

Conditions générales d'utilisation des services d'Albelio

Date d'entrée en vigueur : 15 mars 2023.

1. Objet

Albelio met à disposition de ses utilisateurs, qu'il s'agisse de professionnels de santé, de coachs ou de leurs patients ou clients (ci-après : les « **Utilisateurs** ») une plateforme permettant aux professionnels de santé et coachs (ci-après : les « **Professionnels** ») d'organiser des séances ou sessions d'échange par vidéo avec leurs patients ou clients (ci-après : les « **Particuliers** »), avec lesquels ils sont déjà en relation (ci-après : la « **Plateforme** »).

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des services proposés sur la Plateforme (ci-après : les « **Services** ») ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de page du Site.

Elles peuvent être complétées le cas échéant par des conditions d'utilisation particulières à certains Services, lesquelles complètent les présentes conditions générales et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

2. Exploitant de la Plateforme et des Services, contact

La Plateforme et les Services sont exploités par la société Accompagnement Quotidien, SAS en cours de formation (ci-après : « Albelio »).

Albelio peut être contactée aux coordonnées suivantes, notamment pour toute réclamation :

Adresse postale : **152 avenue de Paris, Vincennes 94300**

Téléphone : **0666708213**

Adresse électronique : **service-client@albelio.com**

3. Accès à la Plateforme et aux Services

La Plateforme et les Services sont accessibles :

- A toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes conditions générales. La personne physique qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder à la Plateforme et aux Services qu'avec l'accord de son représentant légal.
- A toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant de la capacité juridique pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

4. Acceptation des conditions générales

L'acceptation des présentes conditions générales est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire d'inscription. Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales ne doit pas accéder à la Plateforme ni utiliser les Services.

5. Inscription sur la Plateforme

5.1 Pour le Professionnel

L'utilisation des Services nécessite que le Professionnel s'inscrive sur la Plateforme, en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Le Professionnel doit fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires. Toute inscription incomplète ne sera pas validée.

L'inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte au nom du Professionnel (ci-après : le « Compte »), lui donnant accès à un espace personnel (ci-après : l'« Espace Personnel ») qui lui permet de gérer son utilisation des Services sous une forme et selon les moyens techniques que Albelio juge les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

Le Professionnel garantit que toutes les informations qu'il donne dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

Il s'engage à mettre à jour ces informations dans son Espace Personnel en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

Le Professionnel est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Compte valent preuve de son identité. Les informations saisies par l'Utilisateur l'engagent dès leur validation.

Le Professionnel peut accéder à tout moment à son Espace Personnel après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion ainsi que de son mot de passe.

Le Professionnel s'engage à utiliser personnellement les Services et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son compte, sauf à en supporter l'entière responsabilité.

Il est pareillement responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe, tout accès à la Plateforme à l'aide de ces derniers étant réputée effectuée par l'Utilisateur. Celui-ci doit immédiatement contacter Albelio aux coordonnées mentionnées à l'article 2 des présentes s'il remarque que son Compte a été utilisé à son insu. Il reconnaît à Albelio le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

5.2 Pour le Particulier

L'utilisation des Services par le Particulier nécessite au préalable que le Professionnel avec qui il est en lien renseigne, après avoir obtenu le consentement exprès du Particulier à cette fin, les coordonnées du Particulier sur la Plateforme.

Une fois les coordonnées du Particulier transmises sur la Plateforme par le Professionnel, le Particulier n'aura à renseigner que son nom, prénom et numéro de téléphone pour pouvoir débiter une séance ou session d'échange avec le Professionnel.

6. Description des Services

L'Utilisateur a accès aux Services qui suivent, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques qu'Albelio juge les plus appropriés.

6.1 Organisation de séances ou de sessions de travail via la Plateforme

Le Professionnel dispose de la possibilité de créer et de donner accès à des Particuliers à des exercices quotidiens, en lien avec les besoins des Particuliers.

6.2 Historique des séances ou sessions d'échanges organisées via la Plateforme

Le Professionnel a accès, via la Plateforme, à l'historique des séances et sessions d'échanges organisées avec chaque Particulier qu'il suit.

6.3 Autres Services

Albelio se réserve la possibilité de proposer tout autre Service qu'elle jugera utile, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques qu'elle estimera les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

7. Conditions financières

7.1 Prix

Les prix des Services sont indiqués sur la Plateforme.

Le prix n'est dû que par les Professionnels, et est fixé selon le nombre de Particuliers avec lesquels le Professionnel entend utiliser la Plateforme.

Les 14 premiers jours d'utilisation des Services, à compter de l'inscription du Professionnel sur la Plateforme, sont gratuits. Passé ce délai, le Professionnel doit souscrire un Abonnement auprès d'Albelio, incluant le nombre de Particuliers avec lesquels le Professionnel souhaite utiliser les Services. Le nombre de Particuliers est proposé par paliers, à sélectionner par le Professionnel lors de la souscription de son Abonnement.

Sauf mention contraire, ils sont exprimés en Euros et toutes taxes françaises comprises.

Albelio se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou réductions de prix.

7.2 Révision des prix

Les prix visés à l'article 7.1 peuvent faire l'objet d'une révision par Albelio à tout moment, à sa libre discrétion.

Le Professionnel sera informé de ces modifications par Albelio par tout moyen écrit utile (et notamment par email) 3 (trois) mois au moins avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Une fois entrés en vigueur, les nouveaux prix s'appliquent lors du renouvellement de l'Abonnement.

L'Utilisateur qui n'accepte pas les nouveaux prix doit mettre fin à son Abonnement selon les modalités prévues à l'article 18. A défaut, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

7.3 Facturation

Les Services font l'objet de factures par Périodes d'Abonnement qui sont communiquées au Professionnel par tout moyen utile.

7.4 Modalités de paiement

Le paiement du prix de l'Abonnement s'effectue par prélèvement automatique à partir du numéro de carte bancaire du Professionnel.

Le prélèvement est mis en œuvre par Stripe, qui seule conserve les coordonnées bancaires du Professionnel à cette fin. Albelio ne conserve aucune coordonnée bancaire.

OU

Le prélèvement du prix de l'Abonnement s'effectue par prélèvement automatique SEPA.

Le prix de l'Abonnement est dû et son prélèvement est effectué le jour de la souscription de l'Abonnement, puis à sa date anniversaire lors de chaque renouvellement.

Le Professionnel garantit à Albelio qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi. Il s'engage à prendre les mesures nécessaires afin que le prélèvement automatique du prix de l'Abonnement puisse être effectué.

7.5 Retards et incidents de paiement

Le Professionnel est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance entraînera automatiquement, sans préjudice des dispositions des articles 12 (sanction des manquements) et 18 (résolution) et dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture :

- (i) la déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par le Professionnel et leur exigibilité immédiate ;
- (ii) la suspension immédiate des Services en cours jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues par le Professionnel ;
- (iii) la facturation au profit de Albelio d'un intérêt de retard au taux de 3 fois (trois) le taux de l'intérêt légal, assis sur le montant de l'intégralité des sommes dues par l'Utilisateur et d'une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) € au titre des frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant.

8. Convention de preuve

L'Utilisateur reconnaît et accepte expressément :

- (i) que les données recueillies sur la Plateforme et les équipements informatiques de Albelio font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes,
- (ii) que ces données constituent le principal mode de preuve admis entre les parties, notamment pour le calcul des sommes dues à Albelio.

L'Utilisateur peut accéder à ces données dans son Espace Personnel.

9. Obligations de l'Utilisateur

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, l'Utilisateur s'engage à respecter les obligations qui suivent.

- 9.1** L'Utilisateur s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

Il est seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et/ ou sociales et de tous les paiements de cotisations, taxes ou impôts de toutes natures qui lui incombent le cas échéant en relation avec son utilisation des Services. La responsabilité d'Albelio ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

- 9.2** L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance sur la Plateforme des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services. Il est seul responsable de son utilisation des Services.

- 9.3** Il est seul responsable de son utilisation des Services et notamment des relations qu'il pourra nouer avec les autres Utilisateurs et des informations qu'il leur communiquera dans le cadre des Services. Il lui appartient d'exercer la prudence et le discernement appropriés dans ces relations et communications. L'Utilisateur s'engage en outre, dans ses échanges avec les autres Utilisateurs, à respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie.

- 9.4** L'Utilisateur s'engage à faire un usage strictement personnel des Services. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.

- 9.5** L'Utilisateur s'engage à fournir à Albelio toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services. Plus généralement l'Utilisateur s'engage à coopérer activement avec Albelio en vue de la bonne exécution des présentes.

- 9.6** L'Utilisateur autorise expressément Albelio à faire usage de son image de Profil, aux fins d'illustration sur la Plateforme ou de promotion de celle-ci, par tout moyen et sur tout support, pour le monde entier, pour la durée de l'inscription de l'Utilisateur sur la Plateforme. Cette autorisation est consentie à titre gratuit.

- 9.7** L'Utilisateur reconnaît que les Services lui offrent une solution supplémentaire, non alternative, d'organisation de séances et/ou de sessions d'échanges et que cette solution ne

saurait se substituer aux autres moyens dont l'Utilisateur peut disposer par ailleurs pour atteindre le même objectif.

9.8 L'Utilisateur doit prendre les mesures nécessaires pour sauvegarder par ses propres moyens les informations de son Espace Personnel qu'il juge nécessaires, dont aucune copie ne lui sera fournie.

9.9 L'Utilisateur est informé et accepte que la mise en œuvre des Services nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable.

10. Garantie de l'Utilisateur

L'Utilisateur garantit Albelio contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques qu'Albelio pourrait subir du fait de la violation, par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes conditions générales.

Il s'engage à indemniser Albelio de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

11. Comportements prohibés

11.1 Il est strictement interdit d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers,
- l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur,
- l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité,
- l'envoi d'emails non sollicités et/ou de prospection ou sollicitation commerciale,
- les manipulations destinées à améliorer le référencement d'un site tiers,
- l'utilisation de la Plateforme pour diffuser des informations ou liens redirigeant sur un site tiers,
- l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus,
- et plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

11.2 Il est strictement interdit aux Utilisateurs de copier et/ou de détourner à leurs fins ou à celles de tiers le concept, les technologies, tout ou partie des données ou tout autre élément de la Plateforme d'Albelio.

11.3 Sont également strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services, (ii) toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes d'Albelio, (iii) tous détournements des ressources système du Site, (iv) toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, (v) toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, (vi) tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers,

commerciaux ou moraux d'Albelio ou des usagers de sa Plateforme, et enfin plus généralement (vii) tout manquement aux présentes conditions générales.

- 11.4** Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services ou à la Plateforme, ainsi qu'aux informations qui y sont hébergées et/ou partagées.

12. Sanctions des manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par un Utilisateur, Albelio se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée et notamment de :

- (i) Suspendre ou résoudre / supprimer ou empêcher l'accès aux Services de l'Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé,
- (ii) supprimer tout contenu mis en ligne sur le Site,
- (iii) publier sur la Plateforme tout message d'information que Albelio jugera utile,
- (iv) avertir toute autorité concernée,
- (v) engager toute action judiciaire.

13. Responsabilité et garantie d'Albelio

- 13.1** Albelio s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément.

- 13.2** Accompagnement intervient en qualité d'intermédiaire en ce qu'elle met à la disposition des Professionnels et des Particuliers et des outils et moyens techniques leur permettant d'organiser, entre eux, des séances et sessions d'échanges par vidéo. Sa responsabilité se limite à la fourniture de ces moyens, tels que décrits aux présentes et à la mise en relation des Particuliers et des Professionnels.

Albelio agit en son nom personnel et ne passe aucun acte juridique au nom et pour le compte des Particuliers et des Professionnels, qui contractent directement entre eux.

Albelio n'est pas partie aux contrats conclus entre les Particuliers et les Professionnels et ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution de ces contrats, ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit entre un Particulier et un Professionnel.

Toutefois, dans un souci d'amélioration constante de la qualité des Services, Albelio invite les Utilisateurs à lui faire part de tous les commentaires et informations qu'ils pourraient souhaiter porter à sa connaissance concernant la qualité des échanges réalisés par l'intermédiaire des Services.

- 13.3** Albelio décline toute responsabilité en cas de perte éventuelle des informations accessibles dans l'Espace Personnel de l'Utilisateur, celui-ci devant en sauvegarder une copie et ne pouvant prétendre à aucun dédommagement à ce titre.

- 13.4** Albelio s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de la Plateforme. A ce titre, Albelio se réserve la faculté d'interrompre

momentanément l'accès à la Plateforme pour des raisons de maintenance. Albelio ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à la Plateforme qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

13.5 Albelio ne garantit pas aux Utilisateurs (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un Utilisateur donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

13.6 En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par Albelio au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs avérés subis par l'Utilisateur.

14. Propriété intellectuelle d' Albelio

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par Albelio au sein de la Plateforme sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation d'Albelio sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

15. Données à caractère personnel

Albelio pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans le document intitulé « Politique relative à la protection des données à caractère personnel », dont l'Utilisateur est expressément invité à prendre connaissance.

16. Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder strictement confidentiels les documents, éléments, données et informations de l'autre partie dont elle serait destinataire qui seront expressément identifiés par l'autre partie comme étant confidentiels. S'agissant d'Albelio, les parties conviennent d'ores et déjà expressément que cette obligation de confidentialité couvre les données à caractère personnel qu'Albelio sera amené à traiter pour l'Utilisateur dans le cadre des Services. L'ensemble de ces informations est désigné ci-après les « Informations Confidentielles ».

La partie qui reçoit des Informations Confidentielles s'engage à ne pas les divulguer sans accord préalable de l'autre partie, pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de l'exécution des Services concernés. Elle ne pourra les transmettre à des employés, collaborateurs, stagiaires ou conseils que s'ils sont tenus à la même obligation de confidentialité que celle prévue aux présentes. Cette obligation ne s'étend pas aux documents, éléments, données et informations :

- (i) dont la partie qui les reçoit avait déjà connaissance ;
- (ii) déjà publics lors de leur communication ou qui le deviendraient sans violation des présentes conditions générales;

- (iii) qui auraient été reçus d'un tiers de manière licite ;
- (iv) dont la communication serait exigée par les autorités judiciaires, en application des lois et règlements ou en vue d'établir les droits d'une partie au titre des présentes conditions générales.

17. Références commerciales

L'Utilisateur autorise expressément Albelio à le citer et à utiliser le cas échéant la reproduction de sa marque ou de son logo à titre de références commerciales, notamment lors de manifestations ou d'événements, dans ses documents commerciaux et sur son site internet, sous quelque forme que ce soit.

18. Durée des Services, désinscription

Les Services sont souscrits sous forme d'abonnement (ci-après : l'« **Abonnement** »).

L'Abonnement débute au jour de sa souscription, sous réserve du paiement du prix conformément à l'article 7.1, pour la durée souscrite par l'Utilisateur (ci-après : la « **Période Initiale** »), de date à date.

Il se renouvelle ensuite tacitement, pour des périodes successives de même durée que la Période Initiale (ci-après désignées, avec la Période Initiale, les « **Périodes** »), de date à date, sauf dénonciation effectuée par Albelio ou par l'Utilisateur au plus tard :

- 2 (deux) jours avant la fin de la Période d'Abonnement en cours si l'Abonnement est mensuel.
- 1 (un) mois avant la fin de la Période d'Abonnement en cours si l'Abonnement est annuel.

La dénonciation de l'Abonnement par l'Utilisateur s'effectue à travers son Espace Personnel.

La dénonciation de l'Abonnement par Albelio s'effectue par l'envoi d'un email à l'Utilisateur.

Toute Période d'Abonnement entamée est due dans son intégralité.

19. Modifications

19.1 Albelio se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

19.2 L'Utilisateur inscrit sera informé de ces modifications par tout moyen utile 3 (trois) mois au moins avant leur entrée en vigueur

S'il a souscrit un Abonnement, les conditions générales modifiées s'appliqueront à compter du renouvellement de cet Abonnement suivant leur entrée en vigueur.

19.3 S'il n'accepte pas les conditions générales modifiées, il doit se désinscrire des Services selon les modalités prévues à l'article 18.

19.4 Les conditions générales modifiées s'appliquent immédiatement aux Utilisateurs non-inscrits qui utilisent les Services après leur entrée en vigueur. Les Utilisateurs non-inscrits

sont donc invités à consulter régulièrement sur la Plateforme la dernière version en vigueur des conditions générales.

19.5 Tout Utilisateur qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées est réputé avoir accepté ces modifications.

20. Langue

Dans l'hypothèse d'une traduction des présentes conditions générales dans une ou plusieurs langues, la langue d'interprétation sera la langue française en cas de contradiction ou de contestation sur la signification d'un terme ou d'une disposition.

21. Médiation

L'Utilisateur dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige portant sur l'exécution des présentes qui l'opposerait à Albelio, dans les conditions prévues aux articles L611-1 et suivants et R152-1 et suivants du Code de la consommation.

22. Loi applicable et juridiction

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.