

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACCOMPAGNEMENT « PROTOCOLE ANGOISSE »

Version du 07/07/2026 - 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	4
8. Droit de rétractation et commencement d'exécution avant l'expiration du délai légal	6
9. Modalités d'accès à l'accompagnement	7
10. Description de l'accompagnement	7
11. Finalité de l'accompagnement	9
12. Prix de l'accompagnement	10
13. Modalités de paiement et résiliation de l'abonnement	10
14. Organisation, planification et annulations	11
15. Confidentialité et secret professionnel	12
16. Propriété intellectuelle	13
17. Responsabilité, santé et urgence	15
18. Données personnelles	15
19. Force majeure	16
20. Réclamation et résolution amiable	16
21. Litiges et règles d'exclusion	17
22. Médiation de la consommation	17
ANNEXE – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION	20

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, replays), un accès à une communauté en ligne (Skool), des sessions de groupe en visioconférence ainsi qu'un espace de questions thérapeutiques, dans le cadre d'un abonnement mensuel.

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

Site internet : 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, la facture et, le cas échéant, sur tout support durable transmis après la conclusion du contrat.

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 le récapitulatif contractuel de la commande du Client :

Montant réglé par le Client à la commande : 350 €, correspondant au premier mois d'abonnement.
Modalité de règlement : Paiement en une (1) fois à la commande, puis prélèvement mensuel récurrent de 350 € tant que l'abonnement demeure actif.

L'Accompagnement est proposé sous la forme d'un abonnement mensuel. À défaut de résiliation, la relation contractuelle se poursuit par périodes mensuelles successives d'un (1) mois, chacune donnant lieu à un prélèvement automatique de 350 € à la date anniversaire de la commande. Le Client peut résilier à tout moment avant la prochaine échéance, via la fonctionnalité de résiliation mise à sa disposition par voie électronique ou, à titre complémentaire, par email à l'adresse contact@protocoleangoisse.com.

La résiliation prend effet à l'expiration de la période mensuelle en cours. Aucun prorata ni remboursement n'est dû pour une période mensuelle déjà commencée. À la date de prise d'effet de la résiliation ou en cas d'arrêt du paiement, l'accès à la Plateforme, aux sessions, aux replays, aux supports et aux espaces d'échange prend fin.

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 15, notamment sous forme de replay réservé aux participants. Le Client reconnaît également avoir été informé que certains extraits issus des sessions peuvent être utilisés par le Prestataire à des fins d'information, de pédagogie ou de communication, uniquement après traitement visant à empêcher l'identification des participants concernés, dans les conditions prévues à l'article 15.7.
- **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. Droit de rétractation et commencement d'exécution avant l'expiration du délai légal



8.1. Demande expresse de commencement immédiat d'exécution

En validant sa commande, le Client demande expressément que l'exécution de l'Accompagnement commence avant l'expiration du délai légal de quatorze (14) jours, avec activation immédiate des accès, mise à disposition immédiate des contenus numériques et possibilité de participer sans délai aux dispositifs inclus.

8.2. Contenus numériques fournis sans support matériel

Le Client reconnaît que certains éléments de l'Accompagnement constituent des contenus numériques fournis sans support matériel, notamment les vidéos, replays, ressources et supports en ligne. Pour cette part de la prestation, le Client consent expressément à l'exécution immédiate et reconnaît qu'il perd son droit de rétractation dès leur mise à disposition.

8.3. Prestations de services commencées avant la fin du délai légal

S'agissant des prestations de services comprises dans l'Accompagnement, si le Client exerce son droit de rétractation dans le délai légal après avoir demandé le commencement immédiat de l'exécution, il reste redevable du montant correspondant aux services déjà fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, ainsi que, le cas échéant, des éléments numériques pour lesquels le droit de rétractation a été perdu du fait de son consentement exprès.

8.4. Modalités de matérialisation

Les consentements et reconnaissances visés au présent article sont recueillis au moyen de cases à cocher distinctes de l'acceptation des présentes CGV, puis confirmés au Client sur support durable.

8.5. Exécution complète

Si la prestation de services a été entièrement exécutée avant la fin du délai légal de rétractation, le Client reconnaît qu'il ne dispose plus du droit de rétractation pour cette part de la prestation, dans les conditions prévues par la loi.

8.6. Formulaire type

Le formulaire type de rétractation figure en annexe des présentes CGV.

9. Modalités d'accès à l'accompagnement

9.1. Contenu de l'accompagnement

L'Accompagnement comprend l'accès aux supports et ressources en ligne et aux sessions de groupe, 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 initial. Cet accès est strictement personnel et ne peut être cédé, partagé ou transféré à un tiers.

9.3. Durée d'accès

L'accès à l'Accompagnement est maintenu pendant la durée de l'abonnement actif, sous réserve du paiement effectif des échéances. À l'expiration de la période en cours, en l'absence de renouvellement ou en cas de résiliation effective, l'accès aux sessions, aux supports, aux replays et aux ressources hébergées sur la Plateforme prend fin.

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. Incident de paiement et suspension d'accès

Tout incident 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.

10. Description de l'accompagnement



10.1. Nature thérapeutique de l'accompagnement

Le « Protocole Angoisse » est un accompagnement psychologique à finalité thérapeutique, encadré par un psychologue (titre professionnel réglementé). Il est proposé sous la forme d'un abonnement mensuel donnant accès, pendant la durée de validité de l'abonnement et sous réserve du paiement des échéances, à un suivi clinique de groupe, à des contenus vidéo et à des supports thérapeutiques.

10.2. Éléments constitutifs de l'accompagnement

L'Accompagnement repose sur les éléments suivants :

- **10.2.1. Sessions de groupe**

Des sessions de groupe sont proposées pendant toute la durée de l'abonnement actif, selon le rythme communiqué sur la Plateforme. Leur nombre, leur durée et leur format peuvent être ajustés de manière raisonnable en fonction de l'organisation du dispositif, du nombre de participants et des contraintes techniques ou cliniques.

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

Les contenus vidéo, supports écrits, exercices guidés, documents de suivi et replays mis à disposition du Client constituent des supports thérapeutiques intégrés au suivi psychologique. Ils ont pour fonction de prolonger le travail clinique réalisé lors des sessions de groupe, de soutenir la mise en pratique des exercices entre les séances, et de permettre au Client de mieux comprendre ses mécanismes anxieux. Ces contenus ne sont ni vendus séparément, ni présentés comme une formation autonome, ni destinés à être consommés indépendamment du cadre thérapeutique proposé. Ils s'inscrivent dans la continuité de l'accompagnement assuré par le Prestataire, à l'instar de supports, exercices ou tâches thérapeutiques pouvant être proposés entre deux séances.

- **10.2.3. 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, par écrit ou lors des sessions de groupe, 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.

- **10.2.4. Bilans d'avancement thérapeutiques**

Le Client peut être invité à transmettre régulièrement des bilans d'avancement thérapeutiques, notamment avant certaines sessions de groupe ou à différentes étapes de l'Accompagnement. Ces bilans permettent au Prestataire d'identifier les progrès réalisés, les difficultés rencontrées, les questions liées aux exercices proposés, ainsi que les éventuels points nécessitant un ajustement clinique. Ils contribuent à assurer la continuité du suivi psychologique entre les sessions et à adapter, lorsque cela est pertinent, les thèmes abordés pendant les séances de groupe. Lorsque le Client ne peut pas assister à une session, la transmission d'un bilan d'avancement permet de maintenir un lien de suivi et de faciliter l'intégration de sa situation dans le cadre général de l'accompagnement.

10.3. Précisions essentielles

Il est expressément précisé que :

- **10.3.1.** Les sessions 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 utilisés lors des thérapies cognitivo-comportementales.
- **10.3.3.** L'espace de questions/réponses fait partie intégrante du suivi clinique et du cadre d'accompagnement.

- **10.3.4.** Les bilans d'avancement, lorsqu'ils sont demandés, ne constituent pas une formalité administrative ni un simple questionnaire de satisfaction. Ils font partie du cadre de suivi psychologique et permettent au Prestataire d'apprécier l'évolution du Client, de repérer les obstacles rencontrés, et d'orienter les échanges thérapeutiques proposés pendant les sessions de groupe.



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 de groupe, avec un ajustement 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 et une évaluation des progrès du Client.

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. Centralité du suivi clinique

L'Accompagnement repose sur un cadre clinique global comprenant notamment les sessions de groupe, les échanges thérapeutiques, les bilans d'avancement, les exercices proposés et les supports thérapeutiques mis à disposition. Le Prestataire demeure le praticien central de l'Accompagnement : il structure le dispositif, anime les sessions, répond aux questions thérapeutiques, ajuste les orientations proposées et veille à la cohérence clinique du parcours. Les contenus vidéo et ressources numériques n'ont pas vocation à se substituer à ce suivi, mais à le soutenir entre les séances.

11.5. 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.

11.6. Implication du Client

Le Client reconnaît que l'efficacité de l'Accompagnement dépend notamment de sa participation active, de son assiduité, de la consultation des supports thérapeutiques mis à disposition, de la réalisation des

exercices proposés, de la transmission régulière des bilans d'avancement lorsqu'ils sont demandés, ainsi que de sa participation aux sessions de groupe lorsque celle-ci est possible. Le Client reconnaît également que l'absence répétée de participation aux sessions et de transmission des éléments de suivi demandés peut limiter la capacité du Prestataire à assurer pleinement l'ajustement clinique de l'Accompagnement, sans que cela remette en cause la mise à disposition du cadre thérapeutique prévu aux présentes CGV.

12. Prix de l'accompagnement

12.1. Prix

Le prix applicable figure au récapitulatif contractuel de la commande. À la date des présentes, l'Accompagnement est facturé **350 €** par mois, sous la forme d'un abonnement mensuel. Le premier mois est réglé à la commande. Les mois suivants sont facturés **350 €** par mois tant que l'abonnement demeure actif.

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. L'Accompagnement a pour objet principal le suivi psychologique de personnes présentant des troubles anxieux ou des difficultés liées à l'anxiété. Les sessions de groupe constituent des temps cliniques réguliers avec le Prestataire. Les bilans d'avancement permettent le suivi de l'évolution du Client et l'ajustement des orientations thérapeutiques. Les contenus vidéo, exercices guidés, replays et supports écrits constituent des outils thérapeutiques intégrés au soin, destinés à soutenir la mise en pratique entre les séances. Ils ne sont ni vendus ni présentés comme une prestation autonome de formation, de coaching ou de développement personnel. En conséquence, aucune TVA n'est facturée au titre du présent Accompagnement.

13. Modalités de paiement et résiliation de l'abonnement

13.1. Structure tarifaire

Le premier règlement effectué par le Client est de **350 €**. Il correspond au premier mois d'abonnement à l'Accompagnement.

13.2. Poursuite de l'abonnement

À défaut de résiliation, l'abonnement se poursuit par périodes mensuelles successives d'un (1) mois, chacune donnant lieu à un prélèvement automatique de **350 €** à la date anniversaire de la commande.

13.3. Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son abonnement à tout moment avant la prochaine échéance : (i) via la fonctionnalité gratuite de résiliation par voie électronique mise à sa disposition ; ou (ii) à titre complémentaire, par email adressé à contact@protocoleangoisse.com.

13.4. Prise d'effet de la résiliation

La résiliation prend effet à l'expiration de la période mensuelle en cours. Aucun prorata ni remboursement n'est dû pour une période déjà commencée, sauf dispositions légales impératives contraires. Le Prestataire confirme au Client, sur support durable et dans un délai raisonnable, la réception de la demande de résiliation, la date de fin du contrat et les effets de la résiliation.

13.5. Incident ou retard de paiement

En cas d'échec d'un prélèvement ou de retard de paiement, le Prestataire peut, sans préjudice de tout autre droit, suspendre temporairement l'accès à l'Accompagnement jusqu'à régularisation complète des sommes dues. La suspension d'accès ne suspend pas l'obligation de paiement des sommes dues. Les éventuels frais réellement supportés par le Prestataire du fait de l'incident de paiement peuvent être mis à la charge du Client sur justificatifs.

13.6. Défaut de paiement persistant, 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 résilier l'abonnement de plein droit avec cessation des accès à l'issue de la période concernée, et/ou (ii) d'engager toute démarche de recouvrement amiable ou judiciaire utile portant sur les sommes déjà exigibles.

14. Organisation, planification et annulations

14.1. Modalités pratiques d'organisation

Les modalités pratiques relatives à l'Accompagnement, notamment le calendrier des sessions de groupe, les horaires et les liens de connexion, sont communiquées via la Plateforme, à l'issue des sessions ou par courrier électronique.

14.2. Sessions de groupe

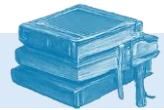
- **14.2.1.** Le Client est responsable de la qualité de sa connexion internet et de son matériel.
- **14.2.2.** Le Client peut choisir de ne pas activer sa caméra ou d'utiliser un pseudonyme. L'activation du micro est toutefois recommandée afin de favoriser des échanges fluides.
- **14.2.3.** Le Client est libre de participer ou non aux sessions de groupe.

- **14.2.4.** 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.

14.3. Bilans d'avancement avant les sessions

Avant certaines sessions de groupe, le Client peut être invité à compléter un bilan d'avancement via la Plateforme ou tout autre outil communiqué par le Prestataire. Ce bilan permet de faire remonter les difficultés rencontrées, les progrès observés, les questions thérapeutiques et les points à approfondir. Il permet au Prestataire d'adapter les thèmes abordés pendant les sessions de groupe et de maintenir une continuité de suivi, y compris lorsque le Client ne peut pas assister à une session.

15. Confidentialité et secret professionnel



15.1. 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.

15.2. Dossier de suivi thérapeutique

Le dossier 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.

15.3. Sessions de groupe et enregistrements

Les sessions de groupe peuvent être enregistrées afin de permettre l'accès au replay aux membres de l'Accompagnement et d'assurer la continuité du dispositif. 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 reconnaît que sa voix, son image ou ses interventions peuvent apparaître dans ces enregistrements, dans les limites du présent article.

15.4. Finalités des enregistrements

Les enregistrements ont pour finalité :

- **15.4.1.** de permettre l'accès au replay aux participants inscrits ne pouvant être présents ;
- **15.4.2.** 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.
- **15.4.3.** de permettre, le cas échéant, l'utilisation de contenus issus des sessions à des fins d'information, de pédagogie ou de communication, uniquement après anonymisation des participants concernés, dans les conditions prévues à l'article 15.7.

15.5. Accès aux enregistrements

Les enregistrements complets des sessions sont accessibles uniquement aux membres effectivement inscrits à l'Accompagnement, via l'espace privé sécurisé Skool. Aucune diffusion publique en clair des

enregistrements faisant apparaître les participants n'est réalisée. Par exception, le Prestataire peut utiliser ou diffuser publiquement certains extraits, courts ou longs, issus des sessions de groupe à des fins d'information, de pédagogie ou de communication, uniquement lorsque les participants concernés ont été anonymisés dans les conditions prévues à l'article 15.7.

15.6. 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 de ses droits 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.

15.7. Utilisation d'extraits à des fins d'information, de pédagogie ou de communication

Le Prestataire peut être amené à utiliser certains extraits issus des sessions de groupe à des fins d'information, de pédagogie ou de communication, notamment sur son site internet, ses réseaux sociaux, ses supports de présentation, ses contenus vidéo ou ses supports promotionnels. Ces extraits peuvent être courts ou longs, dès lors qu'ils sont traités afin de ne pas rendre les participants identifiables. Le Prestataire veille notamment à anonymiser les participants par tout moyen utile, tel que le recadrage de l'image, le floutage, la suppression ou la modification de la voix, l'utilisation d'un diminutif ou le retrait des noms, prénoms, pseudonymes, informations personnelles et éléments cliniques individualisants. Aucun contenu permettant d'identifier directement ou raisonnablement un participant par son image, sa voix, son nom, son pseudonyme, son histoire personnelle ou le contenu de son intervention ne sera diffusé publiquement sans autorisation spécifique préalable. Le Client reconnaît avoir été informé de cette possibilité et conserve la faculté, lors des sessions, de ne pas activer sa caméra, d'utiliser un pseudonyme et de limiter sa participation orale.

16. Propriété intellectuelle

16.1. Titularité des droits

L'ensemble des contenus fournis dans le cadre de l'Accompagnement, notamment les vidéos, supports thérapeutiques, textes, graphismes, logos, replays, documents téléchargeables, contenus de la Plateforme, ainsi que leur sélection, leur structuration, leur agencement et leur formalisation originale, est protégé par le droit d'auteur et demeure la propriété exclusive du Prestataire, sauf mention contraire expresse.

16.2. Interdiction d'exploitation non autorisée

Conformément aux articles L122-4 et suivants 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, des contenus protégés, sans l'autorisation écrite préalable du Prestataire lorsque celui-ci en est titulaire ou dûment

autorisé, est strictement interdite et est susceptible de constituer un acte de contrefaçon, passible de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende, conformément à l'article L335-2 du Code de la propriété intellectuelle.

16.3. Accès personnel

L'accès à l'Accompagnement est strictement personnel, privé et non transférable. Toute communication des identifiants, tout partage durable ou organisé des accès, ainsi que toute mise à disposition des contenus à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sont interdits.

16.4. Interdictions spécifiques

Il est notamment interdit au Client :

- **16.4.1.** de partager ses identifiants d'accès ou de permettre un accès régulier ou organisé aux contenus à un tiers ;
- **16.4.2.** de revendre, redistribuer ou diffuser les contenus, y compris à titre gratuit ;
- **16.4.3.** d'enregistrer, copier, télécharger massivement ou reproduire les contenus à des fins autres qu'un usage strictement personnel ;
- **16.4.4.** 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 ;
- **16.4.5.** d'enregistrer, de capturer (audio, vidéo, capture d'écran) ou de reproduire tout ou partie des sessions de groupe, ainsi que les replays, supports et échanges, y compris à des fins personnelles.

16.5. 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.

16.6. Sanctions en cas de violation

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

- **16.6.1.** la suspension ou la résiliation immédiate de l'accès à l'Accompagnement, sans remboursement ;
- **16.6.2.** le versement de dommages et intérêts ;

- **16.6.3.** des poursuites pour contrefaçon conformément aux articles L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle, pouvant entraîner des sanctions civiles et pénales.

17. Responsabilité, santé et urgence

17.1. 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.

17.2. 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.

17.3. 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.

18. Données personnelles

18.1. Finalités et bases légales

Les données personnelles du Client sont traitées uniquement pour les besoins de la gestion de la commande, des accès, de l'organisation des sessions, du suivi de l'Accompagnement, du support, de la facturation, de la comptabilité, de la sécurité, de la prévention de la fraude, ainsi que, le cas échéant, de la préparation d'extraits rendus non identifiants à des fins d'information, de pédagogie ou de communication, dans les conditions prévues à l'article 15.7. Les traitements reposent, selon les cas, sur (i) l'exécution du contrat, (ii) le respect d'obligations légales et (iii) l'intérêt légitime du Prestataire pour la sécurisation et la bonne administration de son activité. Lorsque des données relevant de catégories particulières, notamment des données de santé, sont traitées dans le cadre de l'Accompagnement, elles le sont uniquement dans la mesure nécessaire au suivi du Client, avec un accès strictement limité aux personnes habilitées et dans le respect des obligations professionnelles de confidentialité applicables.

18.2. 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.

18.3. 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.

18.4. Durées de conservation

Les données liées à la commande, au support et à l'exploitation de l'Accompagnement sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis archivées pendant la durée strictement nécessaire à la gestion des réclamations, à la défense des droits du Prestataire et au respect des obligations légales. Les données de facturation et de comptabilité sont conservées pendant les durées légales applicables.

18.5. 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.

18.6. 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.protocolangoisse.com, rubrique « Politique de confidentialité ».

18.7. 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).

19. 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.).

20. Réclamation et résolution amiable

20.1. 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.

20.2. 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.

21. Litiges et règles d'exclusion

21.1. 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.

21.2. 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.

21.3. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit français. À défaut de résolution amiable ou de médiation, tout litige sera porté devant les juridictions françaises compétentes dans les conditions du droit commun. Le Client consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.



22. Médiation de la consommation

22.1. 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.

22.2. 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 :

Organisme : CM2C, Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net>

Modalités de saisine : via le formulaire en ligne accessible sur le site du médiateur ou par courrier à l'adresse ci-dessus.

22.3. 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 Prestataire : Maxime Tarcher

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'M' and 'T' that form a continuous loop, with the name 'Tarcher' written in a smaller, more legible script across the middle.

ANNEXE – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

Rétractation : veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez exercer votre droit légal de rétractation. Vous pouvez nous transmettre ce formulaire par courrier postal ou par email à l'adresse contact@protocoleangoisse.com. Vous pouvez également exercer ce droit par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant clairement votre volonté de vous rétracter. La rétractation signifie que vous souhaitez revenir sur votre commande dans le délai légal applicable. En cas de rétractation après commencement d'exécution, le montant éventuellement remboursé est déterminé conformément aux présentes CGV, en tenant compte, selon les cas, des services déjà fournis et des contenus numériques déjà mis à disposition. En cas de difficulté ou de question sur l'application de ces modalités, vous pouvez nous écrire à contact@protocoleangoisse.com afin que votre situation soit examinée avec attention.

Résiliation : notez qu'il ne s'agit pas du formulaire de résiliation de l'abonnement. Pour résilier votre abonnement, il vous suffit de nous l'indiquer par email ou d'utiliser la procédure de résiliation décrite dans le mail de confirmation de commande ou dans les présentes CGV.

À l'attention de :

Maxime Tarcher

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

Email : contact@protocoleangoisse.com

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation 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.