

# Conditions Générales d'Utilisation

(CGU applicables depuis le 15 février 2014 ; vaut contrat de supports juridiques)

## **Article I. Principes généraux**

Les présentes CGU reposent sur le principe impérieux de l'article 1134 du Code Civil qui précise que les conventions légalement formées tiennent lieu de loi et de contrat à ceux qui les ont faites. Elles ne peuvent être révoquées que par leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise. Elles doivent être exécutées de bonne foi. En effet, les conventions obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que l'équité, l'usage ou la loi donnent à l'obligation d'après sa nature en vertu de l'article 1135 du Code Civil.

## **Article II. Détermination de l'offre**

La structure de la prestation d'informations et de supports juridiques comprend d'une part, la mise à disposition d'une base d'informations à vocation éditoriale ainsi que des services et outils développés pour nos clients et d'autre part, l'accès à des experts juridiques chargés de répondre aux questions des utilisateurs licitement déclarés. L'offre se détermine également selon des droits d'accès et des restrictions quant au nombre de questions pouvant être posées ; en fonction de la consommation souhaitée du client, des offres forfaitaires adaptées à son besoin peuvent être proposées. L'offre illimitée « INTÉGRAL SUCCESS » est la seule qui permet d'accéder sans restriction à l'ensemble de nos services pour l'ensemble des licences déclarées.

## **Article III. Validité contractuelle et durée**

Le client est informé que la validité de l'ensemble des présentes, du contrat tacite, et des droits d'accès aux services est subordonnée au paiement des prestations avant leur accessibilité ; que les paiements tardifs ou les absences de paiement entraîneront immédiatement l'arrêt des services fournis. Les services décrits ci-après et les droits qui en résultent cessent de produire leur effet à la complète résiliation de toute relation contractuelle. La durée des conventions, des présentes et de la commande est stipulée au client avant tout démarrage ; sauf dispositions contraires convenues entre les parties, les échéances sont de un ou deux ans et de date à date. Le point de départ correspond au 1<sup>er</sup> jour d'ouverture du compte client par les services de CONSEILCE SARL.

## **Article IV. Déclaration des utilisateurs**

À réception de sa commande intégralement payée lors d'une première souscription, le client sera déclaré par nos services et recevra un courriel de pré-enregistrement. Seul le compte maître ou principal sera récipiendaire de cette information. En effet, il appartient au client de déterminer lesquels utilisateurs pourront accéder à nos services parmi les représentants du personnel de l'entreprise. Pour cela, il devra transmettre le courriel réceptionné précisant la manière de poursuivre la déclaration des utilisateurs potentiels. Leur nombre est fixé au départ du contrat ; lorsque le client a atteint le seuil autorisé, le lien d'inscription se prescrit automatiquement. Par ailleurs, pour des raisons techniques de sécurité, le lien permettant l'inscription des utilisateurs, s'invalide au-delà d'une période de trente jours calendaires à date de création du compte client. Chaque utilisateur devra s'inscrire en précisant son nom, prénom, identifiant, adresse courriel, mot de passe et numéro de téléphone direct ; dès lors, l'utilisateur recevra un courriel de confirmation et pourra disposer de l'accès à nos services.

## **Article V. Validation lors de la première connexion**

Lors de la première connexion de chaque utilisateur du service, il sera demandé de valider numériquement les présentes CGU pour pouvoir accéder aux fonctionnalités de l'offre. À défaut de validation, l'utilisateur ne pourra pas profiter des services en ligne ni contacter nos experts juridiques par téléphone ; ces derniers ne sont autorisés à répondre qu'en cas de complète inscription, ce qui suppose l'acceptation sans exceptions des présentes.

## **Article VI. Poursuite des accès, suspensions**

Le client est tenu de suivre scrupuleusement les échéances du contrat tacite auquel il souscrit. Dès lors, ce dernier ne peut obliger la société CONSEILCE SARL à lui maintenir l'accès aux services, si le compte du client est débiteur d'impayés. Conformément à la Loi Châtel et à l'article L136-1 du code de la consommation, un état situationnel du contrat sera communiqué au client par courriel avant chaque renouvellement tacite du contrat au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction.

À défaut d'un arrêt clairement stipulé par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception à la société CONSEILCE SARL et réceptionné au plus tard vingt-quatre heures avant l'échéance du terme (cachet de la poste faisant foi), la société CONSEILCE SARL sera fondée à facturer le client et à en attendre le complet paiement.

En l'absence de paiement, les services seront suspendus pour la durée du recouvrement des sommes dues sans que cela ne puisse remettre en cause la persistance du contrat ni induire une remise ou une prolongation d'une durée équivalente à celle de la suspension.

#### **Article VII. Arrêt après terme du contrat**

Le client qui souhaite après le terme autorisant le rejet de la reconduction du contrat par lequel il est expressément tenu, le rompre, doit en faire la demande à la société CONSEILCE SARL par un courrier recommandé avec accusé de réception. La société CONSEILCE SARL se réserve le droit d'intercéder en la faveur du client ou ne pas y donner suite. Dès lors qu'un accord entre les parties pourra être trouvé, le client devra dans tous les cas verser au titre d'un préavis de trois mois exigé par la société CONSEILCE SARL, une indemnité équivalente à cette durée, calculée sur la base du montant total exigible toutes taxes comprises. À défaut de paiement de l'indemnité de préavis dans les quinze jours francs à réception du courrier par la société CONSEILCE SARL, le client sera tenu de payer l'intégralité du montant de la facture et ne saurait s'en exonérer pour quelque motif que ce soit.

#### **Article VIII. Accès à nos services en ligne**

Les utilisateurs disposent d'un accès 24/24 heures et 7/7 jours à la base d'informations à vocation éditoriale en ligne via le site <http://www.ce.success-consulting.fr> ; ils peuvent consulter l'ensemble des données selon les limitations opposables et prévues dans leur forfait. L'accès aux experts par téléphone est possible du lundi au vendredi sans interruption de 9H00 à 18H00 ; une messagerie instantanée offre aux utilisateurs la faculté de laisser un message détaillé avec la nature exacte de la question dès lors qu'aucun consultant n'est disponible. L'utilisateur peut également souhaiter être rappelé ; pour cela, il devra le préciser dans son message afin qu'un rappel soit enregistré dans les 24 heures ouvrées qui suivent le dépôt de la demande expresse du client.

#### **Article IX. Identification**

Lors de l'utilisation de notre service téléphonique, l'utilisateur s'engage à préciser le nom de l'entreprise utilisatrice, ses nom et prénom et qualité en tant qu'utilisateur du service afin d'être identifié par l'expert ; à défaut, aucune réponse à une question ne pourra être délivrée. L'accès à la base d'informations à vocation éditoriale en ligne via le site <http://www.ce.success-consulting.fr> exige une authentification via un identifiant et un mot de passe. Ces derniers sont communiqués par courriel à l'utilisateur à l'issue de son inscription en ligne. Le client, les utilisateurs ne peuvent en aucun cas faire profiter de ces données confidentielles un autre tiers afin qu'il accède à nos services.

#### **Article X. Poursuites en cas de fraudes**

Toute utilisation frauduleuse du service donnera lieu à l'arrêt immédiat et sans avertissement de la prestation ; l'ensemble du compte client sera bloqué par nos services jusqu'à résolution du litige. La société CONSEILCE SARL par l'intermédiaire de sa marque SUCCESS CONSULTING<sup>®</sup> qui assure la promotion et la gestion de la prestation d'informations et de supports juridiques se réserve le droit de demander en vertu de l'article 1184 du Code Civil de forcer l'autre à l'exécution de la convention lorsqu'elle est possible, ou d'en demander la résolution avec dommages et intérêts en vertu de l'article 1152 du Code Civil. En effet, si l'obligation est de ne pas faire, celui qui y contrevient doit des dommages et intérêts par le seul fait de la contravention prévu à l'article 1145 du Code Civil. Par ailleurs, l'arrêt temporaire ou définitif du service n'exonère par le client au paiement intégral de la prestation initiale.

#### **Article XI. Présentation et exposé des questions via le formulaire**

Le client est tenu de n'adresser qu'une seule question par l'intermédiaire du formulaire accessible via le site. En effet, les experts doivent pouvoir traiter les questions rapidement ; le fait de les grouper dans une unique demande, rend la chose plus complexe. Par ailleurs, pour des raisons de traçabilité notamment via le moteur de recherche intégré dans le Front Office (visible du client), il est conseillé d'échantillonner les questions de sorte à les retrouver plus aisément.

#### **Article XII. Traitement des questions posées par téléphone**

Lors d'un appel, il est conseillé de poser votre question très clairement afin d'optimiser la qualité des réponses qui pourront être délivrées. Par ailleurs, si le client pose plusieurs questions lors d'un unique appel, il recevra autant de tickets téléphoniques (réponses écrites) que de questions posées.

Chaque réponse est comptabilisée de façon dissociée de sorte à diminuer d'autant l'accès au nombre de questions disponibles dans le forfait du client (exception faite du forfait INTÉGRAL SUCCESS).

### **Article XIII. Délais des réponses fournies par nos experts**

Les utilisateurs ne peuvent exiger de nos experts des réponses immédiates qu'elles soient postées par l'intermédiaire du formulaire accessible via le site <http://www.ce.success-consulting.fr> ou qu'elles soient posées à l'occasion d'un appel téléphonique. Il appartient aux experts juridiques d'apprécier la complexité du sujet et du temps nécessaire à la résolution de la question. En effet, l'exigence de qualité et de responsabilité qui frappent les intervenants supposent de ces derniers, l'obligation de recherche, d'analyse et de rédaction adaptées des réponses qu'ils communiquent au demandeur. En tout état de cause, les réponses seront apportées au plus tôt dans les 24 heures ouvrées à compter du jour et de l'heure de la réception en bonne et due forme de la question et au plus tard dans les 96 heures ouvrées.

L'expert juridique s'engage à contacter le client dans les 72 heures ouvrées s'il existe un risque pouvant altérer le respect contractuel de ces délais. Le seul irrespect d'un délai nonobstant la qualité par ailleurs de la réponse fournie ne peut suffire à invalider la prestation réalisée.

### **Article XIV. Qualité et obligation de moyens**

Nos experts sont à la disposition des abonnés pour leur donner une réponse personnalisée et confidentielle en leur assurant notamment la communication des textes sur lesquels ils se sont basés pour étayer leurs propos. Il peut s'agir d'articles des codes du droit français, de la jurisprudence en vigueur, d'extraits d'une convention ou d'un accord national interprofessionnel, d'un résumé d'un décret, d'une ordonnance, d'une loi ou d'une synthèse éditoriale issue d'ouvrages professionnels du droit. Les réponses apportées par notre service ont pour objet premier de fournir des éléments à caractère informatif conformément à la loi n°90-1259 du 31 décembre 1990. Cette prestation ne peut être considérée comme une consultation juridique. Ce dernier répondra le plus justement possible et si des recherches complémentaires s'avèrent nécessaires, il conviendra avec l'utilisateur de rappeler ce dernier à un moment déterminé conjointement. Pour l'ensemble de ces prestations téléphoniques et écrites, nos experts sont uniquement soumis à une obligation de moyens.

### **Article XV. Évaluation continue de la satisfaction client**

Le client est audité à chaque réponse apportée tant par l'intermédiaire du formulaire que par téléphone. Les réponses sont formalisées par écrit systématiquement y compris pour les questions posées directement aux intervenants. Ces derniers, à l'issue de l'appel, communiquent une synthèse retraçant les faits marquants de la réponse telle que formulée oralement.

Le client reçoit ainsi en sus de la réponse, une invitation à communiquer son appréciation via un formulaire détaillé de trois questions portant sur les délais, la clarté et la précision de la réponse. Un champ libre permet au client d'apporter un éclairage complémentaire. La notation qui en résulte est affichée sur le front office à l'endroit de la question posée ; cette note est exprimée en pourcentage. En-dessous de cinquante pour cent de satisfaction affichée, un appel de courtoisie sera déclenché par notre service qualité et la réponse sera reformulée. Au-delà de cinquante pour cent et en-deçà de quatre-vingt pour cent, ces appels seront aléatoires. À partir de quatre-vingt pour cent, aucun appel ne sera déclenché. Il est précisé que les utilisateurs ne peuvent en aucun cas utiliser le formulaire d'évaluation pour faire part d'une demande d'information ou de précision subsidiaire. Ils doivent pour cela adresser une nouvelle demande conformément aux présentes conditions.

### **Article XVI. Utilisation des modèles téléchargeables**

Les informations précisées dans nos modèles de lettres et d'accords sont susceptibles de contenir des inexactitudes et des erreurs. En effet, malgré le soin apporté à la rédaction des modèles, et bien qu'un travail de veille juridique permanente soit réalisé à cette fin, il est primordial de recourir aux conseils d'un professionnel afin de vous assurer de la conformité et de l'actualité des informations délivrées. En outre, nos modèles ne constituent qu'une trame indicative ne pouvant être utilisée sans être adaptée à votre propre situation. Le modèle vierge repose sur une portée générale et ne pouvant, en aucun cas, être utilisé en l'état. Les modèles sont protégés par les dispositions des lois du 11 mars 1957 et du 3 juillet 1985, relatives à la protection du droit d'auteur. Ainsi, toute reproduction à des fins privées et/ou commerciales est interdite, sous peine de sanctions pénales.

#### **Article XVII. Lettres d'informations et offres promotionnelles**

La société CONSEILCE SARL est susceptible d'adresser à tout moment au client et aux utilisateurs des courriers électroniques, SMS et courriers postaux non promotionnels concernant l'utilisation de son compte. Par ailleurs, la société CONSEILCE SARL pourra également adresser au client et aux utilisateurs des messages commerciaux par courrier électronique, SMS ou courrier postal destinés à assurer la promotion de prestations susceptibles d'intéresser le client. Conformément à la loi informatique et libertés, le client pourra contacter nos services afin d'être écarté de ce type de communications.

#### **Article XVIII. Responsabilités du support juridique**

La responsabilité de la société CONSEILCE SARL ne pourra être recherchée et engagée en cas de non réponse ou de réponse partielle à certaines questions. Le terme question doit être entendu au sens strict. Il ne peut en aucun cas s'agir d'un conseil juridique, d'un audit, d'une expertise, d'une consultation, d'un diagnostic ou encore de l'établissement de statistiques ou de données chiffrées. Les éléments de réponses aux questions ne sont donnés qu'à titre informatif selon les éléments fournis par l'utilisateur. Celui-ci est seul responsable des questions qu'il pose et de l'utilisation qu'il peut faire des réponses obtenues, notamment lorsque la question est incomplète ou que la réponse donnée est mal interprétée. L'utilisateur s'interdit toute diffusion ou commercialisation à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, des documents ou informations mis à sa disposition. L'utilisateur s'engage également à ce qu'il soit fait un usage licite et conforme au droit en vigueur des indications données.

#### **Article XIX. Cas des exonérations de la responsabilité du prestataire**

En cas d'impossibilité d'accès au site, en raison de problèmes techniques ou de toutes natures, l'utilisateur ou le client ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité. Par ailleurs, la responsabilité du prestataire ne peut être engagée si : le client n'assure pas la promotion des inscriptions auprès des utilisateurs éventuels ; les utilisateurs ne disposent pas d'une messagerie ou s'ils disposent d'un navigateur non compatible avec nos interfaces techniques ; un utilisateur non autorisé accède à nos services ; un utilisateur qui ne serait plus ayant-droit n'est pas supprimé de nos bases faute notamment d'une information explicite de la part du client.

De manière générale, pour tous les cas qui n'exigent pas d'obligations majeures de la part du prestataire.

#### **Article XX. Propriété intellectuelle**

Tous les éléments constituant le site <http://www.ce.success-consulting.fr> appartiennent à la société CONSEILCE SARL et sont à ce titre protégés par la législation relative à la propriété intellectuelle. Le client et les utilisateurs reconnaissent donc que, en l'absence d'autorisation, toute copie totale ou partielle et toute diffusion ou exploitation d'un ou plusieurs de ces éléments, même modifiés, seront susceptibles de donner lieu à des poursuites judiciaires menées à leur encontre par la société CONSEILCE SARL ou ses ayants droits. Cette protection portera sur tous les contenus textuels et graphiques du site, mais également sur sa structure, sur son nom et sa charte graphique. La société CONSEILCE SARL déclare détenir sur les produits qu'elle édite la totalité des droits prévus par le CPI, ce que le client reconnaît expressément.

#### **Article XXI. Droit d'utilisation des licences**

La société CONSEILCE SARL consent au CLIENT une ou plusieurs licences d'utilisation personnelle, non exclusive et non transférable. La concession du droit d'utilisation n'entraînant aucun transfert de propriété, le client et les utilisateurs s'interdisent, sous réserve des dispositions du CPI, de : modifier ou tenter de modifier, décompiler ou désassembler, tenter de décompiler ou désassembler, de traduire, adapter ou arranger la documentation électronique figurant sur le site <http://www.ce.success-consulting.fr>, d'enlever ou tenter d'enlever les mentions Copyright pouvant apparaître, de louer, de prêter ou de céder à titre onéreux ou gratuit la documentation électronique figurant sur le site <http://www.ce.success-consulting.fr>, de copier tout ou partie de la documentation électronique figurant sur le site <http://www.ce.success-consulting.fr>.

#### **Article XXII. Support technique d'utilisation**

L'abonnement permet un accès au service « support technique » pour la résolution de tout bug technique et au service d'utilisation pour une prise en main des produits.

### **Article XXIII. Service clients**

L'abonnement inclut l'accès au service clients lequel est disponible notamment en cas de contestation portant sur l'exécution des présentes, de l'utilisation de nos services, de la facturation et de tout autre point exprimé par le client dans le cadre strict des offres auxquelles il a souscrit.

### **Article XXIV. Droit applicable**

Les présentes conditions générales d'utilisations (CGU) sont soumises à l'application du droit Français.

### **Article XXV. Informatique et libertés**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de l'ensemble de vos droits d'accès au service. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à [infos@success-consulting.fr](mailto:infos@success-consulting.fr).

### **Article XXVI. Conditions générales de vente - CGV**

Les CGV de la société CONSEILCE SARL complètent l'ensemble de ces dispositions dans les autres matières pouvant lier le client à la société contractante. Les présentes CGU et les CGV sont appréciées pour déterminer la nature des responsabilités et obligations des parties. Les CGV ne prévalent pas sur les CGU et vice et versa.

### **Article XXVII. Modifications des présentes**

Les présentes CGU peuvent être modifiées à tout moment par la société CONSEILCE SARL. Les CGU applicables au client et aux utilisateurs sont celles en vigueur au jour de leur 1<sup>ère</sup> connexion sur le présent site. L'éditeur s'engage bien évidemment à conserver toutes ses anciennes conditions générales et à les faire parvenir à tout utilisateur qui en ferait la demande.

### **Article XXVIII. Litiges**

La société CONSEILCE SARL et le CLIENT reconnaissent que les présentes CGU valant contrat de licence constitue l'intégralité des accords entre eux et qu'il annule et remplace tous accords et propositions antérieurs relatifs à l'objet de ce contrat, lequel ne pourra être modifié que par avenant signé des deux parties. Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations souscrites par le client devront être formulées dans un délai de six mois à compter de la fin de la réalisation de la prestation. Tout litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes et du contrat qui en découle sera de la compétence exclusive des Tribunaux de NANTERRE.