

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

Le présent document, dénommé « Conditions Générales d'Utilisation et de Vente » (les « CGUV »), est réputé complet et à jour, et constitue la base contractuelle des relations commerciales entre vous et **Capital Santé Optimisé** (ci-après « **CSO** »), propriétaire et représentant unique du site internet suivant (tous sous-domaines éventuels compris) : www.capital-sante-optimise.com.

L'acceptation des CGUV est obligatoire afin de valider vos commandes, et emporte l'adhésion expresse et sans réserve à leur application.

CSO atteste sa bonne foi et sa volonté de mettre en œuvre toutes diligences permettant la bonne exécution de ses obligations contractuelles.

Tout contrat particulier s'ajoutant éventuellement aux présentes CGUV sera notifié pour acceptation expresse ou pour notification selon les cas.

Partie 1 : Objet et application des CGUV

Article 1. Définitions

CSO : l'éditeur, propriétaire, représentant unique du Site, de l'enseigne commerciale et de la marque « Capital Santé Optimisé », tel que désigné dans les Mentions Légales.

Le Site : le site internet accessible à l'adresse www.capital-sante-optimise.com dans son ensemble.

Les CGUV : l'ensemble du présent contrat indivisible, régissant entièrement et exclusivement la souscription de service(s) et l'achat de produit(s) auprès de **CSO**, également dénommé « Conditions Générales d'Utilisation et de Vente », ou les «CGUV».

La Politique de Protection des Données : l'ensemble du document rassemblant les engagements de **CSO** sur la collecte et au traitement de données à caractère personnel effectués via le Site, qui est accessible en cliquant ici.

Produits : tout type de biens physiques ou dématérialisés proposés par **CSO** via le Site.

Services : désigne l'ensemble des services proposés par **CSO** via le Site.

L'Utilisateur : toute personne physique détenant la pleine capacité juridique qui navigue sur le Site et/ou utilise ses fonctionnalités, sous son entière responsabilité.

Le Client : tout Utilisateur qui effectue un achat de Produits et/ou de Services sur le Site.

Les Parties : désigne ensemble **CSO** et l'Utilisateur ou **CSO** et le Client.

Tiers : toute personne non partie aux présentes CGUV.

Les Informations : l'ensemble des informations publiées sur le Site directement par **CSO**.

Les Données : l'ensemble des données et contenus éventuellement renseignées par l'Utilisateur ou le Client pour utiliser le Site et ses fonctionnalités.

Article 2. Objet du contrat

. Les présentes CGUV reflètent l'intention réelle et commune des Parties signataires.

. Les CGUV régissent entièrement et exclusivement l'utilisation du Site, toutes applications et fonctionnalités comprises, ainsi que les relations commerciales entre les Parties.

. Les CGUV définissent les modalités d'inscription, de souscription ou d'achat des Produits et Services de **CSO**, les modalités et conditions d'utilisation des Produits et Services, les obligations respectives des Parties dans ce cadre, la durée du contrat, ainsi que les modalités de résolutions des éventuels litiges.

. Notamment, les CGUV fixent les conditions d'utilisation des informations et contenus appartenant à **CSO** accessibles sur le Site, au regard de tous droits de propriété intellectuelle éventuels.

Article 3. Application du contrat

Article 3.1. Indivisibilité

. Le présent Contrat est indivisible. Son acceptation expresse et sans réserve vaut pour l'ensemble à l'exception des clauses qui ne sauraient par nature trouver à s'appliquer.

. L'acceptation des CGUV est exprimée en une seule fois par le Client, au moment de la validation de sa commande, dont l'accord emporte renonciation à toute éventuelle déclaration contraire préalable.

. Par conséquent, les Clients ne peuvent en aucun cas renoncer unilatéralement à l'application d'une ou plusieurs clause(s) des présentes CGUV.

. La modification ou la substitution éventuelle de la part de **CSO** d'une ou plusieurs clause(s) des CGUV, pour quelque motif que ce soit, ne vaut pas renonciation par lui à l'ensemble.

. Dans le cadre d'une éventuelle procédure judiciaire aboutissant à la reconnaissance de l'invalidité ou à la modification d'une ou plusieurs clause(s) des présentes CGUV, cette invalidité ou modification ne vaudrait que pour la ou les clause(s) explicitement désignée(s), sauf décision contraire prévue par la Loi ou acquise par décision de justice exécutoire.

Article 3.2. Interprétation des clauses

. Dans le cas éventuel de conflit d'interprétation entre le contenu des clauses des présentes CGUV et leurs titres, la priorité sera accordée au contenu des stipulations.

. Les délais actés dans les présentes CGUV sont de principe considérés comme ouverts.

Article 3.3. Capacité à agir

Le Client atteste de sa capacité à agir et à contracter avec **CSO**, qui se réserve le droit de demander tout justificatif supplémentaire éventuel (âge, statut civil, etc.).

Le Client doit renseigner les informations demandées par **CSO** pour pouvoir passer et valider ses commandes. Le Client admet sans réserve être responsable de la fourniture des données demandées par **CSO** pour conclure parfaitement les transactions sur le Site ou non, et du respect de ses obligations en résultant à l'égard de **CSO**.

Les Utilisateurs et les Clients en situation de handicap auditif (sourds et malentendants) admettent sans réserve qu'ils ne peuvent pas imposer à **CSO** d'obtenir des Produits et Services sous-titrés, qui n'est en rien obligé de faire apparaître ces sous-titres sur chacun des supports de formation mis à leur disposition, et qui précise par ailleurs que des supports écrits (sous format PDF) sont accessibles et téléchargeables pour la majorité des Produits du Site.

Article 3.4. Modification des CGUV

CSO se réserve le droit de modifier les termes des présentes CGUV, à tout moment et sans avoir à s'en justifier, dès lors que cette modification est rendue nécessaire par un objectif commercial ou légal légitime, sans qu'elle ne soit assimilée à une renonciation par lui à l'ensemble.

De principe, les nouvelles CGUV sont applicables aux nouvelles commandes et non aux commandes en cours.

Il est donc admis sans réserve que les CGUV présentées pour acceptation lors de la validation de la commande sont réputées à jour et demeurent le seul contrat opposable entre les Parties.

Le Client admet ainsi que dans le cas où il refuse les conditions qui lui sont présentées lors de la passation de sa commande il ne peut pas valider celle-ci.

Pour les Clients ayant déjà acceptés les CGUV concernant des Produits et/ou Services dont la livraison ou l'exécution dure dans le temps, les modifications seront immédiatement effectives à compter de leur notification par tous moyens écrits par **CSO**, à condition que les clauses modifiées n'entraînent pas une diminution substantielle des droits des Utilisateurs et des Clients (ces clauses peuvent concerner la durée du contrat, les caractéristiques des Produits et/ou Services, et le prix du bien à livrer ou du service à rendre).

Dans ce dernier cas, les nouvelles CGUV devront être approuvées explicitement par les Clients ayant souscrit à un ou des Services/Produits de type « abonnements », étant entendu que certains Produits pourraient ne plus être accessibles du fait de cette modification (notamment, retrait de conférences, interventions, ou Produits faisant intervenir des partenaires ayant rompu leur participation aux Produits de **CSO**, etc.), ce que le Client admet comme un droit légitime de **CSO** qui ne saurait être considéré comme une diminution de ses droits au sens mentionné ci-dessus.

CSO pourra toujours proposer un ou des Produits de remplacement au Client concerné.

Lorsque le Client refuse d'approuver les nouvelles CGUV, ce dernier admet que son refus empêche la poursuite normale des CGUV et de son abonnement le cas échéant, qui sera résilié à échéance, dans les conditions de l'article 21 des présentes.

Le Client pourra également accéder à l'ancienne version des Produits qu'il a commandé initialement et dans les conditions qu'il a acceptées initialement, sans que cette possibilité ne constitue un engagement ferme à la charge de **CSO**, lorsque les Produits/Services concernés ont été retirés de la vente et ne sont plus accessibles sur le Site ni sur l'espace membre des Clients.

CSO se réserve le droit exclusif de proposer valablement des offres et des conditions spéciales à tout moment, qui s'appliquent pour la durée spécifiée sur le bon de commande avant la validation de leur souscription.

Toute clause particulière des présentes CGUV expressément notifiée et acceptée comme telle prévaut sur ses clauses générales en cas de contradiction éventuelle.

Article 4. Devoir de collaboration

Les Parties s'engagent à collaborer activement et de bonne foi à la bonne exécution des présentes CGUV et être engagées par une obligation d'information réciproque et mutuelle.

Notamment, le Client admet devoir mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour garantir **CSO** contre toute perte, dommage ou réclamation concernant ou non l'usage de ses Produits et Services, pendant et après l'exécution des présentes CGUV.

Le Client admet ainsi sans réserve son propre devoir de collaboration et s'engage à faire état de ses besoins spécifiques le cas échéant.

La responsabilité de **CSO** ne saurait donc être recherchée, en tout ou partie, pour manquement à ses obligations de conseil, résultant du silence du Client sur un ou des élément(s) pouvant déterminer son engagement, notamment au regard de l'usage qu'il compte en faire, si cet usage se démarque des usages standards des Produits/Services.

Notamment, la commande et l'utilisation par le Client de Services et Produits dans le domaine de l'accompagnement en développement personnel et spirituel et/ou d'amélioration de sa santé dont les résultats sur le Client dépendent de nombreux facteurs qui ne sont pas sous le contrôle de **CSO**, ne saurait engager en quoi que ce soit **CSO** et notamment si cette utilisation se démarque des utilisations normales de ce type de Produits et Services.

Il est donc admis que les Produits et Services sont destinés à l'amélioration de l'hygiène de vie physique et mentale, et du bien-être en général, du Client, dans une optique strictement préventive et en utilisant des méthodes et produits qualifiés de naturels. En aucun cas **CSO** ne

propose ni ne permet via le Site ni hors du Site des produits et services destinés à une utilisation curative, qui reste intégralement le monopole de la médecine dans toutes ses formes formellement habilitées et réglementées. (plus de précisions dans l'article 20 des présentes)

Article 5. Déclaration d'indépendance réciproque

Les Parties se déclarent réciproquement totalement indépendantes. Les présentes CGUV n'ont en aucun cas pour objet ni pour effet d'associer et/ou de confondre les activités respectives des Parties, et ne constituent en rien un mandat entre les Parties, un contrat de société, ni un contrat de représentation quelconque.

Les Parties conservent chacune la charge et le monopole de leurs activités respectives concernant leurs obligations sociales, comptables, fiscales, et juridiques au sens large. Elles se déchargent mutuellement de toute responsabilité en cas de dommage quelconque résultant d'une défaillance même partielle d'une des Parties relativement aux catégories d'obligations précitées.

De ce fait, les Parties se déclarent également indépendantes au regard de toutes relations contractuelles éventuellement souscrites auprès de tous tiers et sous leurs propres responsabilités respectives. Les Parties répondent, dans les limites fixées par la loi et par toute convention, du fait des tiers auxquels ils sont éventuellement liés par contrat, et de tout dommage créé à l'autre Partie dans le cadre de l'exécution dudit contrat.

Le Client s'engage ainsi à répondre de sa responsabilité résultant de sa/ses propre(s) activité(s), ainsi que de la création, la divulgation, la diffusion, le transfert de toute fausse publicité concernant **CSO** et ses éventuels partenaires et/ou sous-traitants.

Article 6. Maintenance et disponibilité du Site

CSO atteste mettre en œuvre les moyens nécessaires à la disponibilité du Site, pour permettre un accès au Site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et à une utilisation optimale au niveau technique, sauf en cas de force majeure, et reste à cet égard soumis à une obligation de moyens.

L'Utilisateur dégage ainsi **CSO** de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'accès au Site du fait d'un événement échappant à son contrôle (notamment et non limitativement, aléas techniques, perturbations sur le réseau internet, défaillances quelconques de prestataires d'hébergement, etc.), ou du fait d'opérations ponctuelles de maintenance ou de mises à jour rendues nécessaires.

Article 7. Mise à jour des Services de CSO

CSO s'engage à maintenir les Services à jour et opérationnels dans des conditions normales d'utilisations, et ne garantit aucune compatibilité technique spécifique (versions de logiciels, mises à jour des appareils et systèmes d'exploitations, etc.).

Les Informations publiées sur le Site sont données à titre informatif et sont susceptible d'être modifiées, ce que l'Utilisateur admet pleinement ainsi que la modification éventuelle du fonctionnement des Services dans tous les cas de révisions, mineures ou majeures, rendues nécessaires.

L'Utilisateur admet devoir faciliter autant que possible les interventions rendues nécessaires pour mettre à jour les Services, et garantit **CSO** contre toute forme de désaccords, litiges, ou poursuites en cas de dommage résultant de ses propres manipulations et/ou de toutes manœuvres ayant pour objet ou pour effet de rendre plus difficiles voire impossibles lesdites mises à jour.

Notamment, en cas de défauts ou bugs du Service concerné du fait de telles manipulations, les dommages en résultant restent de sa pleine responsabilité.

Article 8. Modération et pouvoir de contrôle de CSO

CSO assure une modération active de l'ensemble des contenus éventuellement publiés sur le Site par les Utilisateurs (contenus importés des réseaux sociaux, commentaires d'articles ou d'autres

contenus, etc.), sans déroger aux obligations de confidentialité découlant de sa Politique de Protection des Données.

Engagements de l'Utilisateur :

. L'Utilisateur est présumé remplir et s'engage à remplir authentiquement, complètement et exactement les Données éventuellement demandées sous sa pleine responsabilité. Sa défaillance, du fait du caractère incomplet, illicite ou inadéquat des Données, qui peut être qualifié unilatéralement par **CSO**, écarte totalement la responsabilité de ce dernier en cas de difficulté ou d'impossibilité d'utiliser le Site dans son ensemble.

. L'Utilisateur s'engage à utiliser le Site, et à interagir avec **CSO**, lors des événements en ligne ou non, en direct ou non (webinaires, formations, conférences, etc.), qu'ils soient hébergés sur le Site, sur un des sites de **CSO** ou sur les réseaux sociaux ou toute autre plateforme sur internet le cas échéant, dans le respect des présentes CGUV, de la législation et des règles de bonne conduite issues de la Netiquette.

Contenus illicites et/ou perturbations du Site :

. **CSO** se réserve le droit de supprimer, valablement et à tout moment, toute information pouvant perturber le fonctionnement du Site ou violant les présentes CGUV, les lois nationales ou internationales, ou les règles de la Nétiquette.

. Sont interdits, notamment et non limitativement : les violences verbales, menaces de violence physique, discriminations de toutes natures, appels à la haine, injures, diffamations, atteintes aux mœurs et à l'ordre public, propositions commerciale et démarchage, infractions liées à la pédopornographie et au terrorisme.

Suspension ou retrait du droit d'accéder au Site :

. **CSO** se réserve le droit de valablement suspendre, interrompre ou limiter à tout moment l'accès à tout ou partie du Site, réserver l'accès au Site, ou certaines parties du Site, à une catégorie déterminée d'internautes.

. Les auteurs des contenus contrevenants peuvent être exclus du Site, par décision unilatérale de **CSO**, qui n'a pas à s'en justifier, et sans préjudice de toute procédure légale qu'il pourrait engager en réparation d'un éventuel préjudice.

Article 9. Sécurité informatique et responsabilité des données

Le Site est fourni dans tous ses éléments avec les fonctionnalités de sécurité technique optimales dans des conditions normales d'utilisation. **CSO** s'engage à le maintenir dans les meilleures conditions possibles et exclut ainsi toute responsabilité en cas de téléchargement de virus, ou de quelconque forme d'attaque informatique subie par l'Utilisateur et pouvant présenter un lien direct ou indirect avec son utilisation du Site.

L'Utilisateur s'engage à ne pas pénétrer les systèmes informatiques de **CSO**, ni ceux de ses fournisseurs et partenaires, ni tenter de le faire, en utilisant ou non des données confidentielles régies par les présentes CGUV. Notamment, sont strictement interdits sous peine de poursuites judiciaires, tout comportement de nature à interrompre, suspendre, ralentir et empêcher la continuité du Site dans son ensemble, toute intrusion ou tentative d'intrusions dans les systèmes informatiques de **CSO**, tout détournement de ses ressources système, l'introduction et/ou la modification de données, toute action de nature à imposer une charge disproportionnée sur ses infrastructures.

La responsabilité de **CSO** ne saurait être engagée en cas d'introduction ou interception malveillante, d'attaque ou piratage informatique quelconque, visant tous les espaces numériques de l'Utilisateur et ce, malgré toutes les mesures de sécurité éventuelles prises par **CSO**.

CSO ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de toute utilisation non autorisée de ces données par un tiers, ni des dommages qui pourraient en résulter.

L'Utilisateur peut à tout moment informer **CSO** s'il constate une faille de sécurité liée à l'utilisation du Site, afin que **CSO** puisse prendre sans délai toute mesure afin d'y remédier.

Article 10. Propriété intellectuelle de CSO

Article 10.1. Interdiction générale

L'Utilisateur s'engage en général à respecter les droits de propriété intellectuelle de **CSO**, pendant et après l'exécution des présentes CGUV.

Il est admis sans réserve que toute reproduction, représentation, utilisation, usage, imitation ou adaptation, diffusion, vente, transmission, ou mise à disposition de tiers, totale ou partielle, par quelque procédé et sur quelque support que ce soit, des éléments constituant et/ou représentant la marque et le Site (textes, chiffres, codes, noms, dessin, image, logo, slogan, et tout autre élément potentiellement représentatif des actifs intellectuels de **CSO**), est interdit sans accord écrit, préalable et exprès de la part de **CSO**, et susceptible d'entraîner des poursuites selon toutes procédures en vigueur.

Le fait pour **CSO** de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance de toute utilisation non autorisée des éléments précités ne vaut pas acceptation par lui desdites utilisations, ni renonciation à d'éventuelles poursuites.

Article 10.2. La marque

La marque déposée « **Capital Santé Optimisé** » est la propriété exclusive de **CSO**.

Cette protection concède un monopole d'exploitation de sa marque à **CSO**. Le non-respect de ces droits est susceptible d'entraîner des poursuites selon les procédures en vigueur, notamment pour contrefaçon.

Article 10.3. Le Site

Le Site est la propriété intégrale de **CSO**, dans tous ses éléments (notamment et non limitativement les textes, logos et photos, vidéos, sons, codes, chiffres), à l'exception des contenus non créés directement par **CSO** et acquis légitimement par ce dernier.

En particulier, les photos et illustrations graphiques, les textes et les vidéos, conférences, interventions sous toutes formes du Site sont publiées dans le respect des droits d'auteurs qui y sont attachés, soit qu'elles aient été réalisées par **CSO** lui-même, soit qu'elles appartiennent au domaine public, soit qu'elles proviennent de sources légales, de prestataires de services graphiques garantissant le respect de ces droits, ou d'intervenants liés à **CSO** par un ou plusieurs contrat(s) autorisant et régissant l'utilisation par **CSO** desdits contenus.

CSO est donc susceptible de publier des œuvres totales ou partielles, obtenues en vertu de toute autorisation adéquate et dans le respect des droits de propriété intellectuelle éventuels (notamment des photos d'illustration du Site, issues du logiciel de création du Site).

Les liens affiliés du Site sont apposés dans le respect des droits des auteurs mentionnés. **CSO** ne s'approprie en rien leurs contenus, dont il n'est pas l'auteur, mais se contente de renvoyer les Utilisateurs et Clients vers d'autres sites et pages web permettant d'acheter les produits concernés en vertu des conditions contractuelles attachées aux dits sites.

Les auteurs ayant contribué à la réalisation du Site, via leurs contributions vidéos, textes et photos, sont nommés directement sur le Site.

- Les photos d'illustration du Site sont issues des banques d'images suivantes :

www.freepik.com / www.envato.com / www.pixabay.com / www.freepik.com / www.flaticon.com

Article 10.4. Les vidéos témoignages

. Les conditions de récolte et d'utilisation des témoignages des Clients sont contenus dans l'article 12 des présentes CGUV.

Article 10.5. Les noms de domaine

. Les noms de domaine suivants appartiennent à **CSO** et sont protégés du fait de leur enregistrement et de leur exploitation commerciale, comprenant tous sous-domaines nécessairement attachés : www.capital-sante-optimise.com

Article 11. Parasitisme économique et concurrence déloyale

. L'exploitation commerciale, par tout tiers non autorisé, de nom(s) et de signe(s) distinctif(s) de la marque, du nom de domaine, du Site et de l'enseigne commerciale de **CSO**, de même que toute action ayant pour objet ou pour effet de lui porter préjudice par création d'une quelconque forme de confusion dans l'esprit du public, est susceptible d'entraîner des poursuites pour concurrence déloyale et/ou parasitisme économique selon toutes procédures en vigueur.

Article 12. Références, promotion, et témoignages

Article 12.1. Mise en place de liens hypertextes entrants

La mise en place d'éventuels liens hypertextes renvoyant vers le Site, à titre de référence professionnelle ou non, à partir de n'importe quel site et de n'importe quel terminal est a priori libre sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- la pratique des liens ne doit pas être systématique ni abusive ;
- le lien a été préalablement vérifié et ne comporte a priori aucun risque informatique ;
- le lien ne viole aucun droit de propriété intellectuelle et ne peut en rien représenter un risque de confusion dans l'esprit du public ou un élément de concurrence déloyale ;
- le lien est apposé avec une description authentique du Site et de ses activités ;

L'Utilisateur s'engage à retirer ledit lien sur simple demande écrite de **CSO**, dont la responsabilité est strictement exclue pour tout dommage résultant d'un quelconque problème technique et/ou de faille de sécurité provenant d'un tel lien hypertexte.

Article 12.2. Autorisation de reproduction en faveur de CSO

CSO s'engage à respecter tous droits de propriété intellectuelle éventuellement attachés à l'Utilisateur/Client, et/ou tous droits attachés aux tiers auxquels ce dernier serait lié par contrat, et dont **CSO** aurait connaissance, pendant et après l'exécution des présentes CGUV, et s'interdit toute utilisation, transfert, cession, ou exploitation interdite des droits et éléments de propriété précités. Toutefois, l'Utilisateur est conscient et admet pleinement que **CSO** se réserve le droit, à des fins promotionnelles ou de prospection commerciale, de publier, sur son site ou sur d'autres espaces numériques et supports marketing quelconques (en ligne ou non), tous éventuels « témoignages Clients » ou toutes références anonymisées, notamment graphiques (logotypes, illustrations, etc.) et à l'exclusion des photographies et des images, animées ou non, ou de tout contenu permettant d'identifier les personnes.

- Conditions spécifiques aux webinaires/web-conférences en direct :

. Par exception à l'interdiction précitée faite à **CSO** d'utiliser les noms, prénoms, et image des personnes, les Utilisateurs acceptent sans réserve que leur participation aux événements en direct organisés par **CSO** est susceptible d'entraîner leur apparition en direct et la future diffusion sous différents formats et à divers Utilisateurs et Clients, de leur image (s'ils décident d'activer leur caméra lorsqu'ils posent des questions ou interviennent) et/ou de leur identité et de leurs voix et

leurs propos. **CSO** s'engage sans réserve au respect des droits à l'image des participants, incluant l'ensemble des attributs de la personnalité au sens du droit en vigueur.

Article 12.3. Autorisation spécifique de droit à l'image pour les témoignages clients

CSO propose également aux Clients de lui fournir un témoignage non anonyme de leur expérience d'achat et d'utilisation des Produits et Services, sur divers formats éventuels (notamment, photos, textes, vidéos), réalisés en présentiel ou à distance.

Dans ce cas, **CSO** peut envoyer au Client un document explicatif du processus de la prise des photos et/ou de tournage des vidéos.

La publication et la diffusion de ces contenus est valable sous réserve que les Clients signent un accord formel pour autoriser l'utilisation de leur image et de leur propos. Ladite autorisation définit elle-même les conditions et modalités de l'utilisation du témoignage concerné (notamment de temps, d'espace, de destination, etc.).

Le Client admet sans réserve que la signature de l'autorisation précitée a pour effet de permettre l'exploitation plein et entière, y compris commerciale, des contenus, de son image et de ses propos, qui peuvent être diffusés sur tous supports à des fins promotionnelles par **CSO**.

En vertu de cette autorisation, le Client dispose d'un droit unilatéral de retirer son consentement à l'exploitation de son/ses témoignage(s) par **CSO**, qu'il n'a pas à justifier et qu'il peut exercer à tout moment, par écrit sur l'adresse suivante : caroline.alessi@capital-sante-optimise.com.

Dans ce cas, et à la demande expresse de l'Utilisateur, **CSO** s'engage à la supprimer de tous ses espaces de publications dans un délai maximum de trente (30) jours.

Article 12.4. Autorisation spécifique relative aux affiliés et aux partenaires de CSO

Les affiliés, ainsi que l'ensemble des partenaires commerciaux de **CSO**, sont autorisés à utiliser les éléments de propriété intellectuelle désignés par **CSO** dans le contrat qui les relie, dans le cadre de leur participation aux publications, ateliers et événements de tous types dont ils ont la charge.

Les Utilisateurs et Clients s'engagent à respecter cette propriété intellectuelle attribuée à **CSO** également dans ce cadre.

PARTIE 2 : VALIDATION DES COMMANDES et UTILISATION DES PRODUITS et SERVICES

Article 13. Accès aux Produits et Services

Article 13.1. Récapitulatif des Services et Produits commandés

CSO synthétise les informations essentielles des commandes gouvernées par les présentes CGUV avant la validation de toute commande en ligne de Produits et/ou de Services, dans un bon de commande qui fait foi de la commande à livrer (ci-après le « Panier »).

Au titre des CGUV, **CSO** s'engage à livrer les Produits et réaliser les Services récapitulés dans le Panier et consentis par le Client, étant entendu que **CSO** peut volontairement limiter le nombre de leurs bénéficiaires, sans engager sa responsabilité à l'égard des Clients.

En cas d'indisponibilité du Service commandé, **CSO** en informe l'Utilisateur sans délai et peut lui proposer un Service/Produit d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, procède au remboursement des sommes versées dans un délai de dix (10) jours.

En dehors du remboursement du prix du Produit indisponible, **CSO** n'est tenu à aucune indemnité d'annulation (hors garantie d'annulation éventuelle en vertu de l'article 17.3 des CGUV).

Également, l'accès aux Produits/Services peut être temporairement fermé, ce que **CSO** n'a pas à justifier. Ce dernier peut alors mettre en place une liste d'attente, permettant aux Utilisateurs intéressés de s'y inscrire afin d'être informés en priorité de la future disponibilité du Produit ou Service concerné. L'Utilisateur accepte cette condition et admet qu'il ne peut rechercher la responsabilité de **CSO** pour tous dommages éventuels qu'il pourrait ressentir et faire valoir du fait de cette indisponibilité provisoire.

Annulation des évènements du fait des intervenants partenaires de **CSO** :

Il est entendu que les éventuelles annulations d'évènements qui sont dues strictement aux intervenants de **CSO**, sans que ce dernier n'ait d'emprise sur cette annulation, ne peuvent être reprochées à **CSO**, qui s'engage toutefois à soit remplacer l'intervenant, soit à modifier le thème de l'évènement, soit en dernier recours à rembourser les Clients inscrits.

Dans tous les cas, **CSO** s'engage à notifier les Clients inscrits dès qu'il a connaissance de cette éventuelle annulation, et à leur proposer une solution de satisfaction.

Article 13.2. Mise à jour des Produits, des Services et du Site

CSO s'engage à maintenir les Produits à jour et opérationnels dans des conditions normales d'utilisations.

Les photographies et illustration présentant les Produits ne constituent pas un document contractuel, de même que les textes descriptifs écrits qui sont fournis à titre informatif, et sont susceptibles de devenir obsolète et d'être modifiés. Les informations récapitulatives du Panier sont toujours contractuelles et engagent **CSO**.

Le Client/Utilisateur accepte par ailleurs la modification éventuelle du fonctionnement des Produits dans tous les cas de révisions, mineures ou majeures, rendues nécessaires.

Le Client/Utilisateur admet devoir faciliter autant que possible les interventions rendues nécessaires pour mettre à jour les Produits, et garantit **CSO** contre toute forme de désaccords, litiges, ou poursuites en cas de dommage résultant de sa/ses propre(s) manipulation(s) et/ou de toute manœuvre ayant pour objet ou pour effet de rendre plus difficiles voire impossibles lesdites mises à jour, et qui restent de sa pleine responsabilité.

Article 13.3. Produits annoncés avec « Accès à vie »

Certains Produits de **CSO** sont annoncés dans le Panier comme permettant au Client d'y accéder « à vie ». Le Client comprend et admet que cette expression revêt un sens commercial et non littéral, et que le bénéfice des Produits concernés est susceptible de trouver un terme, selon les modalités suivantes. **CSO** n'est en rien obligé du fait de l'utilisation de ce terme de mettre réellement « à vie » le Produit à la disposition du Client.

Le terme de « accès à vie » signifie que le bénéfice du Produit est acquis par le Client tant que le Produit est mis en ligne par **CSO** à sa disposition, par quelque procédé que ce soit, ou que tant que les activités de **CSO** objets des présentes CGUV perdurent. Il est donc admis que **CSO** se réserve le droit de modifier le Site, ses contenus ainsi que les présentes CGUV (voir article 3.4), ainsi que de supprimer ces Produits de l'espace membre du Client, ou de modifier cet espace membre, ou de permettre le libre téléchargement par le Client du Produit concerné, afin que ce dernier puisse en disposer hors ligne directement sur son ou ses appareil(s) personnel(s).

Article 13.4. Utilisation de plateformes tierces :

Le Client est informé que les Produits et les Services peuvent nécessiter l'accès à d'autres sites ou plateformes (partenaires ou non), conçus et gérés sous la responsabilité de tiers. Aucun contrôle sur les contenus desdits sites n'est exercé par **CSO** qui décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation des informations y figurant.

En cas de problème ou dysfonctionnement d'une plateforme tierce nécessaire, **CSO** s'efforce de fournir le Service/Produit sur une plateforme offrant des fonctionnalités similaires, sans que cet effort ne constitue un quelconque engagement contractuel de sa part.

Article 14. Processus d'achat et conclusion des ventes

Article 14.1. Validation des commandes par double clic

Le Client admet sans réserve que son consentement libre et éclairé à la validation de sa commande est expressément acquis par les procédés suivants, qui diffèrent en fonction du type de Produits ou Services proposés par **CSO** :

(il est entendu que les noms de boutons sont susceptibles d'être modifiés valablement, pour des noms équivalents permettant d'exprimer clairement un consentement libre et éclairé à l'étape concernée dans le processus d'achat)

14.1.1 - Commandes des Produits par ventes uniques

. Le terme de « vente unique » désigne ici les ventes qui ne sont réalisées qu'une seule fois, que ce soit pour commander un Produit unique ou un packs de Produits achetés et délivrés en une fois, même si cette commande est renouvelée pour un autre Produit, et par opposition aux ventes « par abonnement » (voir article 14.1.2).

1/ L'Utilisateur débute son processus d'achat via une fiche produit présentant le Produit ou le pack de Produits, son contenu et ses caractéristiques, et en le sélectionnant en cliquant sur le bouton « JE LE VEUX ! »

2/ Un Panier permet de récapituler en tous points les éléments de la commande ainsi que le tarif applicable et le choix de la méthode de paiement ; il renseigne ses informations de commande et de paiement complètement à cette étape ;

- Il est entendu que lorsque **CSO** propose à ce stade de rajouter un second Produit ou Service (les « ventes additionnelles »), qui n'était pas présenté sur la fiche Produit initiale, l'Utilisateur n'a aucune obligation de le sélectionner pour l'ajouter à sa commande initiale, mais peut le faire librement sur la base des informations claires et complètes concernant ce second Produit ou Service. Dans le cas contraire, sa commande initiale reste inchangée et peut être finalisée.

- Il est également admis que lorsque l'Utilisateur souhaite librement effectuer en même temps cette vente additionnelle, la tarif affiché sera mis à jour automatiquement dans le Panier, afin de lui permettre de connaître en tous points les éléments de sa commande avant de la valider.

3/ L'Utilisateur valide sa commande et effectue le second clic légal, en cochant la case obligatoire validant son acceptation pleine et entière des présentes CGUV et sa renonciation expresse éventuelle à son droit de rétractation, et en cliquant sur le bouton « Effectuer le paiement » ;

4/ L'Utilisateur admet sans réserve que cette action procède immédiatement au paiement du ou des Produits sélectionnés, et emporte validation parfaite de sa commande ; il acquiert dès lors le statut de Client.

5/ **CSO** envoie un courriel de confirmation de commande au Client récapitulant l'ensemble des informations de commande et de paiement de celle-ci.

14.1.2 - Commandes des Produits et/ou Services par abonnements

. Le terme « abonnement » désigne la vente par paiement récurrent (mensuel ou annuel) de Services donnant accès à des Produits numériques mis à disposition du Client par **CSO** de façon successive.

- 1/ L'Utilisateur débute son processus d'achat via une fiche produit présentant l'abonnement, son contenu et ses caractéristiques, et en sélectionnant ce Service en cliquant sur le bouton « Rejoindre les membres VIP » ;
- 2/ L'Utilisateur choisit la formule d'abonnement qu'il préfère (mensuel ou annuel) après avoir lu leurs caractéristiques et leurs prix ;
- 3/ Un Panier permet de récapituler en tous points les éléments de la commande ainsi que le choix de la méthode de paiement ; il renseigne ses informations de commande et de paiement complètement ;
- 4/ L'Utilisateur valide sa commande et effectue le second clic légal, en cochant la case obligatoire validant son acceptation pleine et entière des présentes CGUV et sa renonciation expresse éventuelle à son droit de rétractation, en cliquant sur le bouton « Valider mon abonnement VIP » ;
- 5/ L'Utilisateur admet sans réserve que cette action procède immédiatement au paiement de la formule sélectionnée (paiement complet ou échéance mensuelle), et emporte validation parfaite de sa commande ; il acquiert dès lors le statut de Client.**
- 6/ CSO envoie un courriel de confirmation de commande au Client récapitulant l'ensemble des informations de commande et de paiement de celle-ci.

14.1.3 - Demandes de participation des intervenants aux programmes de CSO

- . Les intervenants experts qui souhaitent intégrer les programmes de CSO et permettre aux Clients l'achat de Produits en partenariat avec ce dernier admettent qu'ils doivent respecter le processus indiqué par CSO lors de leur souscription.
- . La souscription est réalisée et finalisée sur le Site, mais nécessite une communication entre eux et CSO hors ligne, qui est impérative pour valider leur souscription. CSO envoie par e-mail, aux intervenants en ayant fait la demande sur le Site, un contrat régissant leur intervention et le partenariat commercial qui en découle, qu'ils doivent ensuite obligatoirement approuver explicitement à nouveau sur le Site, par le remplissage d'une case à cocher créée à cet effet.
- . Les intervenants reconnaissent que leur souscription ne peut en aucun cas se faire valablement sans respecter ce processus, et ne sera pas prise en compte à défaut, sans qu'ils puissent aucunement rechercher la responsabilité de CSO pour tout préjudice en résultant pour eux.

14.1.4 - Validation des Paniers abandonnés

- . Il est admis sans réserve que dans les cas d'abandons de Panier de la part de l'Utilisateur, CSO se réserve le droit de relancer la personne concernée par courriel, en l'invitant à finaliser sa commande, via un lien direct renvoyant sur le Panier abandonné, que l'Utilisateur peut valider en effectuant un seul clic de validation, après avoir renseigné ses informations de commande.
- . Ce procédé est valable et emporte validation complète de la commande, après le cochage de la case prévue à cet effet, permettant de formaliser son consentement à l'application des présentes CGUV, dans les mêmes conditions que les commandes validées selon le processus ci-dessus décrit.
- . Il est également admis que la non validation du Panier après plusieurs relances de la part de CSO permet à ce dernier de supprimer la commande concernée et de purger les données éventuellement renseignées par l'Utilisateur, qui n'est pas fondé dans ce cas à rechercher la responsabilité de CSO pour tout dommage éventuel subi de ce fait. L'Utilisateur qui souhaite souscrire ou acheter doit alors valider sa commande selon le processus initial indiqué.

14.1.5 - Commandes supplémentaires sur le Site

Le Client souhaitant commander un nouveau Produit est libre de le faire à tout moment, directement en ligne et dans les mêmes conditions ci-décrites. Il admet sans réserve que la validation de sa nouvelle commande emporte une facturation supplémentaire ainsi que le renouvellement de son consentement à l'ensemble des présentes CGUV, en plus de toute éventuelle condition contractuelle spécifique applicable à ce nouvel achat, consentie valablement.

14.1.6 - Commandes hors du Site

. Certaines commandes spécifiques auprès de **CSO** ne permettent pas de visualiser directement sur le Site les tarifs applicables ainsi que l'ensemble des conditions particulières de la vente, et nécessitent de suivre un processus différent, hors ligne ou hors site, et de consentir à un autre contrat que les présentes CGUV.

. Le Client admet sans réserve que dans ce cas il doit impérativement respecter le processus proposé par **CSO**, et qu'à défaut aucune commande de ce type ne sera validée, et qu'il ne pourra pas revendiquer le bénéfice des Produits et Services souhaités.

Article 14.2. Preuve de la validation des commandes

. Les Parties admettent que la signature à distance et/ou numérique des présentes CGUV est admise comme moyen de preuve parfaite revêtant la même force que la signature physique.

. Le Client est présumé capable et s'engage à remplir authentiquement, complètement et exactement les informations demandées et sous sa pleine responsabilité. Sa défaillance, du fait du caractère incomplet, illicite ou inadéquat desdites données, qui peut être qualifié unilatéralement par **CSO**, écarte totalement la responsabilité de ce dernier en cas de difficulté ou d'impossibilité de valider une commande et/ou d'utiliser le Site.

. Par exception, certaines données demandées restent facultatives, lorsqu'elles ne sont pas assorties d'un sigle directement sur le Site, indiquant leur caractère obligatoire.

. Dans ce cas, l'Utilisateur comprend et admet qu'il doit impérativement suivre le processus indiqué par **CSO** pour finaliser valablement ces commandes spécifiques.

Article 15. Modalités financières

Article 15.1. Affichage des tarifs

. **CSO** s'engage à afficher les tarifs applicables à l'achat des Produits et Services payables directement sur le Site, de façon complète et transparente, avant toute validation de commande.

. **CSO** s'engage respecter ses obligations comptables en la matière, et indique ainsi les montants applicables : tarif Hors Taxes (HT), Toutes Taxes Comprises (TTC), le montant des remises spéciales éventuelles, ainsi que les éventuels avoirs et/ou codes promotions applicables.

Article 15.2. Modalités bancaires

. **CSO** utilise un ou des module(s) de paiement dédié(s) – « Stripe » et « PayPal » (permettant de payer notamment par Carte bleue, par virement, ou par transfert). Ces modules et prestataires tiers collectent les données nécessaires et gèrent l'ensemble des paiements effectués via le Site.

. Dans tous les cas, les paiements mis en place n'occasionnent aucuns frais supplémentaires cachés ; le Client supporte donc les frais supplémentaires éventuels occasionnés par le paiement de sa commande, du fait de sa situation notamment bancaire.

. Il est néanmoins admis que **CSO** peut être amené à bloquer valablement une transaction, de manière provisoire, le temps de faire effectuer des vérifications de sécurité s'avérant nécessaires, ainsi que de suspendre le bénéfice des Produits/Services liés à un compte dont le moyen de paiement est devenu obsolète ou inopérant.

Article 15.3. Modalités de paiement et défauts de paiement

. Le paiement doit être réalisé immédiatement après la validation de la commande, et sera considéré comme acquis une fois la somme totale, ou la somme partielle correspondant au montant de l'échéance mensuelle concernée, créditée effectivement en faveur de **CSO**.

. Il est admis sans réserve que les éventuelles facilité de paiement accordés par **CSO** le sont à titre facultatif et de façon totalement discrétionnaire pour ce dernier, dont la responsabilité est totalement exclue en cas de refus d'accorder une telle facilité à une personne en particulier.

. De ce fait, le non-respect des procédés obligatoires de paiement constitue une inexécution de l'obligation de payer, qui permet valablement à **CSO** de suspendre l'exécution éventuelle des Services ou d'annuler la commande.

. Cette inexécution est constatée immédiatement après la validation de la commande en cas de paiement en ligne, et dans un délai dépendant des processus bancaires pour les paiements par d'autres méthodes de paiement (virement bancaire, transferts, etc.).

. Dans ce cas, **CSO** peut valablement annuler la commande sans avoir à s'en justifier ni à prévenir l'acheteur défaillant, sans préjudice de toute poursuite en dédommagement du dommage subi.

. Le Client admet pleinement que sa commande et son contrat sont considérés comme nuls et sans effet, et ne pas pouvoir se prévaloir dans ce cas d'un quelconque droit de revendiquer le bénéfice des Produits et/ou Services. S'il souhaite bénéficier des Produits et/ou des Services de **CSO**, il doit effectuer une commande valable conformément aux présentes CGUV. Les données initialement renseignées peuvent être intégralement purgées du système informatique de **CSO**.

- Paiements en plusieurs fois :

. Par exception à ce qui précède, il est possible pour certains Produits ou Services de choisir de payer en plusieurs fois, sans que cette possibilité n'emporte renonciation au paiement des autres échéances une fois le premier paiement validé.

. Dans le cas de paiements en plusieurs fois (notamment, les abonnements), le premier paiement est toujours obligatoire au moment de la validation de la commande pour pouvoir accéder au Produit/Service commandé, et les suivants pour continuer d'y accéder.

. Il est donc entendu que la défaillance dans le paiement d'une ou des autres échéances est susceptible d'entraîner les mêmes conséquences que la défaillance dans le paiement initial.

Article 15.4. Facturation

. Les factures, les récépissés de paiements éventuels, les confirmations de commande, ainsi que les livraisons dématérialisées, sont envoyées par courriel au Client, sur l'adresse de courriel renseignée par ce dernier.

. Le Client admet ne pas pouvoir engager la responsabilité de **CSO** pour les erreurs d'acheminement sur lesquelles ce dernier n'a aucune emprise.

. Il peut toujours contacter **CSO** sur caroline.alessi@capital-sante-optimise.com.

. **CSO** envoie également par courriel les présentes CGUV sur un support durable après validation de sa commande, afin que le Client puisse les consulter à tout moment, sans avoir besoin d'être connecté au Site ni au réseau Internet.

Article 16. Droit de rétractation

. Les Clients sont informés que, par exception aux articles L 221-18 du code de la consommation, et conformément aux alinéas 1, 3, et 13 de l'article L 221-28 du même code, ils ne disposent pas du droit de se rétracter de leurs commandes effectuées sur le Site.

. De ce fait, les Clients sont systématiquement informés de cette condition attachée à leur commande, avant de valider celle-ci, et sont invités à l'approuver explicitement par le remplissage d'une case à cocher permettant de manifester leur consentement exprès et préalable à leur renoncement à leur droit de rétractation.

. Les Services et Produits concernés, valablement exclus de la rétractation, concernent en effet :

- la fourniture de services qui sont pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation de 14 jours et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

(article L 221-28 alinéa 1 du code de la consommation)

- la fourniture des Produits et Services sur-mesure de **CSO**, confectionnés selon les spécifications du consommateur ou de façon nettement personnalisée.

(article L 221-28 alinéa 3 du code de la consommation)

- la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

(article L 221-28 alinéa 13 du code de la consommation)

. En validant les présentes CGUV, le Client accepte donc que l'exécution des Services et la livraison des Produits commandés commencera immédiatement après à la commande et en tout état de cause avant la fin du délai de rétractation de 14 jours.

. Les Clients non satisfaits de leurs commandes peuvent toujours demander à **CSO** de remédier à leur problème via la procédure de réclamation prévue à l'article 19 des présentes CGUV.

. De plus, dans certains cas, les Clients bénéficient également de garanties commerciales spécifiques mises en place par **CSO**, précisées dans l'article 17 des présentes CGUV.

Article 17. Garanties commerciales et conditions d'annulation

Article 17.1. Garanties applicables aux Produits et aux abonnements

CSO met en place une garantie « 100% satisfait ou remboursé », exclusivement sur ses Produits et Services accessibles sur le Site, d'une durée de validité qui varie selon les cas (quinze (15) jours / trente (30) jours / deux (2) mois).

Toutefois, cette durée peut être valablement modifiée ; dans tous les cas, la durée de garantie faisant foi et applicable à la commande du Client est systématiquement précisée dans le Panier avant la validation formelle de celle-ci.

Lorsque le Client souhaite faire jouer cette garantie commerciale, il peut simplement écrire un courriel à **CSO** sur caroline.alessi@capital-sante-optimise.com afin de lui demander le remboursement intégral de sa commande, sans avoir à s'en justifier. Le Client doit toutefois impérativement préciser par écrit les éléments suivants : nom, prénom, numéro de commande / facture, description du Produit/Service, date et montant de l'achat (il peut facultativement préciser la raison pour laquelle il demande le bénéfice de la garantie).

CSO se réserve le droit d'ajouter une ou plusieurs condition(s) additionnelles à une ou plusieurs garantie(s), sans avoir à s'en justifier et à tout moment, à charge de la ou les préciser explicitement sur le récapitulatif de commande avant de valider cette dernière.

Toutefois et par exception à ce qui précède, cette garantie minimum ne s'applique pas aux Produits/Services d'autres vendeurs qui seraient éventuellement disponibles sur le Site (les partenaires éventuels de **CSO**), notamment les produits dits *affiliés*.

Article 17.2. Garantie applicable aux Services de coaching et d'accompagnement de **CSO**

La garantie citée à l'article 17.1 des présentes ne s'applique pas aux Services de coaching et d'accompagnement personnalisés de **CSO**, dès lors que le Service concerné a déjà commencé (c'est-à-dire si au moins une séance a été consommée par le Client).

Dans ce cas, le Client admet sans réserve qu'il ne peut pas obtenir de remboursement sur cette commande de Service(s).

Article 17.3. Conditions d'annulation applicables aux séminaires et événements

Il est admis entre les Parties que la participation aux séminaires, colloques, conférences, et événements de tous types, en lien avec l'activité commerciale de **CSO**, font l'objet de commandes qui sont de principe fermes et définitives.

La commande de billets, pour assister à des événements de **CSO**, est valable uniquement pour les dates et heures mentionnées pour l'événement. Le billet commandé ne peut être ni repris, ni échangé, ni remboursé même en cas de perte ou de vol.

Par exception, lorsque l'événement est annulé directement par **CSO**, seul le prix du billet pourra être remboursé, exclusivement en faveur de l'acquéreur initial et contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais supplémentaire, de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

Également, et par exception au principe de l'absence d'annulation, **CSO** assortit certains événements de conditions d'annulation spécifiques, qui seront systématiquement précisées sur le bon de commande avant toute validation de commande. Dans ce cas, le Client est fondé à annuler son inscription avant la date prévue de l'événement concerné, sous réserve de respecter le délai maximum indiqué par **CSO**.

A défaut, les sommes perçues à ce titre par **CSO** sont considérées comme définitivement acquises et le Client ne peut pas exiger quelconque remboursement.

Les annulations éventuelles se font à l'adresse suivante caroline.alessi@capital-sante-optimise.com, ou sur l'adresse communiquée spécialement par **CSO** à cette occasion.

Article 17.4. Modalités de remboursement

Lorsque le bénéficiaire d'une garantie commerciale de **CSO** est valablement demandé par le Client, **CSO** s'engage à procéder au remboursement intégral du montant total de la commande correspondante, dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés à compter de la date de la validation de la commande, en utilisant de principe les coordonnées bancaires fournies initialement par le Client ou via d'autres coordonnées bancaires lorsque ce dernier le demande ou l'accepte expressément.

Article 18. Délivrance conforme

Article 18.1. Délai de délivrance

CSO s'engage dans des conditions normales d'acheminement, à livrer les Produits numériques commandés dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures à compter de la validation de la commande, à l'exception des cas de force majeure, et à respecter les délais de livraison finale indiqués au Panier.

Le Client admet que dans tous les cas, les délais applicables peuvent ponctuellement être rallongés lorsque l'intervention d'un prestataire extérieur est nécessaire (Partenaire, banque, hébergeur, transporteur, tout prestataire de service nécessaire et légitime).

Article 18.2. Modalités de délivrance

La délivrance formelle du/des Produit(s) et Service(s) numériques est réalisée par courriel contenant toutes pièces jointes adéquates et sécurisées (par exemple en PDF), et/ou un ou des lien(s) hypertexte(s) renvoyant au contenu commandé.

Le courriel de livraison contient le lien d'accès au Produit et une invitation à se connecter à la plateforme qui l'héberge.

Dans certains cas, les commandes peuvent nécessiter d'effectuer la délivrance en plusieurs fois, ce que le Client admet pleinement. La livraison est alors considérée comme pleinement réalisée lors de la délivrance du dernier élément de la commande (ex : commande de « packs » de plusieurs documents).

En aucun cas **CSO** ne peut être tenu responsable des éventuelles difficultés d'accès au contenu ainsi mis à disposition du Client.

Tout usage de l'accès du Client aux Services ou Produits, par une personne non autorisée, engage la responsabilité le Client.

Les Services sont exécutables selon les modalités précisées au Panier, et acceptées explicitement par le Client (séances présentielles ou à distance, événements, etc.).

Article 18.3. Conformité de la délivrance et engagement de CSO

La conformité des Produits avec l'usage escompté par le Client est réputée acquise, du fait de l'information claire, précise et complète délivrée par **CSO** avant la passation des commandes, ainsi que du devoir de collaboration du Client (voir article 4).

Le cas échéant, tout défaut de conformité éventuel doit être reporté par le Client qui bénéficie d'un délai maximum de vingt-quatre (24) mois pour prouver que ce défaut existait au jour de l'achat.

Toutefois, la nature spécifique des Produits et Services implique la fourniture d'informations qui sont à jour au jour de la délivrance, et peuvent à tout moment devenir obsolètes pour des raisons indépendantes de la volonté de **CSO**, qui dégage toute responsabilité pour tout dommage résultant de leur obsolescence éventuelle. Le Client est conscient de cette spécificité, qui ne saurait être assimilée à un défaut de la chose vendue.

CSO garantit le Client/Utilisateur contre la perte de ses droits d'utilisation dans des conditions respectant les présentes CGUV, et exclue toute éviction de sa possession paisible par la revendication d'un droit de la part d'un tiers.

CSO s'engage à proposer et à fournir des Produits et Services exempts de tout vice caché les rendant impropres à leur usage. Toutefois, lorsqu'un défaut inattendu est constaté, le Client est fondé à demander à **CSO** la réparation ou le remplacement du Produit. La preuve de ce vice, s'il est invoqué, est à la charge du Client.

- Commandes avec condition de fourniture d'informations de la part du Client :

- . Le Client admet que certaines commandes spécifiques nécessitent pour lui de fournir à **CSO** des éléments d'informations impératifs pour permettre la livraison conforme.
- . Le Client s'engage dans ce cas à envoyer tous les éléments ainsi demandés par **CSO**, et décharge ce dernier de toute responsabilité en cas de défaillance de sa part.
- . **CSO** envoie dans ce cas par courriel une ou plusieurs notification(s) au Client concerné pour lui rappeler les éléments demandés, leur caractère impératif, et le délai éventuellement applicable pour fournir ces informations.
- . Passé ce délai, le Client comprend et accepte qu'en cas de défaillance persistante de sa part, il ne peut pas revendiquer la jouissance du ou des Produits/Services commandé(s) et également ne pas pouvoir exiger quelconque remboursement des sommes payées pour cette commande.
- . Il est donc recommandé au Client d'être particulièrement attentif à ces types spécifiques de commandes et de se montrer réactif afin de faciliter le processus et obtenir la délivrance effective de sa commande.

Article 18.4. Connexion à une plateforme tierce

Les Clients peuvent interagir avec le Site en cliquant sur des boutons représentant des sites et applications tierces (notamment via les boutons de réseaux sociaux, les divers sites appartenant à **CSO**, ainsi que ceux des éventuels prestataires tiers et/ou partenaires et/ou sous-traitants de **CSO**). En particulier, si les Clients souscrivent à une formation en ligne, ou connectent leur compte à un compte d'un autre service, tel qu'un réseau social, ledit service pourra communiquer à **CSO** leurs informations de profil, de connexion, ainsi que toute autre information dont la divulgation aura été ainsi autorisée.

Les Clients admettent que l'utilisation de ces boutons a pour effet de transférer des informations à **CSO**, ainsi qu'aux sites tiers concernés, dans les conditions de la Politique de Protection des Données.

Les Utilisateurs/Clients restent intégralement responsables de leurs relations contractuelles avec les sites et réseaux précités qui éditent leurs propres conditions de confidentialité concernant les données transférées, collectées et traitées à cette occasion (profil, paramètres, etc.).

En aucun cas **CSO** ne saurait supporter la responsabilité de quelconque dommage résultant de l'utilisation de ce procédé à l'égard des Utilisateurs et Clients ainsi que desdits tiers, et répond exclusivement des traitements de données dont il assume la charge.

Dans tous les cas, **CSO** assure la modération des contenus de formation et des éventuelles données renseignées par les Clients dans ce cadre, dans les mêmes conditions que tous les autres contenus présents sur le Site et/ou sur les autres sites placés sous sa responsabilité.

Article 19. Procédures de réclamation en cas de non-conformité

Article 19.1. Réclamation écrite du Client

Le Client admet ne pas pouvoir réclamer quoi que ce soit à **CSO** sans envoyer à ce dernier un écrit clair et dénué d'ambiguïté formalisant sa demande (courriel ou lettre postale).

Les réclamations non écrites ne seront pas prises en compte par **CSO**.

Toute réclamation doit être adressée à **CSO**, à son choix par courrier ou par courriel aux adresses mentionnées dans les Mentions Légales.

La demande doit comporter précisément les motifs de la contestation, en justifiant d'un motif légitime résultant d'une défaillance de **CSO** dans l'exécution de ses obligations contractuelles et/ou d'un manquement à la législation en vigueur.

Lorsque **CSO** constate la validité de la demande et des justificatifs présentés, il s'engage à mettre en œuvre pour le Client les moyens nécessaires pour rendre les Produits et Services propres à l'usage attendu et à la commande dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la réception de la demande (réparation, remplacement, ou remboursement).

Article 19.2. Absence de réparation et remplacement

Lorsque le Client introduit une réclamation écrite formelle, justifiant d'un motif légitime, **CSO** s'engage à proposer de façon graduée toutes formes de satisfaction admise par la Loi, étant entendu qu'il n'est pas possible de réparer les Services et les Produits proposés sur le Site.

CSO propose alors le remplacement pur et simple, permettant d'obtenir sans frais le(s) Produit(s) et/ou Service(s) concerné(s), exempts de tout défaut, selon les mêmes modalités que les moyens de délivrance classique.

Article 19.3. Remboursement

Lorsque le remplacement n'est pas possible ni souhaité par le Client, **CSO** s'engage alors à procéder au remboursement pur et simple du montant total du ou des Produits/Services litigieux, qui est effectué via les coordonnées bancaires ayant servi au paiement initial de la commande concernée. Toutefois, le Client peut demander à **CSO** de procéder au remboursement via d'autres coordonnées bancaires qu'il doit alors lui fournir par courriel, et qui seront collectées et traitées en vertu de la Politique de Protection des Données, étant entendu que **CSO** n'a pas l'obligation d'accepter de procéder au remboursement sur d'autres coordonnées bancaires.

Article 19.4. Mise en place des avoirs (bons à valoir)

CSO se réserve le droit de mettre en place un système d'avoirs commerciaux, de valeur égale ou supérieure aux montants numéraires correspondants, permettant de remplacer un éventuel remboursement, dès lors que le Client y a consenti de manière explicite et par écrit ou via un processus en ligne dénué de toute ambiguïté.

Dans ce cas, le Client accepte que son avoir soit valable sur le Site exclusivement et pendant la durée indiquée par **CSO** avant son acceptation de cette modalité de remboursement.

Les remboursements par avoirs ne peuvent toutefois se faire que si le Client a refusé dans un premier temps la réparation ou le remplacement du Produit/Service qu'il estime défectueux. Également, la mise en place des avoirs peut être effectuée en dehors de toute procédure de réclamation ou de tout défaut de conformité.

Dans tous les cas, la validité des avoirs ne peut jamais dépasser la durée de validité indiquée et consentie, ni le montant pour lequel ils ont été mis en place.

Article 20. Limitation de responsabilité de CSO

L'utilisation et l'exploitation des informations fournies au titre du Service/Produit se font sous la seule responsabilité du Client et à ses risques et périls. Le Client est seul responsable des interprétations qu'il fait des informations fournies au titre des Services et Produits et des données des conseils qu'il en déduit et des adaptations réalisées pour ses objectifs propres.

CSO a une obligation de moyens de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour exécuter parfaitement les prestations de Services et livrer les Produits, dans les règles de l'art et de la profession, et à l'exclusion de toute obligation de résultat.

La responsabilité de **CSO** ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique ou logicielle ou toute cause qui lui est étrangère. Quel que soit le type de Service ou Produit, la responsabilité de **CSO** est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client.

En aucun cas, la responsabilité de **CSO** ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation. **CSO** ne saurait être tenu responsable au titre des litiges intervenant entre le Client et tout autre tiers.

DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ

Les informations relatives à la santé (les « Informations ») mises à disposition par CSO sur le Site et/ou sur Internet et/ou via ses Produits et Services, ou ceux de ses partenaires et intervenants, sont publiées à titre purement informatif et constituent des informations générales ne tenant pas compte de votre situation personnelle.

CSO ne garantit donc pas les résultats mentionnés par lui ou ses partenaires/intervenants.

Lorsque ces derniers sont homologués à le faire, ils garantissent la véracité des Informations qu'ils fournissent, et déchargent CSO de toute responsabilité à cet égard. Les résultats que vous pouvez obtenir en suivant leurs conseils ne sont en rien sous l'emprise de CSO.

CSO n'est pas un fournisseur de soins médicaux homologués :

CSO n'est pas un fournisseur de soins médicaux homologués, ne pratique à aucun titre la médecine, ni aucune autre profession thérapeutique et s'interdit formellement d'entrer dans une relation de praticien de santé vis-à-vis de malades avec ses lecteurs.

Les Informations ne sont pas forcément à jour :

CSO et les auteurs ayant participé à la rédaction des Informations réalisent des efforts considérables pour s'assurer que les pratiques de santé citées (traitements, médicaments, produits, discussions) soient exactes et conformes aux normes acceptées au jour de la publication.

Toutefois, l'évolution constante de la recherche et des expériences cliniques, les différences d'opinions raisonnables existant au sein des autorités, les aspects uniques des situations cliniques individuelles, ainsi que l'éventualité d'une erreur humaine dans la rédaction des Informations impliquent que les informations médicales et/ou relatives à la santé, provenant d'autres sources, puissent être différentes des Informations, et que les Informations deviennent obsolètes.

CSO est engagé à préserver la qualité des Informations qu'il délivre ou permet de délivrer.

Les informations accessibles sur cette page ne peuvent se substituer à un avis médical :

Les Informations (ni les produits mentionnés) ne peuvent être considérées comme des conseils médicaux personnalisés destinés à diagnostiquer, traiter, atténuer ou guérir une maladie.

Les Informations ne sont pas destinées à remplacer un avis médical ni une consultation personnelle avec un médecin, un pharmacien ou tout autre professionnel de santé qualifié. Le lecteur ne doit pas négliger les avis médicaux ni retarder une consultation en raison d'une ou plusieurs de ces Informations.

Aucun traitement ne devrait être entrepris en se basant uniquement sur les Informations, et CSO recommande fortement au lecteur de consulter des professionnels de santé dûment homologués auprès des autorités sanitaires pour toute question relative à leur santé et leur bien-être.

Partie 3 : Durée et fin des CGUV - Désaccords et litiges

Article 21. Durée des CGUV

Article 21.1. Durée des CGUV concernant les Produits

Les présentes CGUV prennent effet à compter de leur signature par le Client et resteront en vigueur jusqu'à la délivrance conforme des Produits commandés, sans préjudice des stipulations qui peuvent être raisonnablement interprétées comme survivant à la pleine exécution, à l'expiration, à la résiliation ou à l'annulation des CGUV, qui survivront à cette exécution, cette expiration, cette résiliation ou annulation.

Il est admis que la validation de chaque nouvelle commande exige du Client de renouveler son acceptation pleine et entière des présentes CGUV.

Article 21.2. Résiliation des CGUV concernant les Services

. Les Produits et Services commandés sous forme d'abonnements peuvent être résiliés librement à tout moment ou à la fin du terme annoncé initialement lors de leur commande (concernant les contrats annuels). La résiliation se fait par envoi à **CSO** d'un courriel explicite notifiant la volonté du Client de résilier son abonnement. **CSO** effectue la résiliation et notifie cet état au Client sans délai à compter de sa prise de connaissance de cette demande, ou dans un délai qui ne saurait excéder soixante-douze (72) heures.

. Concernant les abonnements mensuels, le Client comprend que tout mois commencé est dû, et le défaut de paiement est susceptible d'entraîner la suspension voire la résiliation forcée de l'abonnement concerné. Toutefois, les abonnements mensuels sont acquis pour le mois entier dès que la date anniversaire est passée et le paiement correspondant validé, sans besoin d'accomplir de formalité spécifique.

. Les abonnements sont donc reconductibles tacitement lorsqu'ils sont mensuels, et avec un préavis de un (1) mois lorsqu'ils sont annuels. Dans ce dernier cas, **CSO** envoie une ou plusieurs notification(s) au Client afin de lui rappeler l'arrivée à son terme de son abonnement et l'inviter à le renouveler. Si le Client renouvelle en respectant le processus proposé par **CSO** lui permettant d'y consentir clairement, l'abonnement est simplement renouvelé dans les mêmes conditions, ou dans les conditions nouvelles si elles ont fait l'objet de modifications entre temps. Dans le cas contraire, l'abonnement prend fin à la date anniversaire de la souscription initiale, sans possibilité pour le Client de revendiquer le bénéfice des Services et Produits contenus dans l'abonnement.

. Toutefois, **CSO** peut notifier la suspension provisoire de l'abonnement pour une durée maximum de un (1) mois supplémentaire, avant de procéder à la résiliation complète. Lorsque l'abonnement est finalement souscrit dans ce délai de suspension, la date du consentement effectif fait foi de la date anniversaire de l'abonnement renouvelé.

. Les présentes CGUV sont susceptibles d'être modifiées dans les conditions de l'article 3.4 des présentes. Lorsque le Client refuse les modifications qui nécessitent son consentement formel, ce dernier admet que sa décision empêche la poursuite de son contrat et de son abonnement, qui sont résiliés automatiquement à la date butoir éventuellement annoncée par **CSO** à cet effet. Le bénéfice des Produits et Services concernés est ainsi définitivement éteint, sans que le Client ne puisse engager la responsabilité de **CSO** pour tout préjudice qui en résulterait pour lui.

. Le Client ayant résilié son abonnement et les CGUV doit souscrire un nouvel abonnement en respectant les procédures indiquées par **CSO** et dans les CGUV afin de retrouver le plein bénéfice des Produits et Services qu'il souhaite acquérir.

Article 21.3. Résiliation des souscriptions des intervenants

. Les conditions de résiliation des souscriptions des intervenants sont contenues intégralement dans le contrat ad-hoc qui leur a été fourni initialement pour valider leur souscription.

Article 22. Suspension des obligations pour cas de Force Majeure

Aucune des deux Parties ne sera tenue pour responsable de la défaillance ou des retards dans l'exécution d'une ou plusieurs de leurs obligations découlant des présentes CGUV résultant de la survenance d'un cas de force majeure, c'est-à-dire résultant de circonstances imprévisibles, irrésistibles et indépendantes de la volonté des Parties, malgré leurs efforts raisonnables, et dans un délai maximum de trois (3) mois à partir de sa survenance.

Dans ce cas, les Parties admettent que la suspension des obligations est non fautive et dure pendant toute la durée d'existence des circonstances de force majeure. À l'expiration de cette période les obligations réciproques redeviennent applicables dans les mêmes conditions.

Dans la mesure du possible, les Parties s'engagent réciproquement à se notifier la constatation d'un tel cas dans un délai de dix (10) jours à partir de sa survenance, et à se présenter si possible et à leur propre initiative tous documents justificatifs de cet état.

Si la situation de force majeure excède trois (3) mois, les Parties sont fondées à considérer leurs obligations réciproques comme éteintes et les présentes CGUV rompues, sans préjudice de toute action judiciaire aboutissant à une solution contraire.

Il est admis que sont compris dans de tels cas de force majeure, et sans que cette liste soit exhaustive : les arrêts de fourniture électrique, les défaillances des réseaux de télécommunications, les restrictions réglementaires liées à la fourniture de services de télécommunication, la perte de connexion due aux opérateurs publics et privés dont dépend **CSO**, les surtensions électriques ; les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, la foudre, les grèves, les guerres civiles ou étrangères, les émeutes ou mouvements populaires, les attentats.

Article 23. Cession des CGUV

Il est admis entre les Parties que les présentes CGUV ne peuvent être librement cédées ou transférées, en partie ou en totalité, sans l'accord exprès, écrit, et préalable de l'autre Partie. Toutefois, et par dérogation à ce qui précède, les Parties sont autorisées à réaliser les opérations unilatérales destinées à céder en partie ou en totalité les présentes CGUV à leurs sociétés apparentées.

Également, les Parties peuvent réaliser librement les opérations suivantes :

- changement de participation, d'actionnariat, ou de contrôle ;
- fusions, absorptions, cession de fonds de commerce, cession d'activité et toute autre opération impliquant un transfert de patrimoine.

Dans ces cas, la cession est valable sous réserve de notifier cette opération à l'autre Partie, sans délai et par écrit, et que la Partie cédante se porte fort du respect des présentes CGUV par le(s) cessionnaire(s).

Toute cession ou tout transfert réalisé(e) en violation du présent article sera considéré(e) comme nul(le) et sans effet, et susceptible d'entraîner toute poursuite en réparation d'un éventuel dommage en résultant. L'autre Partie est alors légitime à considérer les présentes CGUV comme résilié de plein droit et sans indemnité.

Article 24. Droit applicable et aspects internationaux

Article 24.1 Droit applicable

De convention expresse entre les Parties, l'activité du Site dans son ensemble, depuis n'importe quel pays et par un Utilisateur/Client de n'importe quelle nationalité, ainsi que les présentes CGUV, sont soumises et régies exclusivement par le droit français, et doivent être interprétés au regard du droit français.

Les présentes CGUV sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langue(s), seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Aucune dérogation à cette disposition ne peut être alléguée, y compris pour tout conflit de lois, et aucun élément d'extranéité ne pourra ainsi être invoqué pour l'application d'une quelconque règle de droit étranger.

Article 24.2. Restriction de l'accessibilité du Site

Dans les cas où l'accès au Site et aux Services et/ou aux Produits n'est pas garanti aux Clients de certains pays du fait de législations étrangères, de difficultés de connexion, ou de quelconque restriction indépendante de la volonté de **CSO**, les dommages éventuels résultant de cette restriction ne sauraient en aucune manière entraîner sa responsabilité.

Le Site peut être consulté à partir de tous les pays sans que le contenu soit nécessairement disponible pour les pays en question. **CSO** n'a aucune obligation de faire figurer cette information et ne garantit pas que les Produits ou les Services soient adaptés à d'autres pays que ceux pour lesquels ils ont été conçus.

Article 25. Désaccords et litiges

Article 25.1. Absence de réclamation formelle

Il est rappelé que les réclamations obéissent à des formes spécifiques et ne peuvent pas être reçues par **CSO** lorsqu'elles ne respectent pas les obligations stipulées dans l'article 19 des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente.

Article 25.2. Procédure de médiation (applicable aux consommateurs français exclusivement)

Les Clients soumis au droit français, et conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation français, une procédure de médiation est accessible aux consommateurs

souhaitant faire valoir leurs droits auprès de **CSO** préalablement à la saisine de la justice. Ce recours à la médiation est gratuit pour le consommateur (sauf si celui-ci a volontairement recours à un avocat, un tiers de son choix ou un expert).

Les Clients agissants éventuellement sous un statut professionnel admettent donc ne pas pouvoir bénéficier de cette procédure de médiation.

Toutefois, les Clients bénéficiant du statut de consommateur admettent également que le recours à la médiation ne peut pas aboutir valablement si :

- 1/ Ils ne justifient pas avoir tenté, au préalable, de résoudre leur litige directement auprès de **CSO** par une réclamation écrite ;
- 2/ La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 3/ Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 4/ La demande a été introduite auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de **CSO**.
- 5/ Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

. Le médiateur ne pourra recevoir aucune instruction des Parties ni être rémunéré en fonction du résultat. La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité.

. La procédure de médiation éventuelle peut se faire en cliquant sur le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

OU

<https://www.fevad.com/mediation/>

Article 25.3. Compétence juridictionnelle

. Les Parties élisent domicile en leur siège social et domicile respectif pour l'exécution des présentes CGUV.

. A défaut de résolution amiable des conflits éventuels, et de convention expresse entre les Parties, les litiges relatifs à l'utilisation du Site par les Utilisateurs et Clients, aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, concernant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leurs conséquences et leurs suites, seront soumis en premier lieu à la compétence des tribunaux français, sans préjudice de l'application d'une règle entraînant la compétence d'une autre juridiction, à savoir :

- **soit la juridiction du lieu du siège social de CSO, en particulier concernant les litiges impliquant des Clients agissants strictement sous le statut de commerçant professionnel ;**
- **soit la juridiction du lieu de résidence de l'Utilisateur/Client au moment de la conclusion des CGUV ou de la survenance du fait dommageable ;**
- **soit toute juridiction applicable en vertu du droit en vigueur.**

Reproduction interdite - Dernière mise à jour le 19/10/2021

Téléchargez les présentes CGUV en version PDF