



Conditions Générales de Vente

Vente en ligne - Services à distance

Mise à jour du 31/08/2026

Article 1. DÉFINITIONS

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

La « Société » désigne la société SASU CLEMADRIA, société au capital de 1 000 €, 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 ou utilisés par la Société pour présenter et vendre ses services.

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

Le « Service » désigne toute prestation de services proposée à la Commande par la Société, notamment les prestations de formation, de fourniture de contenus numériques, de conférence ou événement en ligne, d'audit, d'analyse, de conseil, de consulting ou d'accompagnement stratégique, individuel ou collectif, ponctuel ou sous forme de programme.

Les caractéristiques particulières du Service commandé, notamment son contenu, son périmètre, sa durée, ses modalités d'exécution, les éventuels rendez-vous, ressources ou livrables inclus, ainsi que son prix, sont celles présentées au Client lors de la Commande, notamment sur la page de présentation du Service et/ou le bon de commande.

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

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

Le « Client professionnel » désigne tout Client agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le « Client consommateur » désigne toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le « Client non-professionnel » désigne toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.

Les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV » désignent les présentes conditions générales de vente applicables à la relation contractuelle entre la Société et ses Clients.

Les « Identifiants » désignent le nom d'utilisateur et le 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.

Article 2. DOMAINE D'APPLICATION

Objet. Les présentes CGV régissent la fourniture des Services proposés par la Société au Client ainsi que, le cas échéant, les conditions d'utilisation du Site nécessaires à l'accès ou à l'exécution des Services.

Accès et version applicable des CGV. Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site. La version applicable au Client est celle en vigueur et acceptée par celui-ci au moment de sa Commande. Toute modification ultérieure des CGV est sans effet sur les Commandes antérieurement conclues, sauf accord exprès des parties ou disposition légale impérative contraire.



Acceptation des CGV et formation du contrat. Avant toute Commande, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve. Leur acceptation est matérialisée par la case prévue à cet effet au cours du processus de Commande.

La Commande est validée par le paiement du Client. Le paiement entraîne la conclusion du contrat entre la Société et le Client et vaut engagement ferme du Client pour le Service commandé, sous réserve des dispositions légales applicables, notamment en matière de droit de rétractation.

En cas de paiement échelonné, le règlement de la première échéance valide la Commande et entraîne la conclusion du contrat. Les échéances ultérieures constituent des modalités de paiement du prix du Service commandé et ne correspondent pas à des Commandes distinctes.

Préalablement à la Commande, le Client reconnaît avoir eu accès aux informations lui permettant de connaître les caractéristiques essentielles du Service proposé et d'en apprécier l'adéquation avec ses besoins.

Le Client demeure responsable du choix du Service souscrit au regard de ses objectifs, de sa situation et du périmètre du Service tel qu'il lui a été présenté avant la Commande.

Documents contractuels. La relation contractuelle entre la Société et le Client est régie par les présentes CGV ainsi que par les caractéristiques particulières du Service portées à la connaissance du Client avant la Commande, notamment celles figurant sur la page de présentation de l'offre et/ou le bon de commande applicable.

Ces caractéristiques particulières précisent, selon le Service concerné, notamment son contenu, son périmètre, sa durée, ses modalités d'exécution, les éventuels rendez-vous, ressources ou livrables inclus, son prix et ses modalités de paiement.

En cas de contradiction portant sur une caractéristique particulière du Service, les informations spécifiques présentées au Client lors de la Commande prévalent sur les présentes CGV.

Capacité et paiement. En passant Commande, le Client déclare être majeur et juridiquement capable de contracter ou représenter, en vertu d'un mandat valable, la personne physique ou morale pour laquelle il souscrit le Service.

Le Client garantit disposer des autorisations nécessaires à l'utilisation du moyen de paiement sélectionné.

Preuve. Sauf preuve contraire, les données et registres informatisés conservés par la Société ou ses prestataires techniques dans des conditions raisonnables de sécurité, notamment les données relatives au processus de Commande, aux paiements, réservations et communications, peuvent être utilisés comme éléments de preuve des opérations intervenues entre les parties.

Portée des CGV. Le Client peut demander à tout moment une copie de la version des CGV applicable à sa Commande. Aucune condition particulière à l'initiative du Client ne peut s'ajouter ou se substituer aux présentes sans accord exprès de la Société.

La Société peut prévoir des conditions particulières applicables à certains Services. Celles-ci sont portées à la connaissance du Client avant la Commande.

Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'un manquement du Client à l'une de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes CGV s'appliquent aux Clients professionnels, consommateurs et non-professionnels.

Les dispositions des présentes CGV expressément réservées aux Clients consommateurs ou non-professionnels ne sont applicables que lorsque ceux-ci remplissent les conditions légales permettant d'en bénéficier. Les stipulations spécifiquement prévues pour les Clients professionnels leur sont exclusivement applicables.



Article 3. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Présentation. Les caractéristiques essentielles de chaque Service sont présentées au Client avant la Commande, notamment sur la page de présentation de l'offre et/ou le bon de commande applicable.

Le Service fourni au Client est celui présenté lors de sa Commande. Toute évolution ultérieure d'une offre par la Société est sans effet sur les caractéristiques du Service antérieurement commandé, sauf accord exprès des parties.

Lorsque le contrat porte sur la fourniture de contenus numériques ou de services numériques au sens du Code de la consommation, les dispositions légales impératives qui leur sont applicables demeurent pleinement applicables.

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

Information sur les Services. Les Services proposés par la Société sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Les caractéristiques essentielles et particulières du Service commandé sont celles portées à la connaissance du Client avant la Commande, dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Prestations personnalisées d'analyse, de conseil et d'accompagnement. Certains Services consistent en des prestations intellectuelles personnalisées d'analyse, d'audit, de conseil, de consulting ou d'accompagnement stratégique, réalisées notamment à partir des informations, documents et éléments transmis par le Client.

Leur contenu, leur périmètre, leur durée, leurs modalités d'exécution ainsi que les éventuels rendez-vous, ressources, supports ou livrables inclus sont précisés dans la présentation du Service applicable lors de la Commande.

Ces prestations peuvent porter sur tout ou partie de la situation ou de la stratégie du Client selon le périmètre du Service commandé. La Société n'est tenue d'intervenir que dans les limites de ce périmètre.

Sauf indication contraire dans la présentation du Service, ces prestations ont pour objet d'apporter au Client une analyse, des recommandations, une aide à la réflexion, à la décision et à la priorisation et n'incluent pas la mise en œuvre opérationnelle des recommandations formulées.

Les éventuels supports, documents, enregistrements ou autres contenus remis au Client dans le cadre de ces prestations sont accessoires à la prestation intellectuelle personnalisée lorsqu'ils ont pour objet d'en restituer, compléter ou faciliter l'utilisation.

Utilisation d'outils d'intelligence artificielle. Dans le cadre de certaines prestations, la Société peut recourir à des outils d'intelligence artificielle afin d'assister certaines phases d'analyse, de recherche, de synthèse, de rédaction ou de préparation de livrables.

Ces outils interviennent exclusivement comme outils d'assistance et ne remplacent pas l'analyse, le jugement ni l'expertise de la Société. Les recommandations, analyses et livrables remis au Client sont relus, adaptés et validés par la Société.

Lorsque la prestation comprend la remise de prompts, de méthodes d'utilisation ou de bonnes pratiques relatives à l'intelligence artificielle, ceux-ci sont fournis à titre d'outils d'aide à la réflexion, à la rédaction ou à la productivité. Leur efficacité dépend notamment de leur contexte d'utilisation, des informations fournies par le Client, des évolutions des outils utilisés et des paramétrages réalisés par ce dernier.

La Société ne garantit ni un résultat déterminé, ni la disponibilité, la stabilité ou le fonctionnement continu des outils d'intelligence artificielle proposés par des prestataires tiers. Le Client demeure responsable de l'utilisation qu'il fait des prompts, contenus, recommandations ou résultats obtenus à l'aide de ces outils.

Version et mises à jour des contenus numériques. Lorsque le Service comprend l'accès à des contenus numériques, le Client bénéficie des contenus dans les conditions et pendant la durée indiquées lors de la



Commande. Les éventuelles mises à jour, actualisations ou nouveaux contenus ne sont inclus que lorsqu'ils sont expressément prévus dans le Service commandé, sous réserve des mises à jour imposées par les dispositions légales applicables.

Garantie satisfaction. La Société peut proposer, pour certains Services, une garantie commerciale de satisfaction dont l'existence, la durée et les conditions sont précisées au Client lors de la Commande.

Lorsqu'une garantie « satisfaction 30 jours » est expressément proposée, le Client dispose de trente (30) jours à compter de la Commande pour en demander le bénéfice dans les conditions indiquées lors de celle-ci, en adressant sa demande à l'adresse **celine.aubrun@hdil.fr**.

Cette garantie ne s'applique qu'aux Services pour lesquels elle est expressément proposée lors de la Commande et ne saurait être étendue à un autre Service. Elle est indépendante des droits et garanties légaux dont bénéficie le Client lorsque ceux-ci sont applicables.

Délivrance des modules de formation. Lorsqu'un Service comprend une formation en ligne composée d'un ou plusieurs modules, la mise à disposition des contenus intervient selon les modalités et le calendrier indiqués lors de la Commande.

Les contenus peuvent notamment être accessibles grâce aux Identifiants créés par le Client ou fournis par la Société, ou par tout autre moyen électronique indiqué lors de la Commande.

Lorsque l'accès progressif aux contenus est prévu dans le Service commandé, le Client ne peut exiger leur mise à disposition anticipée, sauf accord de la Société et sous réserve des dispositions applicables au droit de rétractation.

Indépendance des parties. Les prestations fournies par la Société s'inscrivent dans le cadre d'une relation contractuelle indépendante. Aucune disposition des présentes CGV ne saurait être interprétée comme créant entre les parties un lien de subordination, une relation salariale, une société de fait, une association, une coentreprise, un mandat, une représentation permanente ou un partenariat exclusif.

Le Client demeure seul responsable des décisions prises et des actions mises en œuvre dans le cadre de son activité.

Article 4. DURÉE DU SERVICE

Le Service est fourni au Client pendant la durée ou dans le délai de réalisation indiqué lors de la Commande, notamment sur la page de présentation de l'offre et/ou le bon de commande applicable.

Lorsque le Service doit être réalisé dans un délai déterminé, le Client s'engage à accomplir, dans les délais qui lui sont indiqués, les démarches nécessaires à sa réalisation, notamment la transmission des informations, documents ou questionnaires demandés et la réservation des rendez-vous éventuellement inclus.

Sauf disposition légale impérative contraire ou retard imputable à la Société, l'absence de réalisation de tout ou partie du Service dans le délai prévu du fait d'un retard, d'une absence ou d'un défaut de coopération du Client ne prolonge pas automatiquement la durée du Service. Toute prolongation éventuelle est soumise à l'accord de la Société.

Durée par défaut. Lorsqu'aucune durée ni aucun délai de réalisation n'est indiqué lors de la Commande, le Service doit être utilisé ou réalisé dans un délai de six (6) mois à compter de la Commande.

Accès aux contenus et ressources numériques. Lorsque le Service comprend l'accès à une plateforme, une formation, des ressources ou des contenus numériques, leur durée d'accès est celle indiquée au Client lors de la Commande.



À défaut de durée expressément indiquée, ces contenus et ressources restent accessibles pendant une durée de six (6) mois à compter de la Commande. À l'expiration de cette durée, la Société peut mettre fin aux accès.

Lorsqu'un contenu est proposé sous une forme permettant son téléchargement, il appartient au Client de le télécharger avant l'expiration de sa période d'accès, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Dans le cadre de l'offre de contenus ou services numériques, certaines conditions tarifaires ou promotions peuvent être subordonnées à une durée minimale d'engagement, lorsque celle-ci est expressément portée à la connaissance du Client avant la Commande.

Accès présenté comme « à vie ». Lorsqu'une offre prévoit expressément un accès à des ressources ou contenus « à vie », cette expression désigne un accès pendant la durée d'exploitation et de mise à disposition du Service concerné par la Société et non pendant toute la durée de vie du Client.

En cas d'arrêt définitif du Service concerné, la Société en informe le Client dans un délai raisonnable et lui permet, lorsque la nature des contenus le permet, de télécharger les ressources concernées avant la fermeture de l'accès, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Programmes d'accompagnement. Lorsqu'un Service prend la forme d'un programme d'accompagnement comprenant plusieurs prestations, rendez-vous, ressources ou contenus, celui-ci prend fin à l'expiration de la durée ou du délai de réalisation indiqué lors de la Commande.

À défaut de durée expressément indiquée, le programme prend fin six (6) mois après la Commande.

Il appartient au Client de participer aux prestations, de réserver ses rendez-vous et d'utiliser les ressources mises à sa disposition pendant la durée du Service.

Pour les Clients professionnels, les prestations, rendez-vous ou ressources non utilisés dans le délai prévu du fait du Client sont réputés consommés à l'expiration de celui-ci et ne donnent droit à aucun remboursement, avoir ou prolongation, sauf accord exprès de la Société ou cas de force majeure.

Pour les Clients consommateurs ou non-professionnels, les conséquences de l'absence d'utilisation de tout ou partie du Service sont appréciées conformément aux stipulations contractuelles applicables et aux dispositions légales impératives dont ils bénéficient.

Report et absence aux rendez-vous. Toute demande de report d'un rendez-vous doit être formulée au moins quarante-huit (48) heures avant l'horaire prévu, sauf cas de force majeure ou disposition particulière plus favorable prévue lors de la Commande.

En cas d'absence du Client sans information préalable ou de demande de report formulée moins de quarante-huit (48) heures avant le rendez-vous, la Société peut considérer le rendez-vous comme réalisé et consommé.

Les reports de rendez-vous ne prolongent pas automatiquement la durée ou le délai de réalisation du Service. Lorsque le report entraîne un dépassement de cette durée, une nouvelle date peut être proposée sous réserve de l'accord et des disponibilités de la Société.

Article 5. COMMANDE

Commande sur le Site. Après avoir sélectionné le Service qu'il souhaite souscrire, le Client est dirigé vers la page lui permettant de passer Commande. Il renseigne les informations demandées ainsi que les modalités de paiement proposées pour le Service concerné.



Avant de procéder au paiement, il appartient au Client de vérifier les caractéristiques essentielles du Service commandé, son prix, les modalités de paiement choisies ainsi que les informations qu'il a renseignées et de les rectifier, le cas échéant.

Le Client est responsable de l'exactitude des informations communiquées lors de la Commande. Il s'engage notamment à fournir une adresse électronique valide et fonctionnelle lui permettant de recevoir les informations relatives à sa Commande et, le cas échéant, les éléments nécessaires à l'accès au Service.

La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'informations erronées ou incomplètes fournies par le Client et empêchant ou retardant l'exécution normale du Service.

Acceptation des CGV. Avant le paiement, le Client est invité à prendre connaissance des présentes CGV et à les accepter expressément en cochant la case prévue à cet effet. Il ne peut procéder à la Commande sans cette acceptation.

Validation de la Commande et obligation de paiement. La Commande est validée par le paiement du Client. Le paiement entraîne la conclusion du contrat entre la Société et le Client et emporte obligation de paiement du prix du Service commandé, sous réserve des dispositions légales applicables, notamment du droit de rétractation lorsqu'il est applicable.

Lorsque le Client choisit un paiement en plusieurs fois, le paiement de la première échéance valide la Commande et entraîne la conclusion du contrat pour l'intégralité du Service commandé. Les échéances ultérieures constituent uniquement des modalités de règlement du prix et ne correspondent pas à des Commandes distinctes.

Le choix d'un paiement échelonné ne constitue donc pas un abonnement mensuel et ne permet pas au Client de mettre fin unilatéralement au contrat avant le règlement complet du Service, sauf exercice d'un droit légal ou contractuel lui permettant d'y mettre fin.

Défaut de paiement – Client professionnel. En cas de défaut de paiement total ou partiel d'une échéance à sa date d'exigibilité par un Client professionnel, la Société pourra suspendre l'exécution du Service ainsi que, le cas échéant, l'accès aux ressources mises à disposition jusqu'à régularisation.

Lorsque le prix du Service fait l'objet d'un paiement échelonné, le défaut de paiement d'une échéance pourra également entraîner, après mise en demeure restée infructueuse, l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes restant dues au titre du Service commandé, sans préjudice des pénalités de retard, de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement et de toute autre somme due conformément aux présentes CGV et aux dispositions légales applicables.

La suspension du Service résultant d'un défaut de paiement imputable au Client professionnel n'a pas pour effet de prolonger automatiquement la durée du Service ni de reporter les échéances de paiement restant dues.

Défaut de paiement – Client consommateur ou non-professionnel. En cas de défaut de paiement d'une échéance par un Client consommateur ou non-professionnel bénéficiant des dispositions protectrices du Code de la consommation, la Société pourra suspendre l'exécution du Service et exercer les droits dont elle dispose dans les conditions et sous réserve des formalités prévues par les dispositions légales applicables.

Confirmation de la Commande. Après validation du paiement, le Client reçoit à l'adresse électronique renseignée lors de la Commande une confirmation de celle-ci comportant ou permettant de retrouver les informations relatives au Service commandé.

Lorsque le Client bénéficie des dispositions protectrices du Code de la consommation, les informations et documents devant lui être communiqués sur un support durable lui sont transmis conformément aux exigences légales applicables.

Preuve de la Commande. Les données et registres informatisés conservés par la Société ou ses prestataires techniques dans des conditions raisonnables de sécurité, notamment ceux relatifs à



l'acceptation des CGV, à la Commande et au paiement, peuvent être utilisés comme éléments de preuve des opérations intervenues entre les parties, sauf preuve contraire.

Les factures et autres documents relatifs aux Commandes sont conservés conformément aux obligations légales applicables.

Article 6. CONDITIONS TARIFAIRES

Tarifs applicables. Le Service est fourni au tarif porté à la connaissance du Client au moment de la Commande. Toute modification ultérieure des tarifs de la Société est sans effet sur une Commande déjà conclue.

Les prix sont indiqués en euros. La TVA n'est pas applicable conformément à l'article 293 B du Code général des impôts, tant que la Société bénéficie du régime de franchise en base de TVA.

En cas de vente internationale, les éventuels impôts, taxes, droits ou formalités exigibles dans le pays du Client et qui ne sont pas légalement à la charge de la Société restent à la charge du Client. Il appartient au Client de se renseigner sur les obligations qui lui sont applicables.

Services proposés sans paiement d'un prix. Certains contenus ou Services peuvent être proposés sans paiement d'un prix et nécessiter la fourniture de données à caractère personnel, notamment afin de permettre leur délivrance.

Lorsque ces données sont également utilisées à des fins de prospection commerciale, leur traitement est effectué conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et, lorsqu'il est requis, sur la base du consentement du Client.

Exigibilité du prix. La Commande étant validée par le paiement dans les conditions prévues aux présentes CGV, le prix est dû selon les modalités choisies par le Client lors de la Commande.

Lorsque le paiement est échelonné, le paiement de la première échéance valide la Commande et les échéances suivantes sont exigibles aux dates prévues lors de celle-ci.

Le commencement ou la poursuite de l'exécution du Service avant le règlement de l'intégralité du prix n'a pas pour effet de dispenser le Client du paiement des échéances restant dues, sous réserve des droits légaux dont il peut bénéficier.

Modes de paiement. Le Client peut utiliser les moyens de paiement proposés par la Société lors de la Commande. Le paiement peut être réalisé par l'intermédiaire de prestataires de paiement sécurisés tiers, soumis à leurs propres conditions contractuelles.

En communiquant ses informations de paiement, le Client autorise l'exécution des opérations nécessaires au règlement du prix et garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires à l'utilisation du moyen de paiement choisi.

La Société peut modifier les prestataires et moyens de paiement proposés, sans que cette modification n'affecte les Commandes déjà conclues.

Offres promotionnelles et réductions. La Société peut proposer des offres promotionnelles, offres de lancement ou réductions soumises à des conditions particulières et/ou limitées dans le temps.

Le tarif applicable est celui présenté au Client lors de la Commande. Le Client ne peut revendiquer l'application d'un tarif, d'une promotion ou d'une réduction antérieure ou postérieure à sa Commande.

Les codes ou bons de réduction peuvent être soumis à des conditions particulières. Lorsqu'ils sont présentés comme personnels, ils ne peuvent être cédés ou utilisés par une autre personne.

Incident de paiement et fraude. La Société peut refuser ou suspendre une Commande lorsque le paiement est refusé par le prestataire de paiement ou lorsqu'elle dispose de motifs légitimes de suspecter une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement.



Elle peut également refuser une nouvelle Commande d'un Client qui n'aurait pas intégralement réglé une Commande antérieure ou avec lequel subsisterait un incident de paiement, sous réserve des dispositions légales applicables.

Lorsque cela est nécessaire à la prévention de la fraude ou à la sécurisation du paiement, des informations ou justificatifs complémentaires peuvent être demandés au Client dans le respect de la réglementation applicable.

Paiement échelonné. Lorsque la Société permet au Client de régler un prix forfaitaire en plusieurs échéances, cet échelonnement constitue une modalité de règlement du prix total du Service et non la souscription successive de Services indépendants.

Le Client s'engage en conséquence à régler les échéances prévues lors de la Commande jusqu'au paiement complet du prix, sous réserve des droits légaux ou contractuels lui permettant de mettre fin au contrat.

La première échéance est réglée lors de la Commande. Les échéances suivantes sont prélevées ou réglées selon le calendrier présenté au Client lors de celle-ci.

Le Client s'engage à maintenir un moyen de paiement valide permettant le règlement des échéances et à informer la Société, dans les meilleurs délais, de toute modification susceptible d'empêcher leur paiement.

Lorsque les dispositions légales relatives au crédit ou au paiement fractionné sont applicables à une facilité de paiement proposée à un Client consommateur, celles-ci s'appliquent de plein droit.

Retard de paiement – Client professionnel. Toute somme non payée à son échéance par un Client professionnel entraîne, de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage, dans les conditions prévues par l'article L.441-10 du Code de commerce.

Le Client professionnel est également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement. Lorsque les frais de recouvrement effectivement engagés sont supérieurs à cette indemnité, la Société peut demander une indemnisation complémentaire sur justification, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

En cas de paiement échelonné, le défaut de paiement d'une échéance par un Client professionnel peut entraîner, après mise en demeure restée infructueuse, l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes restant dues au titre du Service commandé.

La Société peut également suspendre l'exécution du Service et/ou l'accès aux ressources mises à disposition jusqu'à régularisation complète. Cette suspension imputable au défaut de paiement du Client professionnel n'entraîne aucune prolongation automatique de la durée du Service.

Retard ou défaut de paiement – Client consommateur ou non-professionnel. En cas de retard ou de défaut de paiement d'un Client consommateur ou non-professionnel, la Société peut réclamer le paiement des sommes exigibles, suspendre ou mettre fin au Service et exercer les droits dont elle dispose dans le respect des conditions, formalités et délais prévus par les dispositions légales applicables.

Les éventuels intérêts, indemnités ou conséquences financières d'un retard de paiement ne peuvent être appliqués que dans les conditions autorisées par la réglementation applicable aux Clients concernés.

Article 7. DROIT DE RÉTRACTATION

Clients bénéficiant du droit de rétractation. Le présent article s'applique aux Clients auxquels la réglementation reconnaît un droit de rétractation, notamment aux Clients consommateurs ayant conclu un contrat à distance ou hors établissement, ainsi qu'aux Clients professionnels lorsque les dispositions du Code de la consommation leur étendent expressément ce droit.



Sauf disposition légale contraire, le Client professionnel qui contracte dans le cadre de son activité professionnelle ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu au présent article.

Délai de rétractation. Lorsqu'il bénéficie du droit légal de rétractation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour l'exercer sans avoir à motiver sa décision.

Pour les contrats de prestation de services, ce délai court à compter de la conclusion du contrat, correspondant, conformément aux présentes CGV, à la validation de la Commande par le paiement.

Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Exercice du droit de rétractation. Pour exercer son droit, le Client doit informer la Société, avant l'expiration du délai applicable, de sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

Cette demande peut notamment être adressée par courrier électronique à celine.aubrun@hdil.fr ou par courrier postal à :

SASU CLEMADRIA – Céline AUBRUN
10 rue du Golf
86130 Beaumont St Cyr

Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation reproduit à la fin du présent article, sans que son utilisation soit obligatoire.

Effets de la rétractation. Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé, la Société rembourse au Client les sommes devant lui être restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle elle est informée de sa décision de se rétracter.

Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen et sous réserve que celui-ci n'occasionne pas de frais pour le Client.

Exécution du Service avant l'expiration du délai de rétractation. Lorsque le Client souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, la Société recueille sa demande expresse avant le commencement de l'exécution.

Le Client reconnaît être informé que, lorsque le Service aura été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation, il perdra son droit de rétractation dès lors qu'il en a expressément demandé l'exécution avant l'expiration de ce délai et reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois le Service pleinement exécuté.

Lorsque le Client exerce son droit de rétractation après avoir expressément demandé que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation, mais avant son exécution complète, il reste redevable du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Ce montant est déterminé proportionnellement au prix total convenu pour le Service, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

À défaut de demande expresse du Client permettant de commencer l'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, la Société peut différer le commencement du Service jusqu'à l'expiration de ce délai.

Dispositions spécifiques à l'offre AMPS Clarté Stratégique. Lorsque le Client bénéficiant d'un droit de rétractation demande expressément que l'exécution de l'offre AMPS Clarté Stratégique commence avant l'expiration du délai légal de quatorze (14) jours, la Société peut commencer les travaux d'analyse et de préparation dès la Commande ou dès réception des éléments nécessaires à leur réalisation.



Le Client reconnaît que cette prestation intellectuelle personnalisée est exécutée progressivement et que certaines phases nécessitent un travail réalisé par la Société en dehors des rendez-vous avec le Client.

Afin de déterminer la part du Service effectivement fournie en cas d'exercice du droit de rétractation après le commencement de son exécution, les différentes composantes payantes de la prestation sont valorisées contractuellement, par rapport au prix total effectivement convenu lors de la Commande, comme suit :

– **Analyse stratégique des éléments transmis par le Client et préparation de l'Atelier Clarté : 50 % du prix total de la prestation.** Cette composante est considérée comme commencée dès le démarrage effectif de l'analyse par la Société. En cas de rétractation intervenant en cours de réalisation de cette phase, seul le montant correspondant à la part effectivement réalisée à la date de notification de la rétractation est dû ;

– **Réalisation de l'Atelier Clarté : 35 % du prix total de la prestation.** Cette composante est considérée comme fournie lors de la tenue complète de l'atelier. En cas de rétractation intervenant alors que cette composante n'a été que partiellement exécutée, seul le montant correspondant à la part effectivement fournie est dû ;

– **Élaboration et remise de la Boussole Stratégique : 15 % du prix total de la prestation.** Cette composante est considérée comme commencée dès le début de sa préparation et pleinement fournie lors de sa remise au Client. En cas de rétractation pendant sa préparation, seul le montant correspondant à la part effectivement réalisée est dû.

Les éventuels rendez-vous de suivi stratégique proposés à titre de bonus sont offerts et ne sont pas compris dans la valorisation servant au calcul du montant dû en cas de rétractation.

Ces pourcentages s'appliquent au **prix total effectivement convenu avec le Client lors de la Commande**, après application, le cas échéant, de toute réduction ou offre promotionnelle.

En cas de rétractation après le commencement de l'exécution, la Société établit le montant dû au regard des composantes effectivement fournies et, lorsqu'une composante est en cours d'exécution, de son état réel d'avancement à la date à laquelle le Client communique sa décision de se rétracter.

Le montant ainsi déterminé ne peut excéder le montant correspondant au Service effectivement fourni conformément aux dispositions légales applicables.

Lorsque l'ensemble de la prestation AMPS Clarté Stratégique a été pleinement exécuté avant l'expiration du délai de rétractation, le Client ne peut plus exercer ce droit dès lors qu'il avait préalablement et expressément demandé l'exécution anticipée et reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation après l'exécution complète du Service.

Le paiement échelonné éventuellement choisi par le Client constitue uniquement une modalité de règlement du prix et est sans incidence sur l'état d'avancement de la prestation et sur le calcul du montant correspondant au Service effectivement fourni.

Contenus numériques. Lorsque le contrat porte sur la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, les conditions particulières d'exécution immédiate et, le cas échéant, de perte du droit de rétractation sont celles prévues par le Code de la consommation.

Lorsque la réglementation l'exige, l'accès immédiat au contenu est subordonné au consentement préalable et exprès du Client ainsi qu'à la reconnaissance par celui-ci de la perte de son droit de rétractation.

Cessation du Service. L'exercice valable du droit de rétractation met fin aux obligations des parties dans les conditions prévues par la réglementation applicable. La Société cesse en conséquence l'exécution du Service et peut mettre fin aux accès accordés au Client dans le cadre du contrat concerné.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

À 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 sur la prestation de services ci-dessous :

Service commandé :

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.

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

Accès au Site. Le Site est accessible à toute personne disposant d'un accès à Internet. Les coûts liés aux équipements, logiciels, connexions ou moyens techniques nécessaires à son utilisation restent à la charge de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est responsable du bon fonctionnement et de la sécurité de ses équipements ainsi que de sa connexion à Internet. Il lui appartient notamment d'utiliser des équipements, logiciels et navigateurs suffisamment récents, à jour et protégés contre les logiciels malveillants.

La Société ne saurait être tenue responsable des difficultés d'accès ou dommages résultant directement d'un équipement, d'un logiciel, d'une connexion ou d'un environnement informatique relevant de l'Utilisateur, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Accès au Service. Lorsque l'exécution du Service nécessite la création ou la fourniture d'Identifiants ou d'un accès particulier, ceux-ci sont communiqués au Client selon les modalités et dans les délais indiqués lors de la Commande ou dans un délai raisonnable suivant celle-ci.

Le Client s'engage à fournir et maintenir une adresse électronique valide et fonctionnelle permettant de recevoir les informations nécessaires à l'exécution du Service.

Les modalités et la date d'accès au Service tiennent compte, le cas échéant, des règles applicables au droit de rétractation et à l'exécution anticipée du Service.

En cas de non-réception, de perte ou de difficulté d'utilisation de ses Identifiants, le Client doit en informer la Société dans les meilleurs délais afin qu'une solution puisse lui être proposée.

Caractère personnel et confidentiel des Identifiants. Les Identifiants attribués au Client sont personnels, confidentiels et, sauf disposition particulière prévue lors de la Commande, incessibles et intransmissibles.

Le Client s'engage à utiliser le Service exclusivement pour ses propres besoins ou, lorsqu'il agit à titre professionnel, pour les besoins de son activité, dans les limites des droits qui lui sont accordés.



Sauf autorisation expresse de la Société, le Client ne peut revendre, céder, louer, partager ou mettre à disposition d'un tiers tout ou partie de ses droits d'accès au Service, ni permettre à un tiers d'utiliser ses Identifiants.

Le Client est responsable de la conservation et de l'utilisation de ses Identifiants. Il doit informer sans délai la Société de toute perte, divulgation ou utilisation non autorisée dont il aurait connaissance.

En cas de violation avérée des conditions d'accès ou d'utilisation du Service, la Société peut suspendre ou limiter l'accès du Client, après information de celui-ci lorsque les circonstances le permettent. En cas de violation grave, de fraude, d'atteinte à la sécurité du Service ou aux droits de tiers, la suspension peut intervenir immédiatement.

Nombre d'accès. Sauf indication contraire lors de la Commande, la souscription d'un Service confère un droit d'accès à une seule personne physique.

Lorsqu'un Client professionnel souhaite permettre l'accès au Service à plusieurs salariés, collaborateurs, associés ou autres personnes, il doit obtenir l'accord préalable de la Société et, le cas échéant, souscrire les accès supplémentaires nécessaires selon les conditions qui lui sont proposées.

Maintenance et disponibilité. La Société met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires au bon fonctionnement et à l'accessibilité du Site et des espaces numériques qu'elle contrôle.

Le Site ou certains éléments du Service peuvent toutefois être temporairement interrompus ou rendus indisponibles, notamment pour des opérations de maintenance, de mise à jour, de sécurité ou en raison d'un événement échappant au contrôle raisonnable de la Société.

Lorsque cela est raisonnablement possible, la Société s'efforce de limiter la durée de ces interruptions.

Une interruption temporaire n'ouvre pas droit à indemnisation lorsqu'elle n'affecte pas substantiellement l'exécution du Service, sous réserve des droits et garanties légaux dont bénéficie le Client.

Services et outils tiers. Certains Services peuvent nécessiter ou proposer l'utilisation de sites, plateformes, logiciels, services de visioconférence, réseaux sociaux ou autres outils exploités par des tiers.

Ces services tiers sont soumis à leurs propres conditions d'utilisation, politiques et modalités techniques, sur lesquelles la Société n'exerce pas de contrôle.

La Société ne saurait être tenue responsable d'une indisponibilité, modification, restriction, suspension ou suppression imputable exclusivement à un prestataire tiers et échappant à son contrôle raisonnable. Lorsque cette situation affecte substantiellement l'exécution du Service, la Société s'efforce, dans la mesure du possible, de proposer une solution alternative raisonnable.

Le Client demeure responsable du respect des conditions d'utilisation des services tiers qu'il utilise.

Obligation de collaboration. Le Client s'engage à collaborer de bonne foi à l'exécution du Service et à fournir, dans les délais demandés, les informations, documents, questionnaires, éléments, validations et disponibilités raisonnablement nécessaires à sa réalisation. En cas de manquement du Client à ses obligations de collaboration empêchant ou compromettant la bonne exécution du Service, la Société peut suspendre tout ou partie de son exécution jusqu'à régularisation, après en avoir informé le Client lorsque les circonstances le permettent. Lorsque ce manquement est imputable à un Client professionnel, cette suspension n'entraîne aucune prolongation automatique de la durée du Service ni aucun report des échéances de paiement.

La Société ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution résultant d'informations manquantes, erronées ou tardivement communiquées ou, plus généralement, d'un défaut de coopération imputable au Client.



Utilisation de bonne foi des espaces d'échange. Lorsque le Service donne accès à un espace collectif, un groupe, une communauté ou tout autre espace de contribution, le Client s'engage à l'utiliser de bonne foi et dans le respect des autres participants, de la Société, des tiers et de la réglementation applicable.

Sont notamment interdits les contenus ou comportements illicites, frauduleux, diffamatoires, menaçants, haineux, discriminatoires, obscènes, portant atteinte aux droits d'autrui ou susceptibles de compromettre la sécurité ou le fonctionnement de l'espace concerné.

En cas de manquement, la Société peut supprimer ou limiter l'accès aux espaces concernés. En cas de manquement grave ou nécessitant une intervention immédiate, notamment pour protéger les autres participants, la Société ou des tiers, cette mesure peut être prise sans préavis.

Modalités de communication. Les échanges relatifs à l'exécution du Service s'effectuent principalement par courrier électronique et lors des rendez-vous ou visioconférences prévus dans le cadre du Service.

La Société peut également proposer l'utilisation d'outils de messagerie instantanée pour faciliter certains échanges. Sauf indication contraire dans les caractéristiques du Service commandé, l'utilisation de ces outils ne crée aucune obligation de disponibilité permanente ou de réponse immédiate de la Société.

En cas de demande nécessitant d'établir une preuve ou de formaliser une décision relative à l'exécution du contrat, le Client est invité à utiliser le courrier électronique.

Confidentialité. Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations non publiques de nature stratégique, commerciale, technique, financière ou organisationnelle dont elle aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du Service.

Cette obligation s'applique pendant toute la durée du contrat et pendant cinq (5) ans à compter de sa cessation.

Ne sont notamment pas considérées comme confidentielles les informations qui étaient déjà légitimement connues de la partie qui les reçoit, qui sont devenues publiques sans violation de la présente obligation, qui ont été légitimement obtenues d'un tiers ou dont la divulgation est imposée par la loi, une autorité administrative ou une décision de justice.

La présente obligation n'interdit pas à la Société de recourir aux prestataires et outils nécessaires à l'exécution du Service, sous réserve du respect des obligations légales et contractuelles applicables, notamment en matière de protection des données personnelles.

L'obligation de confidentialité relative au savoir-faire, méthodes et informations non publiques de la Société dont la nature justifie le maintien de leur confidentialité demeure applicable aussi longtemps que ces éléments ne sont pas devenus publics autrement que du fait d'une violation des présentes.

Article 9. GARANTIE DE CONFORMITÉ

Champ d'application. Les Clients consommateurs bénéficient des garanties légales applicables aux Services qu'ils souscrivent dans les conditions prévues par les dispositions impératives du Code de la consommation.

Lorsque le contrat porte sur la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique au sens des articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité applicable à ces contenus ou services numériques.

Lorsqu'un même contrat comprend à la fois une prestation de services et la fourniture de contenus ou services numériques relevant de ce régime, les dispositions relatives à la garantie légale de conformité des contenus et services numériques s'appliquent uniquement aux éléments du contrat entrant dans leur champ d'application.



Prestations intellectuelles personnalisées. Les prestations de conseil, d'audit, d'analyse, de consulting, de coaching ou d'accompagnement stratégique ne constituent pas, du seul fait qu'elles sont réalisées à distance ou au moyen d'outils numériques, des contenus ou services numériques soumis au régime spécifique des articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation.

Ces prestations constituent des prestations intellectuelles personnalisées et sont soumises à une obligation de moyens, sauf engagement exprès contraire de la Société. La Société s'engage à les exécuter conformément aux caractéristiques du Service commandé et avec le soin et les diligences normalement attendus d'un professionnel.

Contenus et services numériques. Lorsque le Service comprend des contenus ou services numériques entrant dans le champ d'application des articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation, la Société répond des défauts de conformité dans les conditions et pendant les durées prévues par la loi.

Pour une fourniture ponctuelle ou une série d'opérations de fourniture distinctes, la Société répond notamment des défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de deux (2) ans à compter de la fourniture, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Lorsque le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue pendant une période déterminée, la Société répond des défauts de conformité qui apparaissent pendant la période au cours de laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Le Client consommateur bénéficie également des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou du service numérique dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

En cas de défaut de conformité, le Client consommateur bénéficie des droits prévus par le Code de la consommation, notamment, selon les conditions légales applicables, de la mise en conformité du contenu ou du service numérique et, lorsque les conditions en sont réunies, d'une réduction du prix ou de la résolution du contrat.

Ces droits s'exercent sans frais pour le Client dans les conditions prévues par les dispositions légales applicables.

Clients professionnels. Les garanties légales de conformité prévues par le Code de la consommation au bénéfice des consommateurs ne sont pas applicables aux Clients professionnels, sauf disposition légale impérative contraire.

Les éventuelles garanties applicables aux relations avec les Clients professionnels sont celles résultant des dispositions légales applicables et des engagements expressément souscrits par la Société dans le cadre du Service commandé.

Garantie des vices cachés. Lorsque les conditions légales de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil sont réunies, le Client bénéficie des droits qui en résultent dans les conditions prévues par la loi.

Article 10. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Traitement des données personnelles. Dans le cadre de l'utilisation du Site, de la passation des Commandes et de l'exécution des Services, la Société est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel concernant les Utilisateurs, les Clients et, le cas échéant, leurs interlocuteurs.

La Société traite ces données conformément au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »), à la loi Informatique et Libertés et, plus généralement, à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Finalités et bases légales. Les traitements réalisés par la Société peuvent notamment avoir pour finalités la gestion des demandes et échanges précontractuels, des Commandes et de la relation contractuelle, l'exécution des Services, la facturation et la comptabilité, la gestion des paiements et impayés, l'organisation des rendez-vous et communications, la sécurité et la prévention de la fraude, le respect des obligations légales ainsi que, dans les conditions autorisées par la réglementation, la prospection commerciale.



Ces traitements reposent, selon les cas, sur l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles, le respect d'une obligation légale, l'intérêt légitime de la Société ou le consentement de la personne concernée lorsqu'il est requis.

Données traitées. Les données traitées peuvent notamment comprendre les données d'identification et de contact, les informations professionnelles et de facturation, les informations relatives aux Commandes et à l'exécution des Services, les données transactionnelles relatives aux paiements ainsi que les données techniques nécessaires au fonctionnement et à la sécurité du Site et des espaces numériques.

Lorsque le paiement est effectué par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement, les données bancaires nécessaires à la transaction sont traitées par ce prestataire selon ses propres conditions et politiques de confidentialité. La Société ne conserve pas directement les données complètes de carte bancaire du Client.

Durée de conservation. Les données personnelles sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités pour lesquelles elles sont traitées et, le cas échéant, pendant les durées de conservation ou de prescription imposées ou autorisées par la réglementation applicable.

Les durées de conservation applicables aux différentes catégories de données sont précisées dans la Politique de confidentialité de la Société.

Destinataires et prestataires. Les données peuvent être accessibles aux personnes habilitées au sein de la Société ainsi qu'aux prestataires, sous-traitants et partenaires dont l'intervention est nécessaire au fonctionnement du Site, au traitement des paiements, à l'exécution des Services, à la gestion administrative ou au respect des obligations légales de la Société.

Transferts internationaux de données. Certains prestataires techniques utilisés par la Société sont susceptibles de traiter ou d'héberger des données en dehors de l'Espace économique européen. Les informations relatives à ces traitements et aux éventuels transferts internationaux de données sont précisées dans la Politique de confidentialité de la Société.

Droits des personnes concernées. Toute personne concernée dispose, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, notamment des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données.

Lorsque le traitement repose sur le consentement, celui-ci peut être retiré à tout moment, sans remettre en cause la licéité du traitement effectué antérieurement à ce retrait.

Toute demande relative à l'exercice de ces droits peut être adressée à celine.aubrun@hdil.fr ou à l'adresse postale du siège de la Société.

La personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Sécurité. La Société met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles contre leur destruction, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé.

En cas d'incident de sécurité affectant des données personnelles, la Société prend les mesures nécessaires et procède, lorsque la réglementation l'exige, aux notifications auprès de l'autorité de contrôle et/ou des personnes concernées.

Données communiquées par un Client professionnel. Lorsqu'un Client professionnel communique à la Société des données à caractère personnel concernant ses dirigeants, salariés, collaborateurs, clients, prospects ou autres interlocuteurs, il garantit disposer d'une base légale lui permettant de transmettre ces données à la Société et avoir satisfait, lorsqu'elles lui incombent, à ses obligations d'information à l'égard des personnes concernées.

Le Client demeure responsable de la licéité des données qu'il communique à la Société et des traitements qu'il réalise sous sa propre responsabilité.



Lorsque l'exécution d'un Service implique que la Société traite des données personnelles pour le compte du Client au sens de l'article 28 du RGPD, les parties déterminent, lorsque cela est nécessaire, les obligations applicables à ce traitement conformément à la réglementation.

Prospection commerciale. La Société peut adresser des communications commerciales dans les conditions autorisées par la réglementation applicable. Toute personne peut exercer son droit d'opposition aux opérations de prospection dans les conditions précisées dans la Politique de confidentialité et, lorsqu'il s'agit de communications électroniques, au moyen du dispositif de désinscription éventuellement prévu dans celles-ci.

Politique de confidentialité. Pour obtenir des informations détaillées sur les traitements de données personnelles réalisés par la Société, notamment leurs finalités, bases légales, durées de conservation, destinataires et modalités d'exercice des droits, l'Utilisateur ou le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité accessible sur le Site.

Article 11. LIENS ET SERVICES TIERS

Dans le cadre du Site ou du Service, le Client peut être amené à accéder à des sites, outils, plateformes ou services proposés par des tiers.

Ces services sont fournis sous la responsabilité de leurs éditeurs respectifs et sont soumis à leurs propres conditions d'utilisation, conditions de vente et politiques de confidentialité.

La Société ne saurait être tenue responsable du contenu, du fonctionnement, de la disponibilité ou des conditions d'utilisation de ces services tiers, lorsque ces éléments échappent à son contrôle, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Article 12. CAS DE FORCE MAJEURE OU D'IMPOSSIBILITÉ

Force majeure. L'exécution des obligations de la Société est suspendue en cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil empêchant, retardant ou rendant temporairement impossible tout ou partie de l'exécution du Service.

Sont notamment susceptibles de constituer des cas de force majeure, sous réserve qu'ils remplissent les conditions prévues par la loi et la jurisprudence : les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à la Société, les catastrophes naturelles, incendies, épidémies ou pandémies, interruptions de l'approvisionnement en énergie, des télécommunications, des communications ou des transports, ainsi que, plus généralement, tout événement échappant au contrôle raisonnable de la Société et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Dans une telle situation, la Société informe le Client dans les meilleurs délais de la survenance de l'événement et, dans la mesure du possible, de sa durée prévisible. L'exécution des seules obligations affectées est suspendue pendant la durée de l'empêchement, sans que cette suspension puisse engager la responsabilité de la Société ni ouvrir droit à une quelconque indemnisation au profit du Client, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Lorsque l'empêchement est définitif ou rend impossible la poursuite de tout ou partie du Service, les conséquences financières sont déterminées conformément aux dispositions légales applicables. En tout état de cause, les prestations déjà réalisées demeurent dues et, en cas d'impossibilité ne concernant qu'une partie du Service, seules les prestations payées mais devenues définitivement impossibles à réaliser pourront, le cas échéant, donner lieu à restitution.

La survenance d'un événement de force majeure n'affecte pas les obligations de paiement correspondant aux prestations déjà réalisées ou aux sommes devenues exigibles antérieurement à cet événement.

Défaillances techniques extérieures. La Société ne saurait être tenue responsable des difficultés, interruptions, ralentissements ou impossibilités d'accès au Service résultant notamment d'une



défaillance du réseau Internet ou mobile, des télécommunications, d'un matériel, d'un logiciel, d'une plateforme, d'un outil ou d'un service tiers, dès lors que cette défaillance lui est étrangère et échappe raisonnablement à son contrôle.

Le Client reconnaît être informé des aléas techniques inhérents à l'utilisation d'Internet et des outils numériques. La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences de telles défaillances, sauf faute qui lui serait directement imputable et sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Incapacité temporaire de la Société. En cas d'incapacité temporaire de la Société ou d'un intervenant en charge du Service, notamment en raison d'une maladie, d'un accident, d'un événement familial, d'un congé maternité ou paternité ou de toute autre circonstance personnelle empêchant temporairement l'exécution du Service, la Société pourra modifier le calendrier, reporter les rendez-vous ou suspendre tout ou partie du Service pendant la durée nécessaire, sans que le Client puisse réclamer une indemnité du seul fait de ce report ou de cette suspension, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

La Société informe le Client dans un délai raisonnable de cette incapacité et, dans la mesure du possible, de sa durée prévisible. Le Service reprend dès que les circonstances le permettent, selon un calendrier déterminé en tenant compte des disponibilités respectives des Parties.

Si cette incapacité se prolonge au-delà de trente (30) jours consécutifs, les Parties se rapprochent afin de déterminer les modalités adaptées de poursuite, de report ou de cessation du Service.

En cas de cessation définitive du Service en raison de cette incapacité, les prestations effectivement réalisées demeurent dues et seules les prestations payées mais devenues définitivement impossibles à réaliser pourront, le cas échéant, faire l'objet d'une restitution, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Article 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Droits de propriété intellectuelle. La Société demeure titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle dont elle dispose sur le Site ainsi que sur les contenus, supports, outils et ressources créés ou utilisés dans le cadre de ses Services.

Sont notamment concernés, lorsqu'ils sont protégeables au titre de la réglementation applicable, les textes, vidéos, enregistrements, présentations, documents, illustrations, graphismes, logos, supports pédagogiques, matrices, modèles, questionnaires, trames, exercices, tableaux, schémas, outils stratégiques, bibliothèques de prompts et autres créations remises ou rendues accessibles au Client.

Les éléments appartenant à des tiers demeurent la propriété de leurs titulaires respectifs.

Absence de cession de droits. La Commande et le paiement du Service n'emportent aucune cession au Client des droits de propriété intellectuelle de la Société.

Sauf disposition expresse contraire prévue lors de la Commande, la Société accorde uniquement au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utiliser les supports et ressources qui lui sont remis pour ses propres besoins et, lorsqu'il agit à titre professionnel, pour les besoins internes de son activité.

Ce droit d'utilisation n'autorise notamment pas le Client à reproduire, diffuser, publier, céder, revendre, louer, commercialiser, mettre à disposition de tiers ou exploiter tout ou partie des supports et ressources de la Société en dehors de l'usage ainsi autorisé.

Utilisation par le Client dans son activité. Le Client professionnel peut utiliser les recommandations, analyses, décisions, plans d'action et résultats issus du Service pour développer et gérer sa propre activité.



Il peut également compléter, adapter et utiliser pour ses propres besoins les documents ou outils qui lui sont expressément remis à cette fin.

En revanche, sauf autorisation écrite préalable de la Société, il ne peut utiliser les supports, outils, modèles, matrices, méthodes formalisées ou ressources de la Société afin de les revendre, les enseigner, les diffuser à des tiers, les intégrer dans une formation, un accompagnement, une prestation de conseil, un produit commercial ou une offre concurrente.

Méthode AMPS et ressources spécifiques. La dénomination AMPS, ainsi que les supports, outils, matrices, frameworks, modèles, trames, bibliothèques de prompts, prompts personnalisés et autres ressources développés par la Société dans le cadre de cette méthode demeurent la propriété de la Société dans la mesure des droits dont elle dispose sur chacun de ces éléments.

Le Client bénéficie uniquement du droit de les utiliser pour ses propres besoins dans les conditions prévues au présent article.

Toute reproduction, adaptation, diffusion, commercialisation, mise à disposition de tiers ou réutilisation totale ou partielle de ces éléments dans le but de proposer une prestation, une formation, un accompagnement, un outil, une méthode ou une offre similaire ou concurrente est interdite sans l'autorisation écrite préalable de la Société.

Prompts et ressources liées à l'intelligence artificielle. Les prompts, modèles de requêtes, bibliothèques, instructions, structures et méthodes d'utilisation de l'intelligence artificielle éventuellement remis au Client sont destinés à son usage propre.

Le Client peut les utiliser, les compléter et les adapter pour les besoins de son activité. Il ne peut toutefois, sauf autorisation écrite préalable de la Société, les revendre, les diffuser publiquement, les mettre à disposition de tiers, les commercialiser ou les intégrer substantiellement dans une offre, une formation, une bibliothèque de prompts ou un service destiné à des tiers.

Identifiants et accès. Les accès aux formations, espaces privés, ressources ou contenus mis à disposition du Client sont strictement personnels, sauf disposition contraire prévue lors de la Commande.

Le Client s'interdit de communiquer ses Identifiants ou de permettre à un tiers d'accéder aux contenus auxquels il n'a pas lui-même souscrit. Le Client professionnel répond du respect de ces obligations par les personnes auxquelles un accès aurait été expressément autorisé.

Violation des droits. Toute utilisation non autorisée des éléments protégés ou toute violation des droits de la Société pourra donner lieu à la suspension ou à la suppression des accès concernés ainsi qu'à toute action nécessaire à la cessation de l'atteinte et à la réparation du préjudice subi, dans les conditions prévues par la loi.

Dispositions spécifiques aux Clients professionnels. En cas de reproduction, diffusion, cession, revente, commercialisation ou mise à disposition non autorisée à des tiers de supports, outils ou ressources appartenant à la Société, ou en cas d'intégration non autorisée de ces éléments dans une offre commerciale ou concurrente, le Client professionnel sera redevable, à titre de clause pénale, d'une indemnité forfaitaire de 5 000 € par manquement constaté, sans préjudice du droit pour la Société de solliciter la cessation de l'atteinte et, lorsque son préjudice excède le montant de cette indemnité dans les conditions permises par la loi, la réparation du préjudice complémentaire subi.

Cette clause pénale est exclusivement applicable aux Clients professionnels.

Article 14. AVIS, RÉFÉRENCES ET COMMUNICATION

Références des Clients professionnels. Sauf opposition écrite de sa part, le Client professionnel autorise la Société à le citer comme référence commerciale dans le cadre de la promotion de son activité.



À ce titre, la Société peut notamment mentionner le nom et le prénom du Client professionnel lorsqu'il exerce en son nom propre, ou la dénomination sociale, le nom commercial, la marque ou le logo de la structure cliente, ainsi qu'une description objective et non confidentielle de la nature du Service réalisé.

Ces éléments peuvent être utilisés notamment sur le Site, les réseaux sociaux, pages de présentation ou de vente, propositions commerciales, présentations, newsletters et autres supports de communication professionnels de la Société ainsi que dans le cadre de ses échanges avec des prospects, partenaires ou clients.

La Société peut également reproduire les avis, recommandations ou témoignages rendus publics par le Client professionnel concernant la Société ou le Service, sous réserve de ne pas en dénaturer le sens.

Le Client professionnel peut s'opposer à tout moment à ces utilisations ou demander le retrait d'une référence par simple demande écrite. La Société cessera alors toute nouvelle utilisation et procédera, dans un délai raisonnable, au retrait des éléments concernés des supports numériques qu'elle contrôle directement. Les supports matériels déjà produits ou diffusés avant la demande ne seront pas concernés.

Image des personnes physiques. L'autorisation prévue ci-dessus ne vaut pas autorisation générale d'exploitation de l'image d'une personne physique. L'utilisation à des fins promotionnelles d'une photographie ou d'une vidéo permettant d'identifier une personne physique fait l'objet, lorsque cela est requis, d'une autorisation spécifique préalable.

Clients consommateurs et non-professionnels. Les dispositions permettant l'utilisation automatique d'une référence commerciale en l'absence d'opposition sont réservées aux Clients professionnels. L'utilisation à des fins promotionnelles de l'identité, de l'image ou d'un témoignage identifiable d'un Client consommateur ou non-professionnel est réalisée conformément aux autorisations et règles légales applicables.

Article 15. EVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV, notamment afin de les adapter à l'évolution de ses Services, du Site, de ses pratiques, de ses outils, de la réglementation applicable ou de son activité.

La version des CGV applicable à une Commande est celle acceptée par le Client au moment de la conclusion du contrat. Toute modification ultérieure des CGV est sans effet sur les Commandes déjà conclues, sauf accord exprès des Parties ou dans les cas prévus ci-dessous.

La Société peut toutefois apporter aux modalités d'exécution d'un Service en cours les adaptations rendues nécessaires par une évolution légale ou réglementaire, une exigence de sécurité, une évolution technique ou la modification, l'indisponibilité ou le remplacement d'un outil ou service tiers utilisé pour fournir le Service, dès lors que ces adaptations ne modifient pas substantiellement la nature du Service souscrit ni les engagements essentiels de la Société.

Lorsque la modification envisagée affecte substantiellement les conditions contractuelles applicables au Service en cours, le Client en est informé sur un support durable. Lorsque son accord est nécessaire, la modification ne lui est applicable qu'après son acceptation.

À défaut d'acceptation, les conditions précédemment acceptées continuent à régir la relation contractuelle jusqu'à l'exécution complète du Service, dans la mesure où leur maintien demeure raisonnablement possible.

Lorsque la poursuite du Service dans les conditions initialement convenues devient impossible en raison d'une évolution légale ou réglementaire, d'une circonstance indépendante de la volonté de la Société ou de la disparition ou modification substantielle d'un outil ou service tiers indispensable à son exécution, les Parties recherchent, dans la mesure du possible, une solution alternative permettant la poursuite du Service.



À défaut de solution raisonnablement équivalente, le contrat pourra être résilié dans les conditions prévues par la loi. Les prestations effectivement réalisées jusqu'à la date de cessation demeurent dues, sous réserve des dispositions légales impératives applicables au Client.

Les nouvelles versions des CGV s'appliquent aux Commandes conclues postérieurement à leur entrée en vigueur.

Article 16. RESPONSABILITÉ

Obligation de moyens – Absence de garantie de résultat

La Société est tenue, dans l'exécution de ses Services, à une obligation de moyens. Elle s'engage à réaliser les prestations commandées avec le soin, la diligence et les compétences normalement attendus au regard de leur nature.

Les Services proposés par la Société consistent notamment en des prestations de conseil, d'analyse, d'audit, de formation, d'accompagnement, de coaching et de recommandation stratégique. Sauf engagement exprès contraire prévu lors de la Commande, la Société ne garantit aucun résultat commercial, financier, économique, marketing, organisationnel ou autre résultant directement ou indirectement de la réalisation du Service.

Les résultats susceptibles d'être obtenus dépendent de nombreux facteurs échappant au contrôle de la Société, notamment de la situation initiale du Client, de son marché, de son offre, de ses ressources, de ses décisions, de son implication, de la qualité et de la régularité de la mise en œuvre des recommandations ainsi que de facteurs économiques, techniques ou concurrentiels extérieurs.

Les objectifs, projections, estimations, exemples, études de cas, témoignages ou résultats obtenus par d'autres Clients éventuellement présentés par la Société sont fournis à titre illustratif. Ils ne constituent ni une promesse ni une garantie que le Client obtiendra des résultats identiques ou comparables.

Informations communiquées par le Client

Les analyses, recommandations, conseils et livrables de la Société sont notamment établis à partir des informations, documents, données, objectifs et éléments communiqués par le Client.

Le Client s'engage à fournir des informations sincères, suffisamment complètes, exactes et à jour et à signaler à la Société toute évolution susceptible d'avoir une incidence sur le Service.

La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'une information inexacte, incomplète, obsolète ou trompeuse communiquée par le Client, ni de l'absence de communication d'un élément dont elle ne pouvait raisonnablement avoir connaissance.

Décisions et mise en œuvre par le Client

La Société formule des analyses, recommandations, orientations et propositions destinées à éclairer les décisions du Client. Sauf lorsqu'une prestation prévoit expressément que la Société réalise elle-même une action déterminée pour le compte du Client, celui-ci demeure seul décisionnaire quant aux choix effectués et aux modalités de mise en œuvre des recommandations.

Le Client reste notamment responsable de la vérification de l'adéquation des décisions prises à sa situation particulière, de leur mise en œuvre et du respect des obligations légales, réglementaires, fiscales, comptables, sociales, professionnelles ou contractuelles applicables à son activité.

Lorsque la situation l'exige, il lui appartient de solliciter les conseils d'un professionnel compétent dans le domaine concerné.

Les Services de la Société ne constituent notamment pas des prestations médicales, psychologiques, juridiques, comptables, fiscales ou de conseil en investissement et ne se substituent pas à l'intervention d'un professionnel habilité dans ces domaines.



Frais et investissements du Client

Sauf mention expresse contraire lors de la Commande, le prix du Service ne comprend pas les dépenses que le Client décide d'engager pour mettre en œuvre les recommandations ou développer son activité, notamment les dépenses publicitaires, abonnements, logiciels, prestations de tiers, achats de matériel ou autres investissements.

Les budgets, coûts ou estimations éventuellement évoqués par la Société sont fournis à titre indicatif, sauf engagement exprès contraire.

Livrables

Lorsque le Service comprend la remise d'un livrable personnalisé, le Client est invité à en prendre connaissance dès sa réception et à signaler par écrit à la Société, dans un délai de sept (7) jours, toute erreur matérielle, omission manifeste ou difficulté nécessitant une clarification.

À défaut d'observation dans ce délai, le livrable sera réputé reçu et accepté en l'état, **sans que cette acceptation puisse faire obstacle aux garanties ou droits impératifs dont bénéficie le Client en vertu de la loi.**

La Société demeure disponible, dans les limites et pendant la durée du Service souscrit, pour apporter les précisions prévues dans le cadre du Service.

Contenus et communications du Client

Le Client demeure seul responsable des contenus, données, informations et communications qu'il publie, diffuse ou transmet dans le cadre de son activité, notamment sur son site Internet, ses réseaux sociaux, ses supports commerciaux ou tout autre canal de communication.

Il lui appartient notamment de s'assurer de leur licéité, de l'exactitude des informations qu'il publie et du respect des droits des tiers.

La Société ne saurait être tenue responsable d'une modification, adaptation ou utilisation par le Client de ses recommandations ou des éléments remis dans le cadre du Service qui serait effectuée en dehors des préconisations formulées ou sans les vérifications nécessaires.

Outils et services tiers

La Société ne saurait être tenue responsable des dommages résultant directement d'une défaillance, indisponibilité, modification, interruption ou dysfonctionnement d'un outil, logiciel, plateforme, réseau de télécommunication ou service fourni par un tiers et échappant raisonnablement à son contrôle.

De même, elle ne saurait être tenue responsable des dommages résultant de l'utilisation par le Client d'un matériel, logiciel, navigateur, connexion ou environnement technique inadapté, défaillant ou incompatible avec les prérequis raisonnablement nécessaires à l'utilisation du Site ou du Service.

Limitation de responsabilité applicable aux Clients professionnels

À l'égard des Clients professionnels, la responsabilité de la Société ne peut être engagée que pour les dommages directs, personnels, certains et prouvés résultant d'un manquement qui lui est directement imputable.

La Société ne pourra être tenue responsable des dommages indirects ou consécutifs subis par le Client professionnel, notamment d'une perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de contrats, d'opportunités, de bénéfices, d'exploitation, de données, d'économies escomptées, d'un préjudice commercial ou d'une atteinte à l'image ou à la réputation.

En tout état de cause, sauf disposition légale impérative contraire, faute lourde ou dolosive ou autre cas dans lequel une limitation de responsabilité est légalement exclue, le montant total de la responsabilité susceptible d'être mise à la charge de la Société à l'égard d'un Client professionnel, tous faits générateurs et préjudices confondus relatifs à un même Service, est limité au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre du Service à l'origine du dommage.



Cette limitation constitue une condition déterminante de l'engagement de la Société et tient compte de la nature des Services fournis et du prix convenu.

Clients consommateurs et non-professionnels

Les exclusions et limitations de responsabilité prévues au présent article s'appliquent aux Clients consommateurs et non-professionnels uniquement dans la mesure autorisée par les dispositions légales impératives qui leur sont applicables.

Elles ne sauraient avoir pour objet ou pour effet de supprimer ou de réduire les droits ou garanties dont ils bénéficient en vertu de dispositions auxquelles il ne peut être dérogé contractuellement.

Article 17. GENERALITES

Droit applicable et langue. Les présentes CGV ainsi que les relations contractuelles entre la Société et le Client sont régies par le droit français, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables au Client consommateur en raison de son lieu de résidence.

Les CGV sont rédigées en langue française. En cas de traduction dans une ou plusieurs autres langues, seule la version française fait foi en cas de divergence d'interprétation, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Nullité partielle. Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV était déclarée nulle, illégale, inapplicable ou inopposable, en tout ou partie, les autres stipulations demeureraient applicables et continueraient à produire leurs effets, sauf si la stipulation concernée constituait un élément déterminant et indissociable de l'engagement des Parties.

Dans la mesure du possible, la stipulation concernée sera remplacée ou interprétée de manière à préserver au mieux l'économie générale du contrat et l'intention initiale des Parties, dans le respect de la réglementation applicable.

Absence de renonciation. Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV ou de tolérer temporairement un manquement du Client ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Cession du contrat – Clients professionnels. Le Client professionnel accepte que la Société puisse céder ou transférer tout ou partie du contrat à un tiers dans le cadre notamment d'une cession ou transmission de son activité, de son fonds, d'une restructuration, d'un changement de forme ou de structure juridique ou de toute opération ayant pour objet la poursuite de l'activité de la Société.

Le Client professionnel en sera informé par tout moyen écrit. La cession ou le transfert ne pourra avoir pour effet de modifier substantiellement la nature du Service souscrit ni d'augmenter le prix restant dû par le Client.

Clients consommateurs et non-professionnels. Toute cession ou tout transfert du contrat concernant un Client consommateur ou non-professionnel intervient dans le respect des dispositions légales impératives qui lui sont applicables.

Article 18. LITIGES

Résolution amiable

En cas de difficulté, contestation ou litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat, le Client est invité à s'adresser en priorité à la Société afin de rechercher une solution amiable.

Toute réclamation peut être adressée à la Société par courrier électronique à l'adresse celine.aubrun@hdil.fr ou par courrier postal à l'adresse de son siège social.



Cette tentative de résolution amiable ne prive aucune Partie de son droit de saisir la juridiction compétente, notamment lorsqu'une action urgente ou conservatoire est nécessaire ou lorsqu'un délai de prescription impose d'agir.

Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client consommateur bénéficie du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à la Société, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à celle-ci et sous réserve des conditions légales de recevabilité de sa demande.

Le recours à la médiation ne prive pas le Client consommateur de son droit de saisir la juridiction compétente.

Litiges avec les Clients professionnels

Pour les Clients professionnels ne remplissant pas les conditions permettant l'application d'une clause attributive de compétence territoriale, les juridictions compétentes sont déterminées conformément aux règles légales applicables.

ENTRE LA SOCIÉTÉ ET TOUT CLIENT AYANT CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF À LA FORMATION, LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA CESSATION DU CONTRAT QUI NE POURRAIT ÊTRE RÉSOLU À L'AMIABLE RELÈVERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES JURIDICTIONS DANS LE RESSORT DU SIÈGE SOCIAL DE LA SOCIÉTÉ, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE ET, DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU CONSERVATOIRES.

Litiges avec les Clients consommateurs et non-professionnels

Les Clients consommateurs et non-professionnels peuvent saisir les juridictions compétentes conformément aux règles légales qui leur sont applicables.

Aucune stipulation des présentes CGV ne saurait avoir pour objet ou pour effet de les priver des règles impératives de compétence juridictionnelle dont ils bénéficient.