



Conditions Générales de Vente

Vente en ligne - Services à distance

Mise à jour du 17/05/2026

Article 1. DÉFINITIONS

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

La « Société » désigne la société SASU CLEMADRIA, société au capital de 1000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Poitiers sous le numéro 951367820 ayant son siège au 10 rue du Golf à Beaumont St Cyr (86130).

Le « Site » désigne l'ensemble des plateformes en ligne, portails de formation, pages de vente, applications mobiles, ou sites édités par la Société pour présenter et vendre ses services.

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

Le « Service » désigne toutes les prestations de services disponibles à la Commande sur le Site, et notamment les Services de :

- Conférence en ligne de type webinaire (retransmission, ou inscription à un événement en direct) ;
- Formations en ligne (fourniture de contenu numérique sous forme de documents, vidéos, podcasts, ebooks, supports PowerPoint etc. constituant les supports de formations) ;
- Documents téléchargeables de type ebook ;
- Accompagnement personnalisé de type coaching, consulting, à distance ou en présentiel ;
- Programme d'accompagnement comprenant plusieurs Services décrits ci-dessus ;
- Audit Clarté Stratégique : prestation ponctuelle d'analyse stratégique réalisée à distance selon les modalités décrites sur la page de vente au moment de la Commande.
- Prestations ciblées de type accompagnement stratégique sur un levier spécifique (notamment offres de type AMPS Pilier Stratégique), consistant en un travail limité à un périmètre défini lors de la Commande et ne constituant pas un accompagnement global.

La « Commande » désigne toute souscription d'un Service par le Client auprès de la Société via le Site.

Le « Client » désigne la personne physique ou morale, professionnelle ou non, souscrivant un Service auprès de la Société.

Les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV » désignent les présentes conditions générales de vente, applicables dans le cadre de la relation contractuelle entre la Société et ses Clients, qui comprennent la politique de confidentialité éventuellement disponible sur le Site et tout élément du Site auquel elles renvoient expressément.

Les « Identifiants » désignent le nom d'utilisateur et mot de passe fournis par la Société au Client afin qu'il puisse accéder si nécessaire au Service souscrit, via le Site ou tout autre moyen de connexion.

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

Article 2. DOMAINE D'APPLICATION

Objet. Les CGV régissent la fourniture du Service au Client, ce qui inclut les conditions d'utilisation du Site édité et mis à disposition par la Société.



Accès aux CGV. Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version, antérieure ou à venir. Les CGV prennent effet à compter de leur date de mise à jour indiquée en tête des présentes, et s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Acceptation des CGV. Avant toute Commande, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées sans réserve.

L'acceptation des CGV est matérialisée par une case à cocher lors de la validation de la Commande. La validation de la Commande par le Client vaut conclusion du contrat et acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Par cette acceptation, le Client reconnaît que, préalablement à toute Commande, il a bénéficié d'informations et conseils suffisants de la part de la Société sur le Site lui permettant de s'assurer de l'adéquation du contenu de la Commande à ses besoins. Le Client reconnaît que certaines offres proposées par la Société peuvent être limitées à un périmètre spécifique (notamment prestations ciblées sur un levier stratégique) et ne constituent pas un accompagnement global.

Le Client reconnaît qu'il est seul responsable du choix du Service souscrit, en fonction de ses objectifs et de sa situation.

Les CGV constituent l'intégralité des droits et obligations des parties dans le cadre de leur relation contractuelle.

En passant Commande, le Client déclare être majeur et en capacité de contracter en vertu de la loi de son pays ou représenter, en vertu d'un mandat valable, la personne pour laquelle il souscrit au Service.

En tout état de cause, le Client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement sélectionné lors de la validation de la Commande.

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

Les registres informatisés conservés dans les systèmes du Prestataire ou de ses prestataires techniques (notamment la plateforme de paiement) y compris les enregistrements des systèmes de réservation, de paiement et de communication seront considérés comme les preuves des communications, commandes et paiements intervenus entre les parties.

Portée des CGV. Le Client peut demander une copie de la version des CGV applicables à sa Commande à tout moment. Aucune condition spécifique, à l'initiative du Client, ne pourra venir s'ajouter et/ou se substituer aux présentes. La Société se réserve la possibilité de prévoir des conditions particulières pour ses Services, offres spéciales, garanties spéciales, etc. qui sont fournies au Client avant la Commande. En cas de contradiction entre les présentes CGV et les conditions particulières ou la page de vente, ces dernières prévalent.

Le fait pour la Société, à un moment donné et pour quelque motif que ce soit, de ne pas se prévaloir d'un manquement par le Client à l'une quelconque des obligations contenues dans les présentes, ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

Les présentes CGV s'appliquent aux Clients professionnels et non-professionnels. Les dispositions spécifiques aux consommateurs au sens du Code de la consommation s'appliquent exclusivement aux Clients ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel.

Article 3. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Présentation. Le Client peut se reporter à la présentation du Service sur le Site, qui fait l'objet d'un récapitulatif dans sa page de Commande et dans l'email de confirmation. Le Client est expressément averti que toute offre de Service est susceptible d'évoluer sans que ces évolutions ne s'appliquent aux Services déjà commandés. Seul le Service décrit lors de la souscription de la Commande est dû au Client.



Lorsque le contrat conclu avec la Société porte sur la fourniture de contenus numériques ou de services numériques (à l'exclusion des autres services ne présentant pas le caractère de services numériques) le service est fourni tel quel, sous réserve des garanties légales impératives applicables aux contenus et services numériques.

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

Information sur les Services. Les Services régis par les CGV sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée à moins qu'il ne s'agisse d'un élément substantiel de l'offre en cause.

Périmètre de l'Audit Clarté Stratégique. L'Audit Clarté Stratégique a pour objet d'identifier et de prioriser les points de blocage relatifs à la visibilité et à l'attractivité (cible, offre, message, acquisition et conversion) au regard des éléments transmis par le Client. Il ne constitue pas une prestation de mise en œuvre, d'exécution, ni de construction complète de stratégie, et ne se substitue pas à un accompagnement long. Il constitue une prestation intellectuelle personnalisée réalisée à partir des éléments transmis par le Client. Il ne constitue pas un service numérique autonome au sens des articles L224-25-1 et suivants du Code de la consommation. Il constitue une prestation intellectuelle personnalisée et non un contenu numérique standardisé. La prestation donne lieu à la remise d'un livrable ("Boussole stratégique") au format PDF, transmis après l'Atelier Clarté Stratégique. L'enregistrement vidéo de l'Atelier Clarté Stratégique est mis à disposition pendant 3 mois à compter de l'envoi du lien d'accès au Client. La prestation comprend également un rendez-vous de suivi stratégique d'une durée d'environ une heure, réalisé dans le mois suivant la remise de la Boussole Stratégique, afin d'aider le Client à prioriser ses actions et répondre à ses éventuelles questions complémentaires. Les supports éventuellement remis (PDF / enregistrement) sont accessoires à une prestation principale de conseil personnalisé et ne constituent pas un service numérique autonome.

Périmètre des prestations ciblées (type AMPS Pilier Stratégique). Certaines offres proposées par la Société consistent en un accompagnement stratégique ciblé sur un levier spécifique (tel que la cible, l'offre, le positionnement ou le message).

Ces prestations :

- ne constituent pas un audit global ni un accompagnement complet
- ne portent que sur le périmètre défini lors de la Commande
- n'incluent pas la construction d'une stratégie globale ni sa mise en œuvre complète

Le Client reconnaît que :

- la prestation vise une avancée concrète sur un point précis
- les autres dimensions de son activité ne sont pas traitées dans ce cadre

Les livrables, outils et échanges fournis dans ce cadre sont personnalisés et établis à partir des éléments transmis par le Client.

Toute attente portant sur un périmètre non inclus dans la prestation ne pourra engager la responsabilité de la Société.

Le Client reconnaît expressément avoir choisi une prestation ciblée et non un accompagnement global.

Versión et mises à jour. Le Service souscrit par le Client est fourni dans sa version à jour à la date d'achat. Les mises à jour ne sont pas incluses dans le prix du Service.

Garantie satisfaction. La Société peut proposer de manière facultative une garantie « satisfaction » d'une durée de 30 jours à compter de la Commande. Pour être valable, la garantie devra être spécifiée au moment de la Commande. Ainsi, le Client dispose de 30 jours à compter du jour de sa Commande pour mettre fin à son engagement de suivre le programme d'accompagnement, s'il n'est pas parfaitement satisfait du Service. Il devra adresser sa demande dans ce délai à celine.aubrun@hdil.fr. Seul le 1^{er} mois sera ainsi facturé et encaissé. Le Client est informé que la Société cessera immédiatement le Service en cas de recours à cette garantie. Cette garantie, lorsqu'elle est proposée, ne s'applique pas aux prestations ponctuelles de type audit (dont l'Audit Clarté Stratégique), sauf mention expresse contraire lors de la Commande.



Délivrance des modules. Pour une formation en ligne comportant un ou plusieurs modules, la livraison s'entend de la mise à disposition du premier module, session ou document de la formation commandée grâce aux Identifiants créés par le Client ou fournis par la Société après la Commande ou par tout autre mode d'envoi électronique prévu lors de la Commande. Le Client accepte expressément qu'il ne pourra pas demander des accès immédiats à l'intégralité des modules immédiatement après sa Commande, sauf s'il fait la demande expresse de pouvoir bénéficier de la totalité des modules, en renonçant à son délai de rétractation. Pour cela, il pourra cocher la case prévue à cet effet sur le bon de commande de la formation achetée, ou en faire ultérieurement la demande par mail à celine.aubrun@hdil.fr.

Absence de lien de subordination. Les prestations fournies par la Société s'inscrivent dans le cadre d'une relation contractuelle indépendante. Elles ne sauraient en aucun cas être interprétées comme créant un lien de subordination, une relation salariale, une société de fait ou une représentation permanente entre les parties. Le Client demeure seul responsable des décisions prises et des actions mises en œuvre dans le cadre de son activité.

Indépendance des parties. Les parties exercent leur activité en toute indépendance. Aucune disposition des présentes CGV ne pourra être interprétée comme créant entre elles une association, une coentreprise, un mandat ou un partenariat exclusif.

Article 4. DURÉE DU SERVICE

Le Service est fourni au Client pendant la durée spécifiée sur le Site au moment de la Commande du Client.

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

Lorsqu'aucune durée n'est définie sur la page de vente validée avec le paiement du bon de commande, alors le Service reste accessible pendant six mois après la Commande, et la Société pourra retirer les accès à tout moment ensuite. En cas d'achat d'une formation en ligne ou toute autre offre d'accès à du contenu numérique, des supports sont fournis en version PDF, audio ou vidéo qu'il appartient au Client de télécharger dans leur dernière version avant l'expiration de ses droits d'accès au Service.

Lorsqu'il est indiqué dans l'offre du produit que des ressources sont accessibles « à vie », cela signifie que l'accès est permis pendant la durée d'exploitation de cette offre par la Société. En cas d'arrêt, la Société informera le Client avec un préavis raisonnable et lui laissera la possibilité de télécharger les contenus pendant une période déterminée avant fermeture.

Dans le cadre d'un programme d'accompagnement délivrant différents Services, tels que ceux décrits dans l'article 1. (coaching, consulting...), la prestation prendra fin :

- au terme de la durée spécifiée sur la page de vente validée lors de la commande du Client
- au terme de la durée spécifiée dans le cadre de la « Garantie Flexibilité », si cette garantie a été proposée dans l'offre
- et à défaut d'indication claire, au terme de six mois après la signature du bon de commande.

Il appartient donc au Client de suivre le programme avant la fin de ce délai.

Durée spécifique – Audit Clarté Stratégique. Par dérogation aux durées générales prévues ci-dessous, l'Audit Clarté Stratégique doit être réalisé dans une période **maximum de deux (2) mois** à compter de la date de Commande, dans les conditions suivantes :

- le Client dispose de **trente (30) jours maximum** pour transmettre un questionnaire complété ;



- à réception du questionnaire complété, la Société propose des créneaux et planifie l'Atelier Clarté dans un délai indicatif de **sept (7) jours**, selon les disponibilités ;
- passé le délai de deux (2) mois à compter de la Commande, l'audit est réputé **clôturé**. Aucune restitution ni remboursement ne pourra être exigé en cas de non-réalisation imputable au Client. La Société peut, à titre exceptionnel et à sa seule discrétion, accepter une prolongation, sans que cela ne constitue un droit pour le Client.

La prestation donne lieu à la remise d'un livrable ("Boussole stratégique") au format PDF, transmis après l'Atelier Clarté Stratégique dans un délai indicatif de trois jours ouvrés. L'enregistrement vidéo de l'Atelier Clarté Stratégique est mis à disposition pendant 3 mois à compter de l'envoi du lien d'accès au Client.

Report / absence aux rendez-vous. Toute demande de report d'un rendez-vous doit être formulée au moins 48 heures à l'avance. En cas d'absence non signalée ou de report tardif, la Société se réserve le droit de considérer le rendez-vous comme dû (s'il est à facturer) ou comme réalisé (s'il a déjà été payé par le Client). Les reports successifs ne peuvent avoir pour effet de dépasser la durée maximale de réalisation.

Article 5. COMMANDE

Commande sur le Site. Après avoir sélectionné le Service qu'il souhaite souscrire sur le Site, le Client est dirigé vers une page de Commande sur laquelle il renseigne ses coordonnées et les modalités de paiement (paiement unique ou en plusieurs fois, mode de paiement). Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies et garantit la Société contre toute fausse identité. En particulier, le Client doit disposer d'une boîte aux lettres électronique d'envoi et de réception fonctionnelle. A défaut, il ne pourra recevoir de confirmation écrite de sa Commande à l'adresse électronique renseignée, ni recevoir si nécessaire, ses codes d'accès au Service.

Le Client ne pourra tenir responsable la Société d'un manquement résultant de l'inexactitude ou de la fausseté des informations fournies au moment de la Commande, qui seront utilisées pour délivrer le Service.

Obligation de paiement. Toute Commande validée par le Client constitue un engagement ferme et entraîne obligation de paiement du Service commandé, sous réserve de l'exercice éventuel du droit de rétractation lorsque celui-ci est applicable conformément à l'article 7 des présentes CGV. En cas de paiement en plusieurs fois et de défaut de paiement d'une échéance :

- l'intégralité des sommes restantes devient immédiatement exigible de plein droit,
- la Société pourra suspendre immédiatement l'exécution des prestations.

Toute prestation pleinement exécutée ne peut donner lieu à remboursement, sauf application d'une disposition légale impérative.

Signature électronique. La fourniture en ligne des coordonnées bancaires du Client et la validation finale de la Commande vaudront (i) preuve de l'accord du Client (ii) exigibilité des sommes dues au titre de la Commande passée et (iii) signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées lors de la Commande sur le Site (case à cocher, à décocher, clic de validation, etc.).

Formation du contrat et preuve électronique. Le contrat est définitivement formé à compter de la validation finale de la Commande sur la plateforme Systeme.io et de la confirmation du paiement par le prestataire de paiement sécurisé Stripe. Les données enregistrées par les systèmes informatiques de la Société, de Systeme.io et de Stripe constituent la preuve des transactions et de l'acceptation des présentes CGV, conformément à l'article 1367 du Code civil, jusqu'à preuve contraire.



Validation de la Commande. Après avoir lu et accepté les CGV sur la page de Commande, le Client est dirigé vers une page récapitulative de sa Commande, sur laquelle il fournit ses coordonnées bancaires avant de valider son paiement. Il appartient au Client de vérifier les informations récapitulatives de sa Commande et de les rectifier le cas échéant, avant de valider le paiement de la Commande. Ce second clic confirme définitivement la Commande du Client.

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

Preuve de la transaction. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Société dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 6. CONDITIONS TARIFAIRES

Tarifs applicables. Le Service souscrit est délivré aux tarifs en vigueur figurant sur le Site lors de l'enregistrement de la Commande du Client par la Société.

Le Service peut être délivré non pas en contrepartie du versement d'un prix mais en contrepartie de la fourniture de données à caractère personnel (tels qu'un nom, prénom adresse email, numéro de téléphone), qui pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale, avec le consentement exprès, libre et éclairé du Client.

Les prix sont indiqués en euro et la TVA n'est pas applicable au Service (article 293 B du CGI).

En cas de vente internationale, tous droits de douane et taxes diverses exigibles, sont à la charge du Client et relèvent de sa seule responsabilité. La Société ne saurait assumer aucune responsabilité à ce titre et le Client est seul responsable.

Exigibilité des sommes. La validation de la Commande rend exigible le prix du Service selon les modalités de paiement choisies par le Client. En validant sa Commande, le Client autorise la Société (ou ses Partenaires, prestataires de service de paiement) à envoyer des instructions à sa banque pour débiter le compte bancaire dont les coordonnées ont été renseignées par le Client, selon les éventuelles échéances indiquées dans le récapitulatif de la Commande. Lorsque la prestation est exécutée avant paiement complet, le Client reconnaît que les sommes correspondant aux prestations réalisées ou arrivées à échéance restent intégralement dues. La créance de la Société est alors certaine, liquide et exigible. Le défaut de paiement ne saurait remettre en cause l'exécution du Service déjà réalisée ni dispenser le Client de régler les sommes dues, sous réserve des dispositions légales impératives applicables, notamment en matière de droit de rétractation pour les consommateurs.

Mode de paiement. Pour régler sa Commande, le Client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par la Société sur le Site. Le paiement peut être réalisé via des prestataires de paiement sécurisés tiers (notamment Stripe), soumis à leurs propres conditions contractuelles. La Société se réserve la possibilité de recourir à tout prestataire de son choix.

Prélèvement. Le Client choisit le mode de prélèvement bancaire avec les systèmes et services sécurisés fournis par des tiers sur le Site et soumis à des conditions contractuelles propres sur lesquelles la Société n'exerce aucun contrôle – notamment à titre indicatif pour Stripe (<https://stripe.com/payment-terms/legal>). Dans ce cas, le paiement s'effectue par prélèvement SEPA ou à partir des informations de carte bancaire communiquées, selon le mode de paiement proposé par le prestataire de service de paiement et le choix du Client. La Société se réserve la possibilité de faire appel aux prestataires de service de paiement de son choix et d'en changer à tout moment.

Autorisation de débit. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise la Société à débiter le compte du montant du prix indiqué sur le Site pour le Service correspondant. Le



Client garantit à la Société qu'il est majeur et qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de Commande.

Offres spéciales et bons de réduction. La Société se réserve la possibilité de proposer des offres de lancement limitées dans le temps, des offres promotionnelles ou réductions de prix sur ses Services et de réviser ses offres et tarifs sur le Site à tout moment, dans les conditions prévues par la loi. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la Commande du Client, qui ne peut se prévaloir d'autres tarifs, antérieurs ou postérieurs à sa Commande. Les bons de réduction peuvent être soumis à des conditions particulières et sont en tout état de cause strictement personnels à leur bénéficiaire et utilisables une seule fois.

Incident de paiement - Fraude. La Société se réserve le droit de suspendre tout traitement de Commande et toute délivrance du Service en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. La Société se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une Commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une Commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

La Société pourra contacter le Client pour lui demander des pièces complémentaires pour exécuter le paiement de la Commande. La Société peut s'appuyer sur les informations délivrées par le système d'analyse des Commandes. La fourniture des pièces demandées est nécessaire à la confirmation de la Commande par la Société.

Afin de lutter contre la fraude à la carte bleue, une vérification visuelle des moyens de paiement peut être réalisée par la Société avant de rendre le Service accessible. En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter la Société, et ce sans préjudice des démarches devant être réalisées par le Client auprès de sa banque.

Défaut ou retard de paiement. Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- pour les Clients professionnels : l'application de pénalités de retard au taux BCE majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (article L441-10 du Code de commerce) ;
- pour les Clients consommateurs : l'application d'intérêts de retard au taux légal en vigueur.

Facilités de paiement. Si la Société propose au Client de régler la totalité d'un prix forfaitaire déterminé en plusieurs fois, il ne s'agit pas d'un paiement sans engagement ou d'un abonnement mensualisé, mais d'un échéancier de paiement du prix du Service. La totalité du prix correspondant à la somme des paiements échelonnés est due, quel que soit le nombre de paiements envisagés. La dernière date de règlement fixée n'est jamais prévue plus de trois mois après le terme de la fourniture du Service et/ou la fermeture des accès du Client au Service. Cette facilité de paiement ne constitue pas un crédit ou microcrédit.

Lorsqu'un paiement en plusieurs fois est proposé, la première échéance est réglée au jour de la Commande et les échéances suivantes avec un intervalle entre chaque paiement spécifié dans le récapitulatif de la Commande (sauf mention contraire, un mois d'intervalle entre chaque paiement). Dans ce cas, le Client garantit la validité des informations bancaires jusqu'à la dernière date de règlement prévue. La Société se réserve la possibilité de refuser une Commande en plusieurs fois notamment si la carte bancaire expire avant le dernier paiement prévu ou dans le cas où le prestataire de service de paiement sécurisé s'y opposerait.

Exigibilité anticipée en cas d'échéancier. Lorsque le paiement du Service est échelonné, la totalité du prix reste due dès la validation de la Commande, nonobstant l'échéancier accordé à titre de facilité. En cas de défaut de paiement d'une seule échéance, l'intégralité des sommes restant dues deviendra immédiatement exigible de plein droit, sans mise en demeure préalable. La Société pourra suspendre toute prestation en cours ou à venir jusqu'à régularisation complète.



Article 7. DROIT DE RÉTRACTATION

Délai. Le Client ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel peut se rétracter du contrat conclu avec la Société, sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours calendaires à compter du lendemain de la Commande. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant.

Exercice. Pour exercer le droit de rétractation, le Client notifie par mail à celine.aubrun@hdil.fr ou par courrier à Céline AUBRUN – SASU CLEMADRIA – 10 rue du Golf 86130 Beaumont St Cyr, sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle de **formulaire de rétractation** mais ce n'est pas obligatoire. Il s'agit d'un droit des consommateurs et non d'une garantie commerciale.

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

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de Céline AUBRUN - SASU CLEMADRIA - 10 rue du Golf 86130 Beaumont St Cyr - celine.aubrun@hdil.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date:

(*) Rayez la mention inutile.

ATTENTION, CE DROIT DE RÉTRACTATION NE POURRA PAS ÊTRE EXERCÉ SOUS CERTAINES CONDITIONS EN CAS DE :

- Fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- Fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- Fourniture de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs

qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée (conférence, évènement en direct...);

- Le droit de rétractation est réservé aux Clients ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel. Le Client est réputé agir en qualité de professionnel lorsqu'il sélectionne le statut « Entreprise » lors de la Commande et demande une facturation au nom de son activité (existante ou en cours de création), en renseignant les informations de facturation correspondantes (dénomination, SIRET et/ou TVA intracommunautaire le cas échéant). Dans ce cas, le droit de rétractation ne s'applique pas. À défaut, le Client est réputé agir en qualité de consommateur/non-professionnel et bénéficie des dispositions protectrices du Code de la consommation.

Si le Client demande à bénéficier d'une prestation de service, directement après la Commande sans attendre la fin du délai de rétractation mais ne renonce pas à son droit dans les cas prévus ci-avant, il verse à la Société un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu au moment de la Commande. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Dans les cas où le Client souhaite bénéficier de l'exécution du Service avant l'expiration du délai de rétractation, son accord exprès à l'exécution anticipée et, lorsque la loi l'exige, sa renonciation expresse au droit de rétractation sont recueillis au moment de la Commande via une case à cocher obligatoire ou tout autre moyen adéquat.

À défaut, la Société se réserve le droit de différer l'exécution du Service jusqu'à l'expiration du délai légal de rétractation. Lorsque le Client souhaite accéder immédiatement aux contenus numériques et/ou démarrer le Service avant la fin du délai de rétractation, il reconnaît que l'exécution peut commencer immédiatement après la Commande, conformément aux options d'accord/renonciation proposées lors de la Commande.

Dispositions spécifiques à l'Audit Clarté Stratégique. En cas de demande d'exécution immédiate et d'exercice du droit de rétractation après le début d'exécution de la prestation « Audit Clarté Stratégique », le Client pourra obtenir le remboursement des sommes versées, déduction faite des prestations déjà engagées ou réalisées, conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation.

Les différentes composantes de la prestation sont valorisées comme suit :

- Analyse stratégique du questionnaire et préparation de l'Atelier Clarté : 250 €
Cette étape est réputée engagée dès le démarrage de l'analyse par la Société.
- Réalisation de l'Atelier Clarté (2h en visio) : 150 €
Cette étape est réputée réalisée dès la tenue effective de l'atelier.
- Réalisation du rendez-vous de suivi stratégique (1h) : 97 €
Cette étape est réputée réalisée dès la tenue effective du rendez-vous.

Le remboursement éventuel sera calculé sur la base des étapes non encore engagées ou réalisées à la date de notification de la rétractation.

Si l'ensemble des prestations a été exécuté avant l'expiration du délai légal de rétractation, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé.

Lorsque le règlement de l'Audit Clarté Stratégique est effectué en plusieurs échéances, le Client reconnaît que l'échéancier constitue une facilité de paiement et non une condition suspensive d'exécution.

L'exécution de l'analyse stratégique et la tenue de l'Atelier Clarté peuvent intervenir avant la seconde échéance.

Le défaut de règlement de cette échéance n'affecte pas l'exigibilité du solde restant dû.



Dispositions spécifiques aux prestations d'accompagnement stratégique ciblé (type AMPS Pilier Stratégique). Les prestations dites « AMPS Pilier Stratégique » constituent des prestations intellectuelles personnalisées, réalisées à partir des éléments transmis par le Client, portant sur un périmètre stratégique spécifique défini lors de la Commande.

Ces prestations peuvent comprendre, notamment :

- des sessions de travail en visioconférence,
- des analyses personnalisées,
- la remise de livrables,
- l'accès à des ressources ou outils.

Le Client peut demander à bénéficier de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation.

Dans ce cas, le Client reconnaît expressément :

- demander l'exécution immédiate de la prestation,
- être informé de l'existence de son droit de rétractation,
- et accepter que ce droit ne pourra plus être exercé dès lors que la prestation aura été pleinement exécutée.

Cet accord est recueilli au moment de la Commande, notamment par une case à cocher obligatoire.

En cas d'exercice du droit de rétractation après le début d'exécution de la prestation, le Client reste redevable d'un montant correspondant aux prestations réalisées ou engagées à la date de notification de la rétractation.

Ce montant est déterminé en fonction de l'état d'avancement de la prestation, notamment :

- temps de travail déjà réalisé,
- sessions effectuées,
- analyses engagées,
- livrables remis ou en cours de préparation.

Le remboursement éventuel est calculé sur la base des prestations non encore réalisées.

Lorsque l'ensemble de la prestation a été exécuté avant l'expiration du délai légal de rétractation, et sous réserve de l'accord exprès du Client à l'exécution anticipée, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.

Le Client reconnaît que les prestations fournies dans le cadre de Pilier Stratégique sont, par nature, personnalisées et adaptées à sa situation.

En conséquence, l'appréciation subjective des recommandations, leur mise en œuvre ou l'absence de résultats ne peuvent constituer un motif de remboursement.

Aucune demande de remboursement ne pourra être acceptée dès lors que la prestation a été entièrement exécutée ou que les livrables personnalisés ont été remis, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Cessation du Service en cas d'exercice. L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus par la loi. Le Client est donc informé que la Société cessera immédiatement le Service en cas d'exercice du droit de rétractation.

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

Accès au Site. Le Site est accessible gratuitement à toute personne disposant d'un accès à Internet. Tous les coûts afférents à l'accès au Site, que ce soit les frais matériels, logiciels ou d'accès à Internet sont exclusivement à la charge de l'Utilisateur. La Société ne pourra être tenue responsable de dommages matériels liés à l'utilisation du Site. De plus, l'Utilisateur s'engage à accéder au Site en utilisant un matériel récent, ne contenant pas de virus et avec un navigateur de dernière génération mis à jour. L'Utilisateur est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à l'internet, pour accéder au Site et au Service.

Accès au Service. La Société fournira si nécessaire des Identifiants permettant d'accéder au Service au plus tard dans un délai de 48 heures à compter de la date et de l'heure auxquelles le Client a passé sa



Commande, sous réserve de l'acceptation du paiement par sa banque. Il est donc primordial de fournir une adresse électronique valide. **Les conditions d'accès au Service peuvent varier selon les conditions d'exercice du droit de rétractation, conformément aux modalités prévues par les CGV et la loi.**

Le Client est invité à contacter la Société s'il n'a pas reçu ou s'il a égaré ses Identifiants afin que ceux-ci soient réinitialisés sous 48 heures. La mise à disposition ultérieure des Identifiants dégage la Société de toute responsabilité vis-à-vis du Client qui ne pourra la tenir pour responsable d'une indisponibilité du Service.

Caractère individuel et personnel des Identifiants. Tout Identifiant de connexion fourni par la Société au Client est strictement personnel, individuel, confidentiel et intransmissible. Le Client s'engage à ne souscrire au Service qu'à des fins exclusivement personnelles et déclare ne pas revendre, distribuer ou louer à des tiers tout ou partie des Services et notamment le contenu des Services ou tout autre produit reçu dans le cadre de sa Commande. Le Client qui ne respecterait pas cet engagement s'expose à des poursuites. Le Client répondra de toute utilisation non autorisée, frauduleuse ou abusive de ses Identifiants, et informera sans délai la Société de la perte ou du vol de ces derniers. En cas de violation avérée des conditions d'accès au Site ou Service, la Société se réserve le droit de suspendre l'accès au Service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

Nombre d'accès. Sauf conditions particulières prévoyant des accès plus étendus, la souscription d'un Service par un Client ne comprend des droits d'accès que pour une seule personne, et ce quels que soient le nombre de collaborateurs ou d'établissements du Client. Si le Client souhaite que plusieurs de ses employés, collaborateurs, partenaires ou toute autre personne puissent accéder au Service, il devra souscrire autant de contrats que de personnes pour lesquelles un accès au Service est souhaité.

Maintenance. Le Site peut faire l'objet d'opérations de maintenance et la Société se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Site ou du Service afin d'en assurer la maintenance (notamment par le biais de mises à jour) ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

Responsabilité contractuelle. La Société met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès continu et de qualité au Site et au Service, mais n'est tenue à aucune obligation d'y parvenir. Notamment, la Société ne peut être tenue responsable de tout dysfonctionnement du réseau ou des serveurs ou de tout autre événement échappant à son contrôle raisonnable, qui empêcherait l'accès au Site ou au Service.

Obligation de collaboration. Le Client s'engage à fournir dans les délais les informations nécessaires à l'exécution du Service (questionnaire, éléments demandés, disponibilités). À défaut, la Société ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution liée à l'absence de coopération du Client.

Utilisation de bonne foi - Sites tiers. Tout espace de contribution sur le Site et auquel a éventuellement accès le Client dans le cadre d'un Service, y compris sur les réseaux sociaux et groupes, doit être utilisé de bonne foi. Le Client s'interdit tout propos diffamatoire, menaçant, haineux, intolérant, obscène, etc. et toute publication dénigrante de nature à porter atteinte aux droits de la Société, des autres Utilisateurs, des tiers ou contraire à la loi.

La Société se réserve le droit de refuser l'accès à tout ou partie du Site, du Service, des espaces de contribution et groupes ou de limiter les droits d'accès aux espaces de contribution et groupes, unilatéralement et sans notification préalable à tout Client ne respectant pas les CGV, les éventuelles conditions d'utilisation du Site, du Service et/ou de tous sites, plateformes et outils tiers accessibles dans le cadre du Service ou plus généralement, toute obligation légale ou réglementaire.

Le Client s'engage à s'informer des conditions d'utilisation de tous sites, réseaux sociaux, plateformes et outils tiers accessibles dans le cadre du Service et à s'y conformer. La Société n'exerce aucun contrôle sur ces conditions et décline toute responsabilité en cas de bannissement ou de litige du Client avec ces sites tiers.



Modalités de communication. Les échanges entre la Société et le Client s'effectuent principalement par email et visioconférence. La Société peut, à titre complémentaire et non contractuel, utiliser des outils de messagerie instantanée (notamment WhatsApp) pour faciliter les échanges. L'utilisation de ces outils ne constitue pas une obligation permanente de disponibilité ni un canal prioritaire de traitement des demandes. Seuls les échanges formalisés par email ou lors des rendez-vous programmés font foi en cas de contestation.

Obligation de confidentialité. Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations stratégiques, commerciales, techniques ou financières échangées dans le cadre de l'exécution du Service. Cette obligation s'applique pendant toute la durée du contrat et pendant cinq (5) ans après sa cessation. Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations tombées dans le domaine public ou obtenues légitimement d'un tiers.

Article 9. GARANTIE DE CONFORMITÉ

La garantie légale de conformité prévue par le Code de la consommation s'applique uniquement aux Clients consommateurs et exclusivement aux contenus numériques ou services numériques fournis par la Société. Elle ne s'applique pas aux Clients professionnels.

Les garanties légales de conformité applicables aux contenus numériques ou services numériques ne s'appliquent pas aux prestations de conseil, d'accompagnement, d'audit ou de coaching délivrées par la Société, qui constituent des prestations intellectuelles personnalisées.

Ces prestations sont soumises à une obligation de moyens et non de résultat.

Lorsque le Service comprend l'accès à des contenus numériques (modules de formation, vidéos, documents PDF, ressources téléchargeables ou accessibles en ligne), ces contenus sont susceptibles de relever de la garantie légale de conformité prévue par les articles L224-25-1 et suivants du Code de la consommation.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit

immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Article 10. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La Société respecte la vie privée de ses Utilisateurs et Clients. Elle s'engage à ce que la collecte et le traitement automatisé de leurs données – ayant pour finalité la gestion des contrats et des Commandes, la fourniture et l'amélioration du Site et du Service, la prospection commerciale et le traitement des litiges – soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés dans sa dernière version.

Afin de fournir le service ou certains contenus numériques, la Société est amenée à collecter et traiter les données suivantes concernant le Client : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, adresse de facturation, coordonnées bancaires, nom de l'entreprise, SIRET ou numéro de TVA.

Les données à caractère personnel des Clients ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la poursuite des finalités indiquées. Certaines données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée correspondant aux délais de prescription et forclusion des actions judiciaires ou administratives susceptibles de survenir.

Conformément à la loi Informatique et libertés et au RGPD, le Client ou toute personne concernée par le traitement dispose, selon les conditions du droit applicable, d'un droit d'accès, de rectification, à la limitation du traitement, d'opposition au traitement, à la portabilité, d'effacement ainsi qu'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée y compris un profilage. Le cas échéant, la personne concernée dispose également du droit de retirer son consentement à tout moment.

Le Client est informé et accepte que le Site et/ou le Service peut comporter des dispositifs techniques qui permettent de suivre l'utilisation (compte de l'utilisateur connecté, adresse IP, type d'application utilisées, logs divers de connexion et d'utilisation au compte Utilisateur...) et qui sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre de la lutte anti-contrefaçon, et/ou pour identifier et/ou prévenir une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme du Site.

Toute demande d'exercice peut être adressée par email à l'adresse celine.aubrun@hdl.fr. Toute personne concernée par un traitement dispose d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Les coordonnées téléphoniques du Client pourront être demandées par la Société dans le cadre d'une Commande. Le Client consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique est informé qu'il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique appelée "Bloctel" (plus d'informations sur bloctel.gouv.fr). Lorsque le Client est inscrit à



cette liste, la Société n'opère pas de démarchage téléphonique et pourra contacter par téléphone le Client uniquement pour des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'une Commande en cours et ayant un rapport avec l'objet de cette Commande.

Afin de faire face à un incident de sécurité, des menaces ou une situation de vulnérabilité, la Société pourra mettre en place les mesures suivantes en interne : information des Clients et de l'autorité de contrôle si nécessaire. La Société pourra également prendre les mesures suivantes vis à vis de ses Clients : conditionner l'accès au Service des Clients à la modification de leurs Identifiants, leur imposer un renforcement de la sécurité de leur mot de passe.

Pour plus d'information sur les traitements automatisés de données et les modalités d'exercice de ses droits, tout Utilisateur peut consulter la politique de confidentialité accessible à tout moment sur le Site.

Article 11. SITES PARTENAIRES – LIENS HYPERTEXTE

L'Utilisateur peut accéder, par les liens hypertexte présents sur le Site ou dans le cadre d'un Service, aux sites de Partenaires ou de tiers, conçus et gérés sous la responsabilité de tiers qui ne sont pas soumis aux CGV. L'Utilisateur est, en conséquence, invité à prendre connaissance des conditions contractuelles d'utilisation ou de vente ainsi que des politiques de confidentialité ou toutes autres informations légales, applicables à ces sites Partenaires ou tiers.

Aucun contrôle sur lesdits sites et contenus n'est exercé de la part de la Société qui décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation faite par tout tiers des informations y figurant. Cette clause s'applique à tout contenu des Partenaires.

Si un site tiers dirige ses utilisateurs vers le Site, la Société se réserve la possibilité de demander la suppression du lien hypertexte pointant vers le Site si elle estime que ce lien n'est pas conforme à ses droits et intérêts légitimes.

Article 12. CAS DE FORCE MAJEURE OU D'IMPOSSIBILITÉ

L'exécution des obligations de la Société aux termes des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Cette suspension peut concerner tout ou partie du Service. Dans ce cas, la Société avisera le Client de la survenance d'un tel événement dès que possible et de la durée estimée de la suspension. Seul un empêchement définitif pourra donner lieu à restitution. Si l'empêchement définitif est partiel, seule une restitution partielle sera accordée.

Dans les conditions prévues par la loi, les Clients acceptent expressément qu'ils ne pourront invoquer un cas de force majeure pour repousser un paiement (d'une facture par exemple) pour un Service fourni ou en cours de fourniture, ou refuser la livraison d'une Commande passée.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux et sans que cette liste ne soit restrictive : les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à la Société, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, les épidémies et pandémies, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la Société.

La responsabilité de la Société ne saurait en aucun cas être engagée en raison de difficultés rencontrées par l'Utilisateur ou le Client dans l'accès au Site et/ou au Service en raison d'une défaillance technique ou logicielle ou de toute autre cause qui lui est étrangère. Le Client reconnaît être averti des aléas techniques inhérents à Internet et au réseau mobile et des dysfonctionnements qui peuvent en résulter. En conséquence, la Société ne saurait être tenue responsable des éventuelles indisponibilités, ralentissements ou défaillances du réseau Internet ou de solutions informatiques quelconques, sauf en cas de négligence avérée de sa part.



De plus, en cas d'incapacité de travail du ou des intervenant(s) en charge du Service, par suite de maladie, d'accident, motif familial, congé maternité et/ou paternité etc., la Société se réserve la possibilité de le remplacer et/ou de suspendre la prestation sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités quelconque. La Société avertira le Client dans un délai raisonnable de cette incapacité et dans la mesure du possible de la durée de celle-ci. Seul un empêchement définitif confirmé par la Société pourra donner lieu à restitution. Si l'empêchement définitif est partiel, seule une restitution partielle sera accordée.

Article 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La Société ou ses Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et au Service. Les droits de propriété intellectuelle portent notamment mais pas exclusivement sur tous les contenus, textes, images, vidéos, graphismes, logos, icônes, sons, logiciels figurant sur le Site ou constituant les outils et les supports délivrés sur le Site et dans le cadre du Service.

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

L'Utilisateur ou le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site et du Service sans l'autorisation écrite préalable de la Société ou de ses Partenaires.

L'exploitation non préalablement autorisée par la Société ou ses Partenaires, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site ou du Service pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une interruption de l'accès au Service ou d'une action en contrefaçon.

En contrepartie du paiement du prix demandé lors de la Commande, les contenus, techniques, savoir-faire et méthodes transmis et, plus généralement, toutes les informations du Service font l'objet d'un droit d'utilisation strictement personnel, non cessible et non exclusif pour la durée du Service sélectionné par le Client au moment de la Commande pendant la durée du contrat uniquement.

A ce titre, le Client s'interdit d'utiliser et d'exploiter le Service pour le compte d'autres personnes, y compris ses collaborateurs ou son entourage. Il engage sa responsabilité en cas de cession ou de communication non autorisée du contenu du Service ou de partage à quelque titre que ce soit de ses Identifiants de connexion. Le Client se porte fort du respect des droits de propriété intellectuelle de la Société ou de ses Partenaires par l'ensemble de ses préposés susceptibles d'avoir accès aux contenus restreints du Site et tous les contenus du Service.

Tous les signes distinctifs utilisés par la Société sont protégés par la loi et toute utilisation non autorisée par la Société pourra donner lieu à des poursuites. La Société se réserve la possibilité de clôturer les accès du Client au Service en cas de violation de ses droits de propriété intellectuelle, sans préjudice de toutes pénalités et dommages-intérêts.

La méthode AMPS®, ses déclinaisons, supports, matrices, frameworks, outils et process constituent une œuvre originale protégée par le droit d'auteur.

Toute reproduction, adaptation, commercialisation, diffusion ou réutilisation, totale ou partielle, à des fins commerciales ou concurrentielles est strictement interdite sans autorisation écrite préalable. Toute violation pourra donner lieu à des poursuites en contrefaçon et à des dommages-intérêts.

En cas de violation des droits de propriété intellectuelle, une indemnité forfaitaire minimale de 5 000 € sera due, sans préjudice des dommages-intérêts complémentaires. Cette indemnité forfaitaire ne s'applique qu'aux Clients professionnels.

Article 14. AVIS, RÉFÉRENCES ET COMMUNICATION



Référence-Client. Les Clients acceptent d'être cités par la Société comme bénéficiaires du Service. La Société pourra mentionner le prénom du Client et l'initiale de son nom, l'avis qu'il a donné sur le Service ainsi qu'une description objective de la nature du Service qui lui a été fourni dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, notamment sur le Site, à des fins publicitaires et promotionnelles, lors d'échanges avec des tiers, de communications internes ou de documents commerciaux.

Sauf opposition écrite du Client, la Société peut citer le prénom du Client accompagné de l'initiale de son nom ainsi que la nature du Service dont il a bénéficié.

Toute utilisation d'un témoignage nominatif complet, d'une photographie, d'une vidéo ou d'une capture d'écran permettant d'identifier le Client fera l'objet d'un **accord préalable exprès du Client**, pouvant être recueilli par écrit ou par courrier électronique.

Autorisation d'exploitation. Lorsque le Client adresse des écrits, des vidéos et/ou photographies à la Société pour donner son avis ou témoigner sur le Service fourni par la Société, et le cas échéant émet des commentaires ou publications concernant la Société (par exemple, sur ses réseaux sociaux), auxquels sont rattachés son identifiant et sa photo de profil sur les réseaux sociaux, alors le Client autorise la Société à exploiter ces contenus pour la promotion de ses activités commerciales. Les contenus sont susceptibles d'être protégés par des droits à l'image et/ou des droits d'auteur, et dans ce cas, le Client concède à la Société la possibilité de les adapter (sur la forme) et de les reproduire sur tous supports, notamment en les présentant comme référence commerciale et/ou en tant qu'avis.

Par exemple, la Société pourra prendre des captures d'écran des publications sur les réseaux sociaux la concernant ou sur le Service dont a bénéficié le Client, et les reproduire sur le Site en tant qu'avis.

Le Client reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe. Ces droits sont concédés pour la durée de vie du Client concerné, augmentée d'une durée de 70 ans, et pour le monde entier. La Société se réserve la possibilité de soumettre au Client toute autre demande d'autorisation de prise de vue et de cession de droits, pour tous les cas non prévus aux présentes ou à titre ponctuel.

Évènement. Les dispositions du paragraphe précédent s'appliquent à l'identique pour les vidéos et photographies prises à l'occasion de tout type d'évènement (public, réservé aux clients, webinaires, stages, etc.) organisés ou co-organisé par la Société. Les captations des événements pourront être enregistrées et publiées par la Société, y compris sur les réseaux sociaux sous forme d'extraits ou encore en tant que replays gratuits ou payants. Si le Client ne souhaite pas apparaître, il lui plaira de se placer en fond de salle, de ne pas participer aux photos groupées, de ne pas faire un signe au photographe / cameraman dans le champ duquel il pourrait être placé. Lorsque l'évènement est à distance, le Client pourra choisir un pseudonyme et ne pas activer sa caméra pour ne pas apparaître dans les captures d'écran. Il appartient aux Clients professionnels d'informer leurs bénéficiaires des conditions de prises de vue.

Article 15. EVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

La Société se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions des CGV à tout moment et sans préavis afin de les adapter aux évolutions du Site ou de son exploitation, et des caractéristiques du Service. Les conditions applicables sont celles acceptées par le Client et adressées au Client en cas de vente à distance par tout moyen de communication sur un support durable.

Les modifications des CGV apportées par la Société ne s'appliqueront pas aux Services déjà souscrits, sauf pour les clauses liées à l'évolution technique du Service, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité ou des caractéristiques auxquelles le Client non-professionnel ou consommateur a subordonné son engagement.

Le Client peut également être invité à accepter les CGV modifiées et à défaut, les dernières CGV acceptées continuent à s'appliquer jusqu'à ce que le Service soit pleinement exécuté. En cas d'impossibilité pour la Société de continuer à fournir le Service dans les précédentes conditions, le Client



dispose de la faculté de demander la résiliation et son remboursement. Dans ce cas, la Société peut retenir un montant correspondant au Service fourni jusqu'à résiliation, dans les conditions prévues par la loi.

Article 16. RESPONSABILITÉ

Garantie. La Société est tenue à une obligation de moyens dans la réalisation des prestations fournies. Elle ne fournit aucune garantie expresse ou implicite, notamment, sans que cette liste soit limitative, relative à la continuité, à la performance, aux résultats ou à la pérennité du Service, lesquels demeurent soumis à un aléa. De même, l'Audit AMPS Clarté Stratégique est une prestation d'analyse et de recommandation. La Société est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Elle ne saurait garantir un résultat chiffré ou économique, la performance dépendant notamment de l'implication du Client.

Le prix du Service ne comprend en aucun cas les frais à engager par le Client dans le cadre de ses activités pour atteindre ses objectifs et tout montant de frais, par exemple de publicité, est toujours fourni à titre purement indicatif dans le cadre du Service.

Les éventuels objectifs, témoignages de réussite ou exemples présentés par la Société sur le Site et dans le cadre du Service supposent la mise en œuvre concrète et effective de l'ensemble des conseils, techniques et outils éventuellement fournis dans le cadre du Service et ne constituent en aucun cas une promesse de gain ou de résultat. La Société ne peut en aucun cas garantir au Client qu'il obtiendra des résultats similaires et ces références ne sont utilisées qu'à titre d'exemple.

Les analyses et recommandations formulées par la Société reposent notamment sur les informations communiquées par le Client. Le Client s'engage à fournir des informations sincères, complètes et à jour. La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'informations inexactes, incomplètes ou non mises à jour transmises par le Client.

Le Client reste seul responsable des décisions prises et de la mise en œuvre des recommandations formulées dans le cadre du Service.

Le livrable issu de l'Audit AMPS Clarté Stratégique est remis au Client sous forme électronique. Le Client dispose d'un délai de 7 jours à compter de sa réception pour signaler par écrit toute observation ou difficulté de compréhension concernant les éléments transmis. À défaut de retour dans ce délai, le livrable sera réputé accepté sans réserve. Cette validation ne constitue pas une garantie de résultat, la mise en œuvre des recommandations relevant de la responsabilité du Client. L'atelier Clarté Stratégique permet au Client de poser ses questions et d'obtenir toutes les précisions nécessaires sur les recommandations formulées.

Responsabilité des Utilisateurs et Clients. L'Utilisateur ou le Client est seul responsable des interprétations qu'il fait des informations fournies au titre des Services, des conseils qu'il déduit ou qui lui ont été fournis dans le cadre des Services et des adaptations réalisées pour ses activités propres. L'exploitation des informations se fait sous la seule responsabilité du Client et à ses risques et périls, ce que le Client accepte expressément.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié d'informations et de conseils suffisants avant de s'engager et a conscience que tout résultat recherché comporte, par nature, des risques et demande des efforts conséquents. Le Client déclare qu'il a parfaitement conscience que les Services proposés n'ont qu'un caractère informatif n'engageant pas la Société à l'obtention d'un quelconque résultat par le Client sauf garantie commerciale et particulière applicable au Service. Tout Service ne saurait s'assimiler à une prestation médicale, psychologique, juridique ou financière. Il ne permet pas d'obtenir un diplôme reconnu par l'Etat, et il n'a jamais été proposé à ce titre par la Société. Le Client reste parfaitement libre de ses engagements et de se retirer du Service dans les conditions prévues au contrat. Il agit sous sa seule et unique responsabilité.

Dans les espaces d'échange, le Client assume en tant qu'éditeur, la responsabilité de la communication au public des informations et la responsabilité éditoriale de toute sa communication, physique et en ligne



et notamment mais non exclusivement de son ou ses sites, blogs, pages et comptes sur les réseaux sociaux. Le Client est le seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des données et contenus qu'il transmet au public.

Limitation de responsabilité. Quel que soit le type de formule du Service sélectionné par le Client professionnel, la responsabilité de la Société est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client professionnel. Pour les consommateurs, la responsabilité de la Société est limitée aux dommages directs prévisibles au moment de la conclusion du contrat. En aucun cas, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que la perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation du Client professionnel. De la même manière, la Société ne pourra être tenue responsable des dommages directs et indirects causés au matériel de l'Utilisateur, lors de l'accès au Site ou au Service, et résultant soit de l'utilisation d'un matériel ne répondant pas aux conditions prévues, soit de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité.

EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, LA RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ EST PLAFONNÉE À L'ÉGARD DES PROFESSIONNELS AU MONTANT DU PRIX PAYÉ HORS TAXES PAR LE CLIENT EN CONTREPARTIE DE LA FOURNITURE DU SERVICE DANS LE CADRE DUQUEL S'INSCRIT LE LITIGE. CE MONTANT S'ENTEND COMME LE MAXIMUM QUE POURRAIT ÊTRE AMENÉ À REGLER LA SOCIÉTÉ À TITRE D'INDEMNITÉ (DOMMAGE ET INTÉRÊTS) ET DE PÉNALITÉS, QUELS QUE SOIENT LES CHEFS DE PRÉJUDICES ALLÉGUÉS ET LES FONDEMENTS JURIDIQUES RETENUS À MOINS QUE LA LOI OU LA JURISPRUDENCE NE S'Y OPPOSE.

Article 17. GENERALITES

Les CGV ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par la Société ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des présentes qui continuent à produire leurs effets ni renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

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

Article 18. LITIGES

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

Médiation.

En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, le Client consommateur résidant en Europe a la possibilité, avant toute action en justice, de solliciter le recours d'un médiateur de la consommation identifiable sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. Dans ce contexte, tout consommateur européen peut saisir la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à partir de l'adresse URL suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.



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