

# PLATEFORME MOSAIK

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX UTILISATEURS PATIENTS

### I/ MENTIONS LÉGALES

Éditeur de l'application : ANONYME.IO société par actions simplifiée au capital de 30 00 euros; domiciliée au 6 place Léon Blum 75011 Paris; immatriculée au RCS de Paris, numéro SIREN : 898 463 559 (Ci-après désignée « MOSAIK » ou la « Société » ou « la plateforme » ).

Directeur de la publication : Edouard Bidault  
Responsable de la rédaction : Edouard Bidault

Hébergeur agréé de données de santé : Google Cloud Services

### II/ DÉFINITIONS

Les termes ci-dessous définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des conditions générales d'utilisation et des conditions générales de vente

« **CGU** » désigne les présentes Conditions générales d'utilisation des Services par les Utilisateurs ;

« **CGV** » désigne les Conditions générales de vente d'un service d'abonnement afin de participer à des sessions ou de participation sans abonnement à des groupes de parole.

« **Compte personnel** » désigne le compte créé par l'utilisateur (patient ou thérapeute) lors de sa première connexion et permettant d'accéder à son espace privé et sécurisé au titre de l'utilisation des Services ;

« **Groupe d'entraide** » ou « **Bulle** » désigne un groupe d'entraide constitué d'une dizaine de membres qui dialoguent de façon asynchrone par message texte, audio ou vidéo ou synchrone lors de séances de discussion (les Sessions) au format audio ou visioconférence, animé par un thérapeute et accessible uniquement sur abonnement. Il peut être aussi désigné par la "Bulle" dans l'application.

« **Services** » désigne l'ensemble des services et contenus accessibles sur la plateforme qu'ils soient gratuits ou payants

« **Session** » désigne une séance de discussion en groupe proposée et animée par un thérapeute au format audio ou visioconférence sur un sujet et proposée aux patients inscrits avec abonnement.

« **Thérapeute** » désigne un titulaire du diplôme de psychothérapeute, psychologue ou psychiatre régulièrement inscrit au répertoire ADELI (pour les psychologues et psychothérapeutes) ou disposant d'un numéro RPPS (pour les psychiatres)

« **Utilisateur** » désigne tout utilisateur patient ou thérapeute utilisant chacun pour ce qui le concerne la plateforme

« **utilisateur patient** » désigne tout utilisateur patient ayant créé un compte personnel et utilisant l'un ou plusieurs des services offerts par la plateforme qu'ils soient gratuits ou payants

« **utilisateur thérapeute** » désigne tout utilisateur thérapeute titulaire d'un diplôme reconnu par l'état (psychologie/psychiatrie) ayant souscrit un abonnement mensuel à une des offres proposées par la plateforme

« **Les Clés** » désigne l'ensemble des contenus (article, vidéo, podcast ou exercice) conçus par des professionnels de la santé mentale et accessibles sur la plateforme.

« **Le Carnet** » désigne l'espace personnel de l'utilisateur patient où il peut d'une part renseigner et suivre son état à travers divers indicateurs et d'autre part définir et suivre des objectifs personnels.

### **III/ DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Chaque utilisateur patient souscrit aux :

- CGU
- CGV

Chaque utilisateur patient reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection de données personnelles consultable sur la page d'accueil ou en cliquant sur ce : <https://www.mosaik.care/politique-de-confidentialite>

Chaque utilisateur patient consent au traitement de ses données de santé à caractère personnel dans les conditions prévues dans la politique de traitement des données personnelles consultables sur le site.

Si une disposition des CGU ou des CGV était jugée invalide par un tribunal compétent, l'invalidité de cette disposition n'en affecterait pas pour autant la validité des autres dispositions des CGU et des CGV, qui resteraient valides et en vigueur.

Aucune renonciation à l'une des dispositions des CGU ou des CGV ne peut être considérée comme valant renonciation définitive à cette disposition ou à d'autres dispositions des présentes CGU ou des CGV.

### **IV/ ENTRÉE EN VIGUEUR**

Les CGU entrent en vigueur sans réserve à l'égard de l'utilisateur patient le jour de la création de son compte personnel et de l'acceptation :

- des CGU ;
- de la politique de protection des données personnelles ;

Les CGV entrent en vigueur : : lors de sa commande d'une participation à une session ou de sa souscription à un abonnement ;

L'utilisateur patient reconnaît que l'expression de son consentement aux CGU et CGV est matérialisée par l'activation de cases à cocher.

Il est vivement recommandé à l'utilisateur de lire avec attention les présentes CGU et CGV qu'il pourra consulter à tout moment sur le site.

# **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES UTILISATEUR PATIENT**

## **I/ OBJET**

Les présentes CGU ont pour finalité d'encadrer l'utilisation de la plateforme et de ses services par l'utilisateur patient.

## **II/ PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME**

MOSAİK propose une plateforme autour de la santé mentale, permettant à des utilisateurs patients d'accéder à :

- un groupe d'entraide (la Bulle) animé par un thérapeute
- des contenus d'auto-thérapie (les Clés) pour avancer en autonomie sur sa problématique
- un espace individuel (le Carnet) où il peut d'une part renseigner et suivre son état à travers divers indicateurs et d'autre part définir et suivre des objectifs personnels.

Services proposés à l'utilisateur patient :

- création d'un compte personnel ;
- souscription à un abonnement pour rejoindre un Groupe d'entraide
- participation à des Sessions animées par un thérapeute
- accès au Carnet et aux Clés

Les groupes d'entraide et contenus proposés par la plateforme ne permettent pas de gérer des situations d'urgence.

Si l'utilisateur patient souhaite une prise en charge urgente concernant une détresse psychologique, il est invité à utiliser les services adaptés (le samu via le 15 et le service des appels d'urgences via le 112)

## **III/ CONDITIONS D'ACCÈS AU SITE**

Pour accéder à la plateforme et utiliser ses services, l'Utilisateur patient doit disposer d'un accès Internet privé ou public ;

Les coûts des communications Internet resteront à la charge exclusive de l'Utilisateur

L'Utilisateur patient doit se munir du matériel nécessaire pour assurer cette connexion au réseau Internet pour accéder aux services de la société MOSAİK, notamment un ordinateur ainsi que tout autre outil de connexion ou nécessaire à la visioconférence (tablette ou smartphone)

Le site MOSAİK est accessible à tout moment aux utilisateurs. Une interruption pour raison de maintenance technique peut toutefois survenir.

L'accès à la plateforme est réservé aux utilisateurs patients âgés de 15 ans et plus.

## **IV/ INSCRIPTION / CREATION DU PROFIL UTILISATEUR PATIENT**

L'utilisateur patient est informé que l'accès à la plateforme et aux différents services est subordonné à la création d'un compte personnel.

Il sera demandé, pour créer son profil, les informations suivantes :

- sexe;
- année de naissance ;
- pseudo ;
- âge ;
- une adresse mail valide;
- un mot de passe;
- réponses au questionnaire d'évaluation permettant à l'équipe MOSAIK d'identifier le groupe le plus adapté à la situation de l'utilisateur patient

Tout personne âgée de 15 ans ou plus mais non encore majeure reconnaît, préalablement à la création de son profil, avoir obtenu l'autorisation de son ou ses tuteurs (sauf mineurs émancipés)

La société MOSAIK se réserve le droit d'en demander la justification écrite à tout moment.

Il sera par ailleurs rappelé qu'il appartient aux tuteurs légaux de surveiller l'utilisation faite par le mineur des services proposés.

La société MOSAIK se réserve la possibilité de supprimer tout compte d'un mineur qui n'aurait pas obtenu l'autorisation de son ou ses tuteur légal/tuteurs légaux ou dont son ou ses tuteur légal/tuteurs légaux demanderaient la fermeture du compte.

L'inscription sur la plateforme ne sera pas conditionnée à la communication du prénom et du nom de l'utilisateur patient.

Toutefois, en cas de participation à une session et/ou un Groupe d'entraide long, il sera proposé à l'utilisateur, qui pourra le refuser, de communiquer un prénom différent de son alias de profil.

Le patient pourra se décrire et cocher les sujets l'amenant sur l'application ( stress, anxiété,)

Aucun mail d'activation ne sera adressé.

L'utilisateur patient devra accepter les conditions d'utilisation et de vente de la plateforme et la politique de protection des données.

## **V/ CONNEXION A LA PLATEFORME ET AUX SERVICES**

La connexion au compte personnel repose sur un système d'authentification fiable et sécurisé de l'utilisateur.

L'authentification de l'utilisateur dans le cadre de son accès à la plateforme, vaut de manière irréfragable imputabilité à l'utilisateur des opérations effectuées au moyen de ses éléments d'authentification ( mail et mot de passe).

Toute action réalisée par l'utilisateur par l'intermédiaire de son compte personnel, à partir de ses éléments d'authentification sera considérée avoir été effectuée par l'Utilisateur patient et sous sa responsabilité exclusive.

L'utilisateur s'engage à garder secrets ses éléments d'authentification étant entendu que la société ne pourra être tenue pour responsable de toute perte ou tout dommage survenant en cas de manquement à cette obligation, toute utilisation des éléments précités étant faite sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

En cas de perte ou de vol de ses éléments d'authentification, ou encore de suspicion de leur utilisation par un tiers non autorisé, l'Utilisateur patient pourra modifier son mot de passe en cliquant sur « j'ai oublié mon mot de passe » depuis la page de connexion à l'application.

L'utilisateur est par ailleurs invité à changer périodiquement de mot de passe tous les 12 mois.

L'utilisateur s'engage, de manière générale, à prendre toutes mesures utiles pour assurer la parfaite confidentialité de ses éléments d'authentification et s'engage à ne pas les communiquer, les céder ou les mettre à la disposition d'un tiers.

## **VI/ DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES SERVICES AUXQUELS PEUT ACCÉDER L'UTILISATEUR PATIENT AYANT CRÉÉ SON COMPTE PERSONNEL**

Une fois son profil créé, l'utilisateur patient pourra avoir accès à l'ensemble des fonctionnalités du site lui étant dédiées:

- possibilité de dialoguer par message texte avec un membre de l'équipe support Mosaik;
- possibilité de dialoguer par message texte, vidéo ou audio avec les membres du Groupe d'entraide et le thérapeute qui l'anime;
- possibilité de consulter la liste des membres du Groupe d'entraide
- consulter les Contenus au format texte, audio ou vidéo dans les Clés;
- possibilité de publier un commentaire dans un Contenu visible uniquement par les membres du Groupe d'entraide;
- renseigner son état de santé du jour sous forme de divers indicateurs (émotion, état général, activité physique et sommeil ) dans le Carnet;
- définir un objectif personnel dans le Carnet
- choisir un objectif parmi une liste d'objectifs génériques
- suivre chaque jour l'accomplissement de ses objectifs personnels
- visualiser à une date donnée les indicateurs de santé ainsi que le statut (atteint / non atteint) des objectifs dans le Carnet
- possibilité de participer à des Sessions dans le cadre du Groupe d'entraide organisées par le thérapeute
- recevoir des notifications ;

La liste des fonctionnalités est susceptible d'évolutions.

## **VII/ USAGE DES SERVICES**

L'utilisateur s'engage à utiliser les fonctionnalités de la plateforme en bon père de famille.

En particulier, l'utilisateur patient s'interdit, dans ses messages partagés dans le cadre du Groupe d'entraide ou lors des Sessions de groupe auxquelles il participe de :

- diffuser des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs;
- diffuser des propos diffamatoires, abusifs, harcelants, ou menaçant quiconque, ou en violation des droits d'autrui;
- faire l'apologie des crimes contre l'humanité, d'inciter à la haine raciale ou la pédophilie ;
- tenir des propos incitants au suicide ou à toute forme d'atteinte à l'intégrité physique ;
- se créer une fausse identité ou usurper l'identité d'un tiers;
- détourner la finalité de la plateforme et des publications faire de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du racolage ;
- publier des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé, notamment de médicaments, de dispositifs médicaux ou de professionnels ou établissements de santé ;
- diffuser des contenus contrevenant aux droits de la personnalité de tiers;
- publier des informations contrevenant à la législation sur la protection des données personnelles permettant l'identification des personnes physiques sans leur consentement, notamment leur nom de famille, adresse postale et/ou électronique, téléphone, photographie, enregistrement sonore ou audiovisuel, ou de collecter et stocker des données personnelles afférentes aux autres Utilisateurs ;
- de transmettre tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus notamment pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité notamment de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication.

Les utilisateurs s'engagent à signaler tout propos écrit ou oral dans le cadre du Groupe d'entraide et tout comportement lors d'une Session de groupe qui seraient inappropriés (insultant, discriminant, menaçant, violent...) et ce quelqu'en soit l'auteur.

Le profil de l'utilisateur concerné sera immédiatement suspendu le temps que soit menée une enquête de la plateforme afin de vérifier le bien-fondé du signalement.

En cas de signalement bien-fondé, l'utilisateur pourra voir son accès au Groupe d'entraide interdit (temporairement ou définitivement) ou voir son profil suspendu ou supprimé immédiatement.

Chaque utilisateur demeure entièrement responsable pénalement et civilement des propos qu'il tient et des comportements qu'ils adoptent sur la plateforme.

La plateforme se réserve le droit de modérer tout message qui contreviendrait aux dispositions du présent article.

## **VIII / ABONNEMENT**

L'utilisateur patient pourra souscrire un abonnement pour rejoindre le Groupe d'entraide et participer à des Sessions.

L'utilisateur sera notifié une fois le groupe constitué dans un délai raisonnable. Il aura alors accès au groupe depuis la plateforme dans l'onglet "Bulle".

## **IX/ ORGANISATION MATÉRIELLE D'UNE SESSION**

L'utilisateur thérapeute utilisera l'outil Zoom pour l'organisation des Sessions en visioconférence ou en audioconférence et reconnaît consentir à cette utilisation.

L'utilisateur thérapeute est informé qu'il sera considéré comme responsable du traitement des données personnelles des utilisateurs patients lors des sessions.

Les sessions audio se dérouleront de la même manière qu'une session en visioconférence mais en désactivant la caméra.

La désactivation de la caméra reste la responsabilité de l'utilisateur patient.

L'utilisateur patient recevra un lien de connexion avant la session afin de se connecter.

## **X/ PARTICIPATION À UNE SESSION**

Les utilisateurs patients participant aux Sessions doivent être âgés d'au moins 15 ans.

Tout personne âgée de 15 ans ou plus mais non encore majeure reconnaît, préalablement à son inscription et sa souscription à un abonnement à un Groupe d'entraide, avoir obtenu l'autorisation de son ou ses tuteurs légaux (sauf mineurs émancipés)

Tout utilisateur patient participant à une Session :

- accepte de garder confidentielles les informations concernant les autres participants ou partagées par les autres participants, y compris les noms et les détails d'identification ;
- de ne pas porter atteinte à la vie privée d'un autre participant ou de l'animateur du groupe et d'utiliser les informations obtenues sur les participants ou l'animateur du groupe dans le seul but de participer à la session de soutien du groupe ;
- de ne pas se livrer à des actes de harcèlement, de menace, d'abus, de diffamation, de dommage ou de comportement inapproprié, y compris en ce qui concerne la race, le sexe, la sexualité, l'origine ethnique ou d'autres caractéristiques de toute personne ;
- ne pas tenir de propos incitant à la haine, au suicide ou à toute autre atteinte à l'intégrité physique ;
- s'engage à ne pas enregistrer la session qu'elle se déroule en audioconférence ou en visioconférence et ce par quelque procédé que ce soit.

La participation à une session n'établit aucune relation thérapeute-patient ou autre relation thérapeutique entre un utilisateur patient participant et l'utilisateur thérapeute organisateur.

Les sessions ne conviennent pas aux personnes ayant des besoins psychiatriques aigus ou urgents.

## **XI/ RESPONSABILITE**



MOSAİK est une plateforme mettant en relation des utilisateurs patients avec des utilisateurs thérapeutes dans le cadre du groupe d'entraide.

MOSAİK n'exerce aucune intervention d'ordre psychologique dans les échanges entre l'utilisateur patient et l'utilisateur thérapeute.

Les utilisateurs thérapeutes sont exclusivement responsables des services de conseil en ligne qu'ils délivrent dans les conditions définies par la réglementation applicable à leur profession.

La responsabilité de MOSAİK ne saurait être recherchée en cas de conflit de quelque nature que ce soit ayant lieu entre un utilisateur patient et un utilisateur thérapeute concernant tout dommage en lien avec les prestations fournies.

Les utilisateurs thérapeutes reconnaissant être titulaires d'une assurance de responsabilité civile professionnelle.

## **XII/ DÉSINSCRIPTION DE LA PLATEFORME**

### **A l'initiative de l'utilisateur patient**

L'utilisateur patient peut à tout moment se désinscrire de la plateforme en contactant le support client MOSAİK à l'adresse suivante : [contact@mosaik.care](mailto:contact@mosaik.care).

Il est rappelé que l'utilisateur patient qui aurait souscrit un abonnement devra, préalablement à sa désinscription, résilier celui-ci dans les conditions prévues dans les CGV.

L'ensemble des données personnelles sera effacé suite à la désinscription.

### **A l'initiative de la société :**

En cas de manquements d'un utilisateur patient aux présentes CGU en ce qui concerne notamment la prohibition de publier des contenus inappropriés ou d'adopter des comportements inappropriés, ou de tout autre motif considéré comme suffisamment grave par MOSAİK, cette dernière se réserve la possibilité de supprimer définitivement le compte de l'utilisateur patient.

Cette désinscription vaudra résiliation à l'initiative de la société MOSAİK et sera notifiée à l'utilisateur par mail.

Cette résiliation ne donnera lieu à aucun remboursement des sommes déjà versées.

## **XIII/ FORCE MAJEURE**

La Société, et les utilisateurs thérapeutes ne pourront être tenus pour responsables en cas d'inaccessibilité de la plateforme et de ses services causée par des événements hors de leur contrôle qui ne pouvait être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures

appropriées, et empêchant l'exécution de leurs obligations au sens de la définition légale figurant à l'article 1218 du Code civil.

L'exécution des présentes CGU sera suspendue tant que durera le cas de force majeure, sauf si le retard en résultant justifie la résiliation de l'inscription de l'Utilisateur, et la Société s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le cas de force majeure.

Si l'empêchement s'avère définitif, l'inscription de l'Utilisateur patient sera résiliée.

#### **XIV/ SÉCURITÉ**

La préservation de la sécurité d'un compte personnel impose à l'utilisateur patient :

- de respecter les règles relatives à la définition et au changement du mot de passe ;
- de respecter la gestion des accès notamment ne pas utiliser les éléments d'authentification d'un autre utilisateur ni chercher à connaître ces éléments ;
- garder confidentiel ses éléments d'authentification ;
- informer la société de tout dysfonctionnement et de toute anomalie.

L'utilisateur patient reconnaît l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, y compris même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre de la Solution, et tout particulièrement en termes de:

- défaut de fiabilité du réseau Internet ;
- continuité non garantie dans l'accès à la Solution et à ses Contenus et Services;
- performances non garanties, compte tenu notamment de la propagation de virus;
- toutes autres contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité de la Société.

La société MOSAIK ne saurait être tenue responsable de ces risques et de leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour l'Utilisateur patient.

#### **XV/ PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

La société est titulaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle sur la plateforme.

L'utilisation de la plateforme et de ses services ne confère en aucun cas aux utilisateurs patients un droit de propriété.

#### **Services proposés par la plateforme**

Toute utilisation, reproduction, copie, diffusion d'un ou de plusieurs services de la plateforme pour un usage autre que privé est interdite.

L'ensemble des services de la plateforme, incluant de manière non limitative, le nom de domaine, les textes, la charte graphique, les graphiques, les photographies, les dessins, les sons, les images, audio et vidéo, mais également l'arborescence, le plan de navigation, la conception et l'organisation de ses rubriques, leurs titres, existants ou à venir, est protégé par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par la Société, avec l'autorisation des titulaires de ces droits, le cas échéant.

Ces services sont exclusivement destinés à l'information et l'usage personnel de l'utilisateur qui bénéficie d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable de la société sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisations par l'utilisateur autres que celles visées ci-dessus.

### **Bases de données**

Conformément aux dispositions de la loi n° 98-536 du 1er juillet 1998 portant transposition dans le code de la propriété intellectuelle de la directive 96/9 CE du 11 mars 1996 concernant la protection des bases de données, la Société est productrice et propriétaire de tout ou partie des bases de données, leur structure et leurs contenus, composant la solution proposée ou produites dans le cadre de la mise en œuvre des services.

L'utilisateur reconnaît que les données composant la solution ou produites dans le cadre de la mise en œuvre des services sont légalement protégées, et que, conformément aux dispositions de la loi du 1er juillet 1998 précitée, il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de la solution auquel il accède, ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles, lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale.

### **Marques, signes distinctifs et logos**

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein de la solution sont la propriété de la société.

Sauf autorisation expresse et préalable de la société, toute reproduction, (totale ou partielle) et usage de ces marques, figuratives ou non, appartenant à la société expose l'utilisateur à des poursuites judiciaires

### **XVI/ DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La mise en œuvre des Services accessibles via la plateforme nécessite la collecte et le traitement de données au sens :

- Du Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016 dit RGPD

- De la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés (« Loi I&L ») ;

Des Données concernant sont collectées et traitées dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des services accessibles via la plateforme.

En utilisant les services, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection des données accessible à [ce lien](#) dont l'objet est de l'informer sur ses droits et de lui permettre de consentir à l'utilisation de ses données à caractère personnel notamment de santé, par le biais d'une case à cocher lors de la création de son Compte personnel.

## **XVII/ MODIFICATION DES CGU ET EVOLUTION DE LA PLATEFORME**

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU ou les règles concernant l'utilisation des services de la plateforme

La société se réserve en outre le droit de faire évoluer la plateforme et les services.

Des modifications techniques pourront intervenir sans préavis.

L'Utilisateur sera informé de la mise en ligne de chaque nouvelle version des présentes CGU et sera invité à les accepter à nouveau.

En cas de modification des présentes CGU, l'Utilisateur en sera informé par mail.

L'Utilisateur pourra obtenir les anciennes versions des CGU en présentant une demande en ce sens à MOSAIK.

En toutes hypothèses, le fait de continuer à utiliser la plateforme après toute modification des CGU entraîne l'acceptation des modifications.

## **XVIII/ LOI APPLICABLE**

Les CGU sont régies par la loi française, et seront exécutées et interprétées selon cette même loi.

A défaut de règlement amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux français quel que soit le lieu de résidence de l'utilisateur et/ou le lieu où a été passée la commande.

## **XIX/ CESSION DE LA SOCIÉTÉ MOSAIK**

La société MOSAIK peut céder les présentes CGU à tout moment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit l'opération.

L'Utilisateur n'est pas autorisé à céder les droits dont il dispose en application des présentes CGU à un tiers.

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE- UTILISATEUR PATIENT**

## **I/ OBJET**

Les présentes CGV détaillent les droits et les obligations de l'utilisateur patient :

- qui souscrit à un abonnement pour rejoindre un Groupe d'entraide

## **II/ SOUSCRIPTION A UN ABONNEMENT POUR REJOINDRE UN GROUPE D'ENTRAIDE ET MODALITÉS DE PAIEMENT**

### **Offres proposées:**

Afin de rejoindre un Groupe d'entraide; l'utilisateur patient pourra souscrire au choix:

- un abonnement d'un mois à 39,99 € TTC sans durée d'engagement renouvelable tacitement tous les mois;
- un abonnement de trois mois à 89,99 € TTC sans durée d'engagement renouvelable tacitement tous les trois mois;

### **Souscription à un abonnement et paiement**

L'inscription à un Groupe d'entraide se fait uniquement depuis l'application MOSAIK dans la fenêtre de paiement en cliquant sur le bouton "Je rejoins un groupe".

Pour les utilisateurs iOS, le paiement de l'abonnement se fait via le compte Itunes de l'utilisateur.

Pour les utilisateurs Android, le paiement de l'abonnement se fait via le compte Google Play de l'utilisateur.

Tout personne âgée de 15 ans ou plus mais non encore majeure reconnaît, préalablement à son inscription, avoir obtenu l'autorisation de son ou ses tuteurs (sauf mineurs émancipés)

La société MOSAIK se réserve le droit d'en demander la justification écrite à tout moment.

La société MOSAIK se réserve la possibilité d'annuler la réservation effectuée par un mineur de plus de 15 ans mais non encore majeur ou non émancipé qui n'aurait pas obtenu l'autorisation de son ou ses tuteur légal/tuteurs légaux ou dont son ou ses tuteur légal/tuteurs légaux demanderaient l'annulation.

Il sera ensuite invité :

- à choisir l'offre (mensuelle ou trimestrielle)
- de lire et accepter les CGU/CGV

L'accès au groupe d'entraide interviendra dans un délai moyen d'une semaine à compter de la date de souscription.

### **Délai de rétractation accordé à l'utilisateur patient:**

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ».

Ce délai commence à courir à compter du jour où le contrat à distance est conclu, cette date étant précisée au sein du mail de confirmation.

L'Utilisateur Patient peut exercer son droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, au choix :

- Par toute déclaration indiquant sa volonté dénuée d'ambiguïté de renoncer à sa Commande (telle que par exemple en adressant à la Société un courrier électronique à l'adresse A compléter avec indication claire de son identité et ses coordonnées (nom, prénom, coordonnées postales/téléphoniques) et toute information permettant d'identifier sa commande ;
- Ou en utilisant le modèle de formulaire figurant en annexe 1 à adresser à la société, par mail à l'adresse suivante : [contact@mosaik.care](mailto:contact@mosaik.care)

En cas d'exercice de son droit à rétractation dans le délai de 14 jours, l'utilisateur patient sera remboursé de la totalité du prix payé, sans frais, via son compte iTunes ou Google Play.

Dès lors que le groupe d'entraide est constitué et son accès par l'utilisateur patient effectif, cela vaut exécution anticipée du contrat et renonciation à son droit de rétractation.

### **Facture**

L'utilisateur patient aura la possibilité de solliciter la délivrance d'une facture qui lui sera adressée par mail sur simple demande présentée à l'adresse : [contact@mosaik.care](mailto:contact@mosaik.care)

### **Renouvellement automatique**

Tout abonnement souscrit par l'utilisateur est automatiquement renouvelé après sa date d'expiration.

L'utilisateur peut choisir ne pas reconduire son abonnement Premium avant la date de renouvellement de son abonnement.

### **Résiliation :**

L'utilisateur patient a la possibilité de résilier son abonnement à tout moment :

- Pour les utilisateurs iOS, depuis son compte iTunes
- Pour les utilisateurs Android, depuis son compte Google Play

La résiliation sera effective à la date d'expiration de l'abonnement.

## **IV/ ANNULATION COMPLÈTE D'UN GROUPE D'ENTRAIDE**

En cas d'annulation d'un Groupe d'entraide par le thérapeute ou par la société MOSAIK, les participants recevront un remboursement calculé comme suit :

(Nombre de jours restant avant la date d'expiration de l'abonnement depuis l'annulation x montant de l'abonnement) / (Période de facturation)

#### **V/ DEMANDE DE REMBOURSEMENT PAR UN UTILISATEUR PATIENT**

Toute demande de remboursement d'un abonnement à un groupe n'ayant pas été annulé, devra être motivée et adressée au service client à l'adresse suivante:

**Société ANONYME.IO**  
**6 place Léon Blum, 75011 Paris**

Après examen du dossier, et si la demande de remboursement s'avère justifiée, l'utilisateur est patient.

Le caractère justifié de la demande est laissé à l'appréciation souveraine de MOSAIK.

#### **VI/ PREUVE DE LA COMMANDE**

La validation de la commande par l'utilisateur via son compte Itunes ou Google Play vaut preuve de l'intégralité de la commande et vaudront exigibilité des sommes engagées pour la fourniture du service.

La validation vaut signature et acceptation expresse des opérations bancaires.

#### **VII/ LOI APPLICABLE**

Les CGU sont régies par la loi française, et seront exécutées et interprétées selon cette même loi.

A défaut de règlement amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux français quel que soit le lieu de résidence de l'utilisateur et/ou le lieu où a été passée la commande.

#### **VIII/ RÉCLAMATIONS/SERVICE CLIENTS**

Toute réclamation en lien avec les services proposés par la plateforme est à adresser à : par voie postale 6 place Léon Blum, 75011 Paris ou courriel à [contact@mosaik.care](mailto:contact@mosaik.care).

#### **IX/ MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

Pour le service de participation aux sessions délivrées par l'utilisateur thérapeute, conformément aux dispositions du Code de la consommation, l'utilisateur patient peut recourir à un service de médiation pour les litiges de consommation.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client MOSAIK à l'adresse mail suivante : (renseigner l'adresse)

Après démarche préalable écrite des consommateurs, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

## **ANNEXE 1**

### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter.)

A compléter et renvoyer par email à l'adresse suivante : [contact@mosaik.care](mailto:contact@mosaik.care)

A l'attention de la société ANONYME.IO.

Je, soussigné(e) (nom, prénom), domicilié (Code postal Ville) vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du service commandé dans le cadre de la plateforme.

Commande effectuée le : / /

Signature de l'Utilisateur Patient (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :