

# Conditions générales d'utilisation

*Version originale du 25 Mars 2019*

---

## Table des matières

Préambule.....	2
Définitions.....	2
Description du service.....	2
Conditions d'accès au Service .....	3
Langues .....	3
Acceptation des conditions générales d'utilisations.....	4
Entrée en vigueur - Résiliation des conditions générales.....	4
Évolutions de la plateforme .....	4
Modifications des conditions générales .....	4
Tarif et évolution du tarif.....	5
Sécurité.....	5
Mise en garde générale.....	5
Conservation des Moyens d'Authentification.....	6
Règles de droit .....	6
Propriété Intellectuelle .....	6
Loi Informatique et libertés.....	7
Intégralité .....	7
Nullité.....	7
Interprétation.....	8
Non renonciation.....	8
Droit applicable.....	8
Attribution de compétence .....	8

## Préambule

Veillez lire attentivement ces Conditions d'Utilisation. Ces Conditions d'Utilisation régissent votre accès et votre utilisation de ce site. En accédant à ce site ou en l'utilisant, vous acceptez d'être régi par ces conditions d'utilisation et par toutes les indications, restrictions ou règles supplémentaires qui pourraient être mises en rapport avec des sections ou des services spécifiques à ce site. La totalité de telles indications, restrictions ou règles supplémentaires sont donc implicitement intégrées par référence aux Conditions d'Utilisation actuelles.

Les documents juridiques du site sont constitués :

- Des présentes conditions générales d'utilisation
- De la politique de protection des données personnelles

Pour la médiation de la consommation, accessible sur le site <https://akordial-conso.fr> :

- Du processus de la médiation de la consommation
- Des contrats entre les professionnels et Akordial-conso pour désigner Akordial-conso comme médiateur de la consommation.

## Définitions

Pour la lecture des Conditions Générales, les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « Akordial » : désigne Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée au capital de 1 000 euros, représentée par Madame Anaïs AUFFRAY, dont le siège social est sis 36 Le Chêne – 35590 SAINT GILLES, immatriculée au Registre du Commerce est des Sociétés de Rennes sous le numéro 818 497 315.
- « Formulaire » : désigne les propositions permettant à la partie en demande de Médiation de décrire son litige et d'indiquer ce qu'elle attend pour résoudre son litige.
- « Litige » : désigne un différend entre deux ou plusieurs utilisateurs. Les utilisateurs peuvent être des consommateurs, des particuliers et/ ou des professionnels.
- « Médiateur » : désigne la personne physique ou morale en charge de se rapprocher de l'ensemble des utilisateurs liés par un litige afin de tenter de les mettre d'accord pour solutionner leur problème.
- « Médiation » : désigne un mode alternatif de règlement amiable des conflits.
- « Plateforme » : site Internet sécurisé mis à disposition de l'utilisateur par la société Akordial et accessible via l'URL <https://akordial-conso.fr> et <https://akordial-asso.fr>

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités d'utilisation de la plateforme <https://akordial-conso.fr>.

## Description du service

Le service est un E-service de saisine du médiateur permettant l'accès du client-consommateur à un formulaire de saisine en ligne du médiateur.

Des pièces justificatives peuvent être jointes au formulaire de saisine en ligne lorsque le client-consommateur dispose de telles pièces à l'appui de sa saisine. Ces pièces doivent être

transmises par le client-consommateur uniquement dans un format de fichier qui garantisse l'intégrité des données qu'elles contiennent.

Le Service ne constitue pas l'unique moyen de saisir le Médiateur. Ce dernier peut être également sollicité par voie postale à l'adresse suivante : Akordial-conso – 36 Le Chêne – 35590 SAINT GILLES.

## **Conditions d'accès au Service**

L'utilisateur qui souhaite accéder au service s'engage à s'informer de son éligibilité à la qualité de client-consommateur sur le fondement de l'article préliminaire du Code de la Consommation.

Le client-consommateur s'engage à communiquer des informations exactes et actualisées dans le formulaire de saisine en ligne du médiateur. Il assure également l'intégrité des pièces justificatives qu'il joint, le cas-échéant.

Le client-consommateur veille à communiquer une adresse de messagerie électronique valide, et qu'il utilise régulièrement, aux fins de saisine du médiateur.

Le client-consommateur reconnaît être informé de ce qu'un accusé de réception du formulaire lui sera adressé à l'adresse électronique qu'il aura renseigné et que les échanges qui suivront avec le médiateur lui seront communiqués toujours via cette adresse électronique. Ce consentement sera matérialisé dans le formulaire au moyen d'une case à cocher conformément à la méthode dite de « l'opt-in ».

Dans cette optique, le client-consommateur s'engage pareillement à s'assurer que les envois réalisés par la plateforme directement ou par le médiateur, ne figurent pas dans la boîte de réception dédiée aux courriers indésirables.

Le client-consommateur s'engage à procéder à la saisine du médiateur de bonne foi.

Le client-consommateur certifie ne pas se trouver dans l'une des situations prévues par l'article L.611-3 du Code de la Consommation, laquelle rendrait irrecevable le recours à la procédure de médiation.

Ainsi, aux termes de l'article L.611-3 du Code de la Consommation, la médiation aux litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre les professionnels ;
- aux réclamations portées par le client-consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- aux négociations directes en cours entre le client-consommateur et le professionnel ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

## **Langues**

La plateforme Akordial ainsi que ses contenus sont accessibles uniquement en français.

## **Acceptation des conditions générales d'utilisation**

Tout accès et utilisation supposent la consultation et l'acceptation sans réserve des Conditions Générales auxquelles l'utilisateur peut accéder avant de donner son accord.

L'utilisateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des Conditions Générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document mais résulte de sa seule acceptation en ligne via la case à cocher « j'accepte les conditions générales ».

## **Entrée en vigueur - Résiliation des conditions générales**

Les Conditions Générales entrent en vigueur à compter de leur acceptation par l'utilisateur qui s'effectue via la case à cocher « j'accepte les conditions générales d'utilisation ».

Dans ce cas, l'utilisateur peut résilier à tout moment son acceptation aux présentes Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme Akordial.

En cas de manquement grave de l'utilisateur à l'une quelconque de ses obligations résultant des présentes Conditions Générales, Akordial se réserve le droit de résilier unilatéralement les présentes Conditions Générales.

## **Évolutions de la plateforme**

En fonction des évolutions législatives, réglementaires, technologiques ou tarifaires, la Société Akordial apportera à la plateforme Akordial les adaptations qui s'imposent ou qui sont nécessaires.

Akordial informera les utilisateurs de la mise à disposition des évolutions notamment par une information sur la page d'accueil de la plateforme Akordial

## **Modifications des conditions générales**

Les présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par la Société Akordial en cas d'évolution de la plateforme Akordial.

En cas de désaccord de l'utilisateur sur la nouvelle version des Conditions Générales l'utilisateur peut résilier les Conditions Générales selon les modalités définies à l'article "Entrée en vigueur - Résiliation des conditions générales" de ce présent document.

Pour les tarifs soumis à abonnement, il n'y a pas de modifications des conditions tarifaires pendant la durée de l'abonnement. En cas d'augmentation tarifaire à l'expiration de la période triennale, la société Akordial informera l'utilisateur d'une telle évolution par tout moyen de son choix, deux (2) mois avant le terme de la période d'abonnement.

Sans réponse de l'utilisateur dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la notification, les nouvelles Conditions Générales sont réputées acceptées et entreront automatiquement en vigueur.

En cas de désaccord de l'utilisateur sur la nouvelle version des Conditions Générales, l'utilisateur peut résilier les Conditions Générales selon les modalités définies à l'article "Entrée en vigueur - Résiliation des conditions générales" .

En cas d'évolution législative, technologique ou réglementaire, les modifications des Conditions Générales prennent effet à la date d'entrée en vigueur des mesures concernées, sans préavis ni information préalable.

## Tarif et évolution du tarif

Pour le tarif, il existe trois catégories d'utilisateur :

- les utilisateurs dont le tarif est prévu légalement (y compris la gratuité) : dans ce cas, Akordial respecte les obligations légales
- les utilisateurs abonnés : l'abonnement fixe tous les tarifs : coût de l'abonnement annuel et coût de chaque prestation. Les modifications tarifaires sont possibles si Akordial obtient un accord explicite de l'Utilisateur abonné. Les évolutions tarifaires ne pourront être appliquées qu'après la validation de la CECMC.
- les utilisateurs sans abonnement : ils sont informés avant signature du contrat du coût des prestations.

## Sécurité

Mise en garde générale

L'utilisateur accède à la plateforme Akordial par l'intermédiaire des réseaux de communication de l'Internet. L'utilisateur déclare à ce titre en connaître les risques et les accepter. Il reconnaît notamment que les informations qui y transitent ou y sont stockées peuvent être interceptées ou altérées contre la volonté de la Société Akordial.

L'utilisateur reconnaît en outre avoir la compétence et les moyens notamment techniques nécessaires pour accéder à la plateforme Akordial, et avoir vérifié que la configuration informatique utilisée ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement. L'Utilisateur est à cet égard informé que la société Akordial ne saurait être tenu pour responsable de la mauvaise utilisation de la plateforme Akordial par l'Utilisateur.

La société Akordial s'efforcera d'offrir à l'utilisateur la meilleure disponibilité à la plateforme Akordial. Cependant, la société Akordial ne fournit aucune garantie expresse ou implicite en termes de disponibilité ou de performance, compte tenu de la structure du réseau Internet.

La plateforme Akordial est accessible 24H/24 et 7J/ 7 sauf :

- survenance d'un cas de force majeure tel que reconnu par la jurisprudence des tribunaux français,
- survenance d'un événement indépendant de la volonté de la société Akordial
- dysfonctionnements, perturbations, interruptions liées aux réseaux de télécommunications non imputables à la société Akordial

La plateforme Akordial peut également être interrompue à tout moment pour des raisons de maintenance.

La société Akordial se réserve le droit de suspendre l'accès à la plateforme Akordial et/ou son utilisation en cas de non-respect par l'utilisateur des Conditions Générales, en cas de survenance d'un événement impactant la sécurité de la plateforme Akordial, ou en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse.

La société Akordial invite les Utilisateurs de la plateforme Akordial à faire part d'éventuelles omissions, erreurs ou corrections, ainsi que de signaler la présence éventuelle de contenus illicites ou litigieux sur la plateforme Akordial en adressant un courrier électronique au responsable éditorial de la plateforme Akordial à l'adresse électronique suivante : <https://akordial-conso.fr>

L'utilisateur reconnaît et accepte que la société Akordial n'est pas responsable du contenu des documents transmis par voie électronique dans le cadre de la médiation, ni de l'échec d'une tentative de conciliation amiable.

La Société Akordial pourra être amenée à communiquer les informations concernant un Utilisateur aux autorités compétentes aux fins de recherches, de constatations et de poursuite des infractions pénales.

### Conservation des moyens d'authentification

Les moyens d'authentification grâce auxquels l'utilisateur accède à la plateforme Akordial sont strictement personnels et confidentiels. L'utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de ses moyens d'authentification. Il s'engage à prendre toute mesure utile pour en assurer une parfaite confidentialité.

En tout état de cause, toute utilisation des moyens d'authentification de l'utilisateur fait présumer de manière irréfragable une utilisation par ce dernier. L'utilisateur s'engage à informer dans les plus brefs délais la société Akordial de toute communication à des tiers, utilisation frauduleuse ou vol de ses identifiants et mots de passe dont il aurait connaissance.

L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation qui sera faite, sous ses moyens d'authentification, de la plateforme Akordial.

L'utilisateur reconnaît que les contenus accessibles par le biais des liens hypertextes présents sur la plateforme Akordial et les aiguillant vers d'autres sites Internet n'engagent pas la responsabilité d'Akordial et de règlement amiable quant aux contenus de ces sites.

La société Akordial ne pourra être tenue pour responsable des contenus, notamment les documents ou données disponibles sur les sites objet des liens, ni des conséquences qui pourraient découler de la consultation ou de l'utilisation de ces sites.

La plateforme Akordial ne pourra en aucune manière être intégrée, totalement ou partiellement, dans un autre site Internet sans l'accord préalable et express de la Société Akordial.

## Règles de droit

### Propriété intellectuelle

La société Akordial est titulaire des droits de propriété intellectuelle ou détient les droits nécessaires sur l'ensemble des éléments constituant la plateforme Akordial tels que sans limitation, les développements informatiques et logiciels, les bases de données, les documentations, les éléments visuels ou sonores, graphismes, marques et logos. L'ensemble de ces éléments est soumis aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle français.

L'utilisateur est autorisé à consulter, télécharger et à imprimer les documents et informations disponibles aux conditions suivantes :

- les documents ne peuvent être utilisés qu'à titre personnel, pour information et dans un cadre strictement privé conformément à l'article L122-5 2° du Code de propriété intellectuelle,
- les documents et informations ne peuvent être modifiés de quelque manière que ce soit,
- les documents et informations ne peuvent être diffusés en-dehors du site.

Les droits accordés à l'utilisateur constituent une simple autorisation d'utilisation et en aucun cas une cession des droits de propriété intellectuelle afférents aux éléments de la plateforme Akordial.

Toute utilisation ou reproduction, totale ou partielle, de la plateforme Akordial, des éléments qui le composent, des signes distinctifs, et/ou des informations qui figurent sur la plateforme Akordial, par quelque procédé que ce soit, est strictement interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par le Code de la propriété intellectuelle français, sauf accord préalable et écrit de la société Akordial.

#### Loi informatique et libertés

En application de la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#), relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'utilisateur est notamment informé, conformément à [l'article 32 de la loi susvisée](#), que la société Akordial, en tant que responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel uniquement dans le cadre de la mise à disposition du service.

Toutefois, la société Akordial, responsable du traitement, ne peut, en aucune circonstance, accéder aux données et contenus adressés par le client-consommateur au médiateur pour les besoins de la procédure de médiation.

Même en cas de difficultés techniques dans l'envoi des données du formulaire vers le Médiateur, la société Akordial ne peut pas accéder aux données pour intervenir. Les informations saisies dans les formulaires par les clients-consommateurs n'ont pas vocation à faire l'objet d'une utilisation directe ou indirecte de la part de la société Akordial qui se contente de mettre un dispositif technique sécurisé permettant la transmission automatique des données au médiateur sans aucune possibilité technique d'y accéder.

Le client-consommateur reconnaît et accepte que la collecte de certaines données, expressément identifiées comme telles dans le formulaire de saisine du médiateur par la présence d'un astérisque par exemple, est obligatoire pour pouvoir accéder au service. A défaut, le client-consommateur est informé que sa demande pourrait ne pas être traitée par le médiateur ou ne pas aboutir.

Le client-consommateur accepte que les données à caractère personnel collectées par le CNB soient transférées au médiateur aux fins de poursuite de la procédure de médiation. En particulier, s'agissant de son adresse électronique, le client-consommateur consent, en cochant la case prévue à cet effet dans le formulaire de saisine du Médiateur, à recevoir des courriers électroniques émanant du médiateur et notamment aux fins de poursuite de la procédure de médiation.

Les données à caractère personnel sont traitées par le personnel de la Société Akordial, de manière loyale, confidentielle et de façon sécurisée.

Conformément à la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#), l'utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès et de rectification des données le concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime à ce que les données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement.

#### Intégralité

Les Conditions Générales expriment l'intégralité des obligations des parties.

#### Nullité

Si une ou plusieurs des stipulations des Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une

décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### Interprétation

En cas de difficulté d'interprétation de l'une quelconque des clauses au regard de son intitulé, le contenu de la clause prévaudra sur ce dernier.

#### Non renonciation

Le fait par l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre à l'une des obligations visées dans les Conditions Générales ne saurait être interprété comme une renonciation à exiger le respect de l'obligation enfreinte.

#### Droit applicable

Les Conditions Générales sont soumises, en toutes leurs dispositions, au droit français.

#### Attribution de compétence

Une procédure de médiation est obligatoire avant tout recours judiciaire notamment en cas de litige concernant tant la validité, l'interprétation, l'exécution des présentes ou de leurs accords subséquents que la responsabilité des parties.

La partie la plus diligente se verra dans l'obligation de saisir un médiateur membre de l'association Akordial-asso afin de se soumettre à une médiation dont la procédure ainsi que les tarifs sont définis par cette dernière.

A défaut d'accord amiable, le litige sera de la compétence exclusive de la juridiction française compétente et sera soumis au droit français.

La plateforme pour le règlement en ligne des litiges de la Commission Européenne est accessible via :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>