titre du présent Accompagnement.

## **13. Modalités de paiement**

### **13.1. Prix de référence**

Le prix public de l'Accompagnement est fixé à cinq mille trois cents euros (5 300 €).

### **13.2. Paiement en une (1) fois**

Le Client peut opter pour un paiement en une (1) fois, au montant de cinq mille euros (5 000 €). Dans ce cas, le Client bénéficie :

- **13.2.1.** D'une réduction immédiate de trois cents euros (300 €) par rapport au tarif standard de 5 300 €.
- **13.2.2.** D'un accès complémentaire gratuit de deux (2) mois au groupe des anciens participants, à l'issue des soixante (60) jours de l'Accompagnement. Cet accès comprend une (1) session de

groupe mensuelle ainsi que le maintien de l'accès aux contenus vidéo hébergés sur la Plateforme pendant cette période. Au-delà de ces deux (2) mois, l'accès au groupe des anciens peut être maintenu en option complémentaire, faisant l'objet d'une facturation distincte.

### **13.3. Paiement en deux (2) échéances**

Le Client peut opter pour un paiement en deux (2) échéances de deux mille six cent cinquante euros (2 650 €) chacune.

### **13.4. Paiement en trois (3) échéances**

Le Client peut opter pour un paiement en trois (3) échéances, réparties comme suit :

- Deux (2) échéances de 1 766,67 €,
- Une (1) échéance de 1 766,66 €, soit un montant total de 5 300 €.

### **13.5. Retard de paiement**

En cas de paiement échelonné, chaque échéance est due à la date convenue lors de la commande. En cas de retard de paiement, le Prestataire peut, sans préjudice de tout autre droit, (i) suspendre temporairement l'accès à l'Accompagnement (Plateforme, supports et ressources, sessions) jusqu'à régularisation complète des sommes dues, et (ii) adresser au Client une relance puis, si nécessaire, une mise en demeure de payer. La suspension d'accès ne suspend pas l'obligation de paiement des sommes dues. À compter de la mise en demeure restée sans effet, les sommes impayées produisent de plein droit des intérêts au taux légal jusqu'au paiement complet. Les éventuels frais réellement supportés par le Prestataire du fait de l'incident de paiement (par exemple : frais de rejet, frais bancaires ou frais facturés par le prestataire de paiement) peuvent être mis à la charge du Client sur justificatifs.

### **13.6. Défaut de paiement persistant, suspension, résiliation et recouvrement**

En l'absence de régularisation dans un délai de quinze (15) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure, le Prestataire se réserve le droit, sans préjudice de tout autre droit, (i) de suspendre l'accès à l'Accompagnement (Plateforme, supports et ressources, sessions), (ii) de résilier l'Accompagnement de plein droit, avec cessation des accès, et (iii) de rendre immédiatement exigibles les sommes restant dues au titre de l'échéancier. Le Prestataire pourra engager toute démarche de recouvrement amiable ou judiciaire utile, notamment une procédure d'injonction de payer, et recourir à un commissaire de justice pour la signification des actes et, le cas échéant, l'exécution.

## **14. Organisation, planification et annulations**

### **14.1. Modalités pratiques d'organisation**

Les modalités pratiques relatives à l'Accompagnement (calendrier des sessions de groupe, prise de rendez-vous individuels, horaires, liens de connexion) sont communiquées via la Plateforme, à l'issue des sessions, ou par courrier électronique.

### **14.2. Sessions individuelles**

- **14.2.1.** Toute session individuelle doit être annulée ou reportée au moins quarante-huit (48) heures à l'avance par le Client. À défaut, la session est considérée comme réalisée et ne peut donner lieu ni à report ni à remboursement.
- **14.2.2.** En cas de manquements répétés (annulations tardives, absences non justifiées), le Prestataire se réserve la possibilité de mettre fin à l'Accompagnement dans les conditions prévues aux présentes CGV.
- **14.2.3.** En cas de retard du Client, la session se termine à l'heure initialement prévue, sans prolongation.
- **14.2.4.** Le Prestataire peut, en cas d'imprévu sérieux, replanifier une session en proposant une nouvelle date dans un délai raisonnable.

### **14.3. Sessions de groupe**

- **14.3.1.** Le Client est responsable de la qualité de sa connexion internet et de son matériel.
- **14.3.2.** Le Client peut choisir de ne pas activer sa caméra ou d'utiliser un pseudonyme. L'activation du micro est toutefois recommandée afin de favoriser des échanges fluides.
- **14.3.3.** Le Client est libre de participer ou non aux sessions de groupe.
- **14.3.4.** Une session de groupe peut être déplacée ou annulée pour raison exceptionnelle (indisponibilité, force majeure, problème technique majeur). Dans ce cas, une solution de remplacement est proposée, telle qu'un report ou l'accès au replay.

## **15. Abonnement post-Accompagnement**

### **15.1. Objet de l'option**

L'option « Accès au Sanctuaire des Anciens » est proposée aux anciens participants de l'Accompagnement, à l'issue de leur période initiale. Elle permet de maintenir l'accès à la communauté et aux contenus, ainsi qu'à un groupe de parole dédié, organisé en principe une (1) fois par mois, selon un calendrier communiqué sur la Plateforme.

### **15.2. Conditions financières et reconduction**

L'abonnement est proposé au tarif de cent euros (100 €) par mois, prélevés mensuellement. Il est conclu pour une durée indéterminée et reconduit tacitement tant qu'il n'est pas résilié par le Client.

### **15.3. Résiliation**

Le Client peut mettre fin à l'abonnement à tout moment, sans frais, en adressant une demande de résiliation par email au Prestataire. La résiliation prend effet à l'issue de la période mensuelle en cours, sans remboursement au prorata du mois entamé. Le Prestataire accuse réception de la demande et

adresse au Client une confirmation de résiliation par email, précisant la date de prise d'effet. La résiliation est également possible par voie électronique via une fonctionnalité de résiliation en ligne accessible depuis l'espace du Client sur la Plateforme.

#### **15.4. Réactivation après résiliation**

En cas de demande de réintégration après résiliation, des frais d'entrée d'un montant de cinq cents euros (500 €) pourront être demandés, suivis de la reprise de l'abonnement mensuel en vigueur.

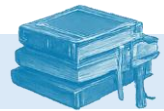
#### **15.5. Renonciation au droit de rétractation**

En validant l'adhésion à l'option, le Client demande expressément l'accès immédiat aux contenus et services associés et renonce à son droit légal de rétractation de quatorze (14) jours, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

#### **15.6. Évolution du contenu ou du tarif**

Le Prestataire se réserve la possibilité de faire évoluer le prix ou le contenu du « Sanctuaire des Anciens ». Toute modification tarifaire s'appliquera aux nouvelles souscriptions et, pour les abonnements en cours, à compter de la prochaine échéance, après information préalable du Client.

## **16. Confidentialité et secret professionnel**



#### **16.1. Secret professionnel**

Le Prestataire est tenu au secret professionnel dans le cadre de l'Accompagnement proposé, conformément aux règles applicables à l'exercice de sa profession.

#### **16.2. Sessions individuelles**

Les sessions individuelles ne font l'objet d'aucun enregistrement sans l'accord explicite et préalable du Client.

#### **16.3. Document de suivi thérapeutique**

Le document de suivi constitue un outil thérapeutique strictement confidentiel. Le Client et le Prestataire s'engagent à ne pas le diffuser ni le communiquer en dehors du cadre des échanges thérapeutiques.

#### **16.4. Sessions de groupe et enregistrements**

Les sessions de groupe peuvent être enregistrées afin d'archiver le contenu et de mettre à disposition des ressources thérapeutiques utiles aux membres de l'Accompagnement sur la Plateforme. Le Client reste libre d'activer ou non sa caméra, d'utiliser un pseudonyme et de limiter sa participation orale. En participant aux sessions de groupe, le Client accepte que son image, sa voix ou ses interventions puissent apparaître dans les enregistrements. Ces enregistrements ne font l'objet d'aucune diffusion publique et demeurent strictement réservés aux membres inscrits à l'Accompagnement.

#### **16.5. Finalités des enregistrements**

Les enregistrements ont pour finalité :

- **16.5.1.** de permettre l'accès au replay aux participants inscrits ne pouvant être présents ;
- **16.5.2.** d'archiver le contenu des échanges afin d'assurer la continuité du dispositif et de mettre à disposition, sur la Plateforme, des ressources thérapeutiques utiles aux membres.

### **16.6. Accès aux enregistrements**

Les enregistrements sont accessibles uniquement aux membres effectivement inscrits à l'Accompagnement ou, le cas échéant, à l'option post-Accompagnement, via un espace privé sécurisé. Aucune diffusion publique n'est réalisée.

### **16.7. Durée de conservation**

Lorsque les enregistrements contiennent des données permettant d'identifier les participants, ils sont conservés en accès « replay » pendant une durée maximale de vingt-quatre (24) mois à compter de la date d'enregistrement, puis supprimés ou anonymisés. Par exception, certains enregistrements peuvent être placés en archivage intermédiaire, avec un accès strictement limité au Prestataire, pour la durée strictement nécessaire au respect d'éventuelles obligations légales ou à la défense des droits du Prestataire en cas de litige, et au maximum cinq (5) ans, puis supprimés ou anonymisés. Le Prestataire peut supprimer tout enregistrement plus tôt s'il l'estime nécessaire afin de protéger la confidentialité des participants.

## **17. Propriété intellectuelle**

### **17.1. Titularité des droits**

L'ensemble des contenus fournis dans le cadre de l'Accompagnement (vidéos, supports thérapeutiques, textes, méthodes, exercices, marques, logos, graphismes, replays, documents téléchargeables, contenus de la Plateforme) est protégé par le droit d'auteur et demeure la propriété exclusive du Prestataire, sauf mention contraire expresse.

### **17.2. Interdiction d'exploitation non autorisée**

Conformément à l'article L122-4 du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction, représentation, adaptation, traduction, modification, extraction, diffusion, mise à disposition, transmission ou exploitation, totale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation écrite préalable du Prestataire, est strictement interdite.

### **17.3. Accès personnel et usage toléré**

L'accès à l'Accompagnement est strictement personnel. Une consultation ponctuelle dans un cadre privé et familial est tolérée, sous la responsabilité du Client, à condition qu'elle ne donne lieu à aucune communication élargie, diffusion, reproduction, mise en ligne ou exploitation, notamment commerciale. Cette tolérance ne saurait être interprétée comme une autorisation de partage durable, organisé ou collectif des accès.

### **17.4. Interdictions spécifiques**

Il est notamment interdit au Client :

- **17.4.1.** de partager ses identifiants d'accès ou de permettre un accès régulier ou organisé aux contenus à un tiers ;
- **17.4.2.** de revendre, redistribuer ou diffuser les contenus, y compris à titre gratuit ;
- **17.4.3.** d'enregistrer, copier, télécharger massivement ou reproduire les contenus à des fins autres qu'un usage strictement personnel ;
- **17.4.4.** d'utiliser les contenus, supports, méthodes ou échanges pour entraîner, alimenter ou enrichir tout système d'intelligence artificielle, base de données, modèle automatisé ou dispositif d'apprentissage machine ;
- **17.4.5.** d'enregistrer, de capturer (audio, vidéo, capture d'écran) ou de reproduire tout ou partie des sessions individuelles ou collectives, ainsi que les replays, supports et échanges, y compris à des fins personnelles.

### **17.5. Mesures de protection**

À des fins de protection des contenus et de sécurisation des accès, le Prestataire peut mettre en œuvre des mesures techniques de traçabilité (notamment : filigranes, marquage des supports, journaux de connexion, logs d'accès) permettant d'identifier l'origine d'une diffusion non autorisée.

### **17.6. Sanctions en cas de violation**

Toute violation des dispositions du présent article constitue une atteinte aux droits de propriété intellectuelle susceptible d'entraîner :

- **17.6.1.** la suspension ou la résiliation immédiate de l'accès à l'Accompagnement, sans remboursement ;
- **17.6.2.** le versement de dommages et intérêts ;
- **17.6.3.** des poursuites pour contrefaçon conformément aux articles L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle, pouvant entraîner des sanctions civiles et pénales.

## **18. Responsabilité, santé et urgence**

### **18.1. Nature de l'accompagnement et limites**

L'Accompagnement propose des outils d'accompagnement psychologique à finalité thérapeutique. Il ne remplace en aucun cas une consultation médicale, un diagnostic médical, une prise en charge d'urgence ni un traitement prescrit. En cas de symptômes graves, de risque suicidaire ou de situation d'urgence, le Client doit contacter sans délai les services d'urgence (15, 112) ou consulter un professionnel de santé compétent. Pour la prévention du suicide, le Client peut également contacter le

3114 (numéro national de prévention du suicide). L'Accompagnement ne constitue pas une prise en charge d'urgence et ne remplace pas un suivi médical ou psychiatrique lorsque celui-ci est nécessaire.

### **18.2. Traitement médical ou médicamenteux en cours**

L'Accompagnement ne se présente pas comme une alternative à un traitement médical ou médicamenteux. Le Client est expressément invité à poursuivre tout traitement ou médication en cours et à ne jamais modifier, suspendre ou interrompre un traitement médical sans l'avis préalable du professionnel de santé prescripteur.

### **18.3. Limitation de responsabilité en cas de mauvais usage**

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une mauvaise utilisation des contenus, d'une interprétation personnelle inappropriée ou d'un usage contraire aux recommandations formulées dans le cadre de l'Accompagnement.

## **19. Données personnelles**

### **19.1. Finalités et bases légales**

Les données personnelles du Client sont traitées uniquement pour les besoins de l'exécution du contrat, notamment la gestion de l'inscription, des accès, l'organisation des sessions et le support. Les traitements reposent (i) sur l'exécution du contrat, (ii) sur le respect d'obligations légales (facturation, comptabilité) et, le cas échéant, (iii) sur l'intérêt légitime du Prestataire (sécurisation des accès, prévention de la fraude, amélioration du suivi et de l'expérience utilisateur). Le Prestataire ne vend ni ne cède les données personnelles. Dans le cadre de l'Accompagnement, certaines informations communiquées par le Client peuvent relever de données sensibles, notamment de santé. Elles sont traitées uniquement aux fins du suivi et de l'exécution du contrat, avec un accès strictement limité, dans le respect des obligations professionnelles applicables.

### **19.2. Sous-traitants techniques**

Dans le cadre de la prestation, certaines données peuvent être traitées par des sous-traitants techniques strictement nécessaires (par exemple : prestataire de paiement, plateforme communautaire et d'hébergement des contenus, outil de visioconférence, outil d'emailing), pour le seul compte du Prestataire.

### **19.3. Outils et transferts hors Union européenne**

Certains outils utilisés pour exécuter la prestation (notamment Skool, Systeme.io et Stripe) peuvent, selon leur organisation, impliquer un traitement ou un hébergement de données en dehors de l'Union européenne. Le Prestataire sélectionne ces solutions pour leur niveau de fiabilité et de sécurité et s'appuie sur les informations et engagements de conformité publiés par ces prestataires (RGPD, conditions et politiques de confidentialité). Pour toute question relative aux pratiques de ces prestataires (hébergement, transferts, mesures de sécurité), le Client est invité à consulter directement leurs pages dédiées et à les contacter.

### **19.4. Durées de conservation**

Les données liées à la facturation et à la comptabilité sont conservées pendant les durées légales applicables ; les échanges et données opérationnelles sont conservés pendant la durée nécessaire au suivi et au support, puis archivés ou supprimés selon les obligations légales et les besoins légitimes du Prestataire.

### **19.5. Droits du Client**

Le Client dispose des droits prévus par la réglementation (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité) qu'il peut exercer en contactant le Prestataire à l'adresse email indiquée aux présentes CGV.

### **19.6. Politique de confidentialité**

Le Client peut consulter la Politique de confidentialité, qui détaille les traitements (catégories de données, finalités, destinataires, durées, sécurité, transferts, etc.), accessible sur le site [www.protocoleangoisse.com](http://www.protocoleangoisse.com), rubrique « Politique de confidentialité ».

### **19.7. Réclamation (CNIL)**

Le Client peut introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, en France la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## **20. Force majeure**



Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil (panne majeure, catastrophe, décision administrative, etc.).

## **21. Réclamation et résolution amiable**

### **21.1. Adaptation ou interruption amiable de l'accompagnement**

Dans l'hypothèse où, malgré une collaboration sérieuse et respectueuse, le Prestataire estime que l'Accompagnement n'est pas, ou n'est plus, adapté à la situation du Client, les parties peuvent rechercher une solution amiable, pouvant aller jusqu'à une interruption anticipée de l'Accompagnement. Dans ce cadre, un remboursement total ou partiel peut être envisagé, à titre exceptionnel, au regard d'éléments objectifs (participation effective, respect du cadre, travail réalisé, engagements tenus), après analyse de la situation. Le cas échéant, un remboursement tient compte des prestations déjà réalisées et/ou des accès et contenus déjà délivrés.

### **21.2. Réclamation préalable**

En cas de difficulté, le Client est invité à adresser une réclamation écrite par email au Prestataire afin de rechercher en priorité une solution amiable.

## 22. Litiges et règles d'exclusion

### 22.1. Suspension ou résiliation de l'accès

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès à l'Accompagnement, notamment en cas de non-paiement, de partage d'identifiants, de fraude ou de manquement grave au cadre défini aux présentes CGV.

### 22.2. Comportements abusifs

En cas de comportement injurieux, diffamatoire, menaçant ou manifestement abusif de la part du Client, le Prestataire peut résilier l'accès à l'Accompagnement. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera dû au titre des prestations déjà réalisées et/ou des accès et contenus déjà délivrés. Le cas échéant, les prestations non réalisées peuvent faire l'objet, au choix du Prestataire et selon les circonstances, d'un avoir ou d'un remboursement partiel, après déduction de ce qui a déjà été exécuté.

### 22.3. Droit applicable et juridiction compétente

À défaut de résolution amiable, tout litige relève des tribunaux français compétents. Les présentes CGV sont régies par le droit français.



## 23. Médiation de la consommation

### 23.1. Principe

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le recours à une procédure de médiation de la consommation ne peut intervenir qu'après une tentative préalable de résolution amiable directement entre le Client et le Prestataire.

### 23.2. Médiateur compétent

À défaut d'accord amiable, et en application de l'article L612-1 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. Conformément aux articles L616-1 et R616-1 du Code de la consommation, le médiateur compétent est :

**Nom** : Samuel Courtois

**Organisme** : Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C)

**Adresse** : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

**Téléphone** : 01 89 47 00 14

**Email** : litiges@cm2c.net

**Contact direct** : samuel.courtois@cm2c.net

**Site internet** : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

### 23.3. Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR/RLL) étant fermée depuis le 20 juillet 2025, le Client peut, en cas de litige transfrontalier, se rapprocher des dispositifs nationaux de médiation ou des Centres Européens des Consommateurs.

---

**Fait foi**

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent l'intégralité de l'accord entre les parties. Elles annulent et remplacent tout accord, échange ou document antérieur, écrit ou oral, relatif au même objet.

Les présentes CGV sont applicables à compter de la commande.

Fait à Antibes, le \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_.

Le Prestataire : Maxime Tarcher

A handwritten signature in black ink, consisting of several sweeping strokes. The name 'TARCHER' is clearly visible in the center of the signature.