

Conditions Générales de Vente des Services fournis par HOLIVIA
25/10/2021

1. Mentions légales

1.1 Éditeur de la Plateforme HOLIVIA

HOLIVIA SAS (nom commercial HOLIVIA), société par actions simplifiée au capital de 20 408,20 euros dont le siège social est situé 24 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 882 741 044 (Ci-après désignée « HOLIVIA » ou la « Société »)

Directeur de la publication : Jérôme Crest, Président de HOLIVIA SAS

Responsable de la rédaction : Jérôme Crest, Président de HOLIVIA SAS

Téléphone : 04 11 98 00 14

1.2 Hébergeur certifié de données de santé

La société Amazon Web Services EMEA SARL, dont le siège social est situé Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, 92400 COURBEVOIE – France et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 831 001 334.

La société Google Cloud France SARL, dont le siège social est situé 8 rue de Londres, 75009 PARIS – France et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 881 721 583.

2. Définitions

Les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des Conditions générales de vente de HOLIVIA.

« **CGU** » désigne les Conditions générales d'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services ;

« **CGV HOLIVIA** » désigne les Conditions générales de vente des Services HOLIVIA ; les CGV HOLIVIA sont conclues entre l'Utilisateur Bénéficiaire et HOLIVIA

« **CGV Praticiens** » désigne les Conditions générales de vente des Services Praticiens ; les CGV sont conclues entre l'Utilisateur Bénéficiaire et les Praticiens choisis par l'Utilisateur Bénéficiaire ;

« **Commande** » désigne tout engagement d'achat des Services Praticiens et des Services HOLIVIA par l'Utilisateur Bénéficiaire ;

« **Compte personnel** » désigne le compte créé par l'Utilisateur lors de sa première connexion à la Plateforme HOLIVIA et permettant d'accéder à son espace privé et sécurisé en vue de l'utilisation des Services ;

« **Contenu** » désigne l'ensemble des textes, photographies, vidéos, illustrations, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein de la Plateforme HOLIVIA publié par HOLIVIA et/ou par les Praticiens ;

« **HOLIVIA** » désigne la société HOLIVIA en tant que fournisseur de la Plateforme HOLIVIA et des Services HOLIVIA;

« **Plateforme HOLIVIA** » désigne l'interface web accessible à l'adresse <https://www.app.holivia.fr> permettant aux Utilisateurs d'accéder aux différents Services et Contenus.

« **Praticiens** » désigne les professionnels référencés sur la Plateforme HOLIVIA, exerçant la profession de psychologue et qui délivrent des Services Praticiens aux Utilisateurs; le Praticien a conclu avec HOLIVIA des Conditions Générales de Services (CGS) ; chaque Praticien intervient sous sa responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles.

« **Responsable de traitement** » au sens de la Règlementation désigne la personne morale ou physique responsable des traitements de données à caractère personnel ; dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA :

- Chaque Praticien est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs, traitées dans le cadre des séances de Visio-consultations ou de la gestion du parcours Utilisateur à partir de la Plateforme HOLIVIA;
- HOLIVIA est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs en dehors des données traitées dans le cadre des Services Praticiens qui relèvent de la responsabilité de traitement des Praticiens.

« **Règlementation** » désigne conjointement la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « Loi Informatique et Libertés ») et le 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 »).

« **Services** » désigne l'ensemble des Services et Contenus fournis aux Utilisateurs à partir de la Plateforme HOLIVIA et comprenant les Services HOLIVIA et les Services Praticiens :

- « **Services Holivia** » désigne les Services fournis par Holivia
- « **Services Praticiens** » désigne les Services fournis par les Praticiens

« **Tiers financeur** » désigne tout assureur santé, mutuelle, courtier, entreprise, organisme public ou privé qui a souscrit auprès de HOLIVIA un contrat incluant en faveur des Utilisateurs un accès à la Plateforme HOLIVIA et, en faveur des Bénéficiaires un accès aux Services.

« **Utilisateurs** » désigne toute personne physique majeure bénéficiant d'un accès la Plateforme HOLIVIA pris en charge par un Tiers financeur et utilisant les Services après création d'un Compte personnel, soit en qualité de Bénéficiaire, soit à leur charge en leur qualité d'Utilisateur Bénéficiaire. Les Utilisateurs sont composés des :

- « **Bénéficiaires** » : désigne tout Utilisateur bénéficiant des Services Praticiens et des Services HOLIVIA pris en charge par un Tiers financeur.
« **Utilisateurs Bénéficiaires** » désigne tout Utilisateur disposant s'il le souhaite, de la possibilité de bénéficier des Services Praticiens et des Services HOLIVIA à ses frais. L'Utilisateur Bénéficiaire accepte les CGV Praticiens et les CGV HOLIVIA sur la Plateforme HOLIVIA lors de chaque Commande.

« **Visio-consultation** » désigne un échange organisé par visio-consultation à partir de la Plateforme HOLIVIA entre un Utilisateur et un Praticien. La Visio-consultation délivrée par les Praticiens peut être prise en charge par un Tiers financeur ou, à défaut, est payée par les Utilisateurs Bénéficiaires en exécution des CGV.

3. Objet

Les présentes CGV HOLIVIA détaillent les droits et obligations d'HOLIVIA et de l'Utilisateur Bénéficiaire dans le cadre de la délivrance des Services HOLIVIA à partir de la Plateforme HOLIVIA.

4. Information préalable de l'Utilisateur Bénéficiaire

L'achat des Services Praticiens en dehors des Services pris en charge par un Tiers financeur implique l'achat des Services HOLIVIA par l'Utilisateur Bénéficiaire.

Dans le cadre de sa Commande, l'Utilisateur Bénéficiaire s'engage donc à accepter à la fois les CGV HOLIVIA pour l'achat des Services HOLIVIA et les CGV Praticiens pour l'achat des Services Praticiens.

5. Documents contractuels

Les présentes CGV HOLIVIA complètent et forment un ensemble contractuel indivisible avec les CGU, la notice d'information-consentement, la Politique de confidentialité, les CGV Praticien et la Commande.

L'ensemble constitue l'intégralité de l'accord intervenu entre l'Utilisateur Bénéficiaire, HOLIVIA et le Praticien sélectionné au titre de la souscription et de l'utilisation des Services payants proposés par HOLIVIA et le Praticien.

6. Entrée en vigueur des CGV

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur la Plateforme HOLIVIA au moment de la passation de la Commande. L'Utilisateur Bénéficiaire est invité à les imprimer ou à les conserver sur un support durable (le disque dur d'un ordinateur par exemple).

Elles entrent en vigueur au moment de la passation de la Commande.

L'acceptation formelle des CGV HOLIVIA et des CGV Praticiens est demandée à l'Utilisateur Bénéficiaire au moment de la passation de la Commande. L'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît que l'expression de son consentement aux CGV est matérialisée par l'activation de case(s) à cocher associée(s) à une convention de preuve définie aux CGV.

7. Prix

Les opérations de Commande, d'encaissement et de facturation des Services fournis par HOLIVIA s'opèrent dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA par HOLIVIA.

La description des Services fournis par HOLIVIA figure au sein des CGU, à l'article 5.2.

Le prix des Services fournis par HOLIVIA aux Utilisateurs Bénéficiaires est indiqué sur la Plateforme HOLIVIA et est accessible aux Utilisateurs Bénéficiaires avant la Commande. Il est exprimé en euros (€), toutes taxes comprises (TTC).

Le prix des Services HOLIVIA ne comprend pas le prix, à la charge de l'Utilisateur Bénéficiaire, des Services Praticiens (Voir les CGV Praticiens).

La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) (sous réserve d'une éventuelle exonération de TVA) est applicable au taux légal en vigueur à la date de la validation de la Commande par l'Utilisateur Bénéficiaire, validation matérialisée par son paiement en ligne.

Les prix affichés sur la Plateforme HOLIVIA précisent clairement s'ils comprennent la TVA ou non.

L'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de connexion au réseau internet reste à sa charge exclusive.

En aucun cas, les Services fournis par HOLIVIA dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA sont soumis au remboursement auprès des organismes d'assurance maladie obligatoire.

Les prix ne comprennent pas les coûts, restant à la charge de l'Utilisateur Bénéficiaire, relatifs aux communications téléphoniques ou électroniques nécessaires à la souscription, à l'utilisation des Services et à l'accès à la Plateforme Holivia.

8. Modalités de paiement

Le paiement de la Commande s'effectue par l'Utilisateur Bénéficiaire par carte bancaire (*Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express*) via un système de paiement sécurisé. Les moyens de paiements sont précisés sur la page de paiement des Services.

L'Utilisateur Bénéficiaire doit procéder au paiement en suivant les instructions indiquées sur le terminal de paiement.

L'attention de l'Utilisateur Bénéficiaire est attirée sur le fait que les données relatives aux cartes bancaires sont transmises de manière cryptée vers la banque afin d'en garantir la confidentialité.

Tout paiement en ligne dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA implique un débit immédiat. Les données relatives aux cartes bancaires sont utilisées uniquement dans le cadre de la transaction.

Seul le règlement complet permet le bénéfice des Services sélectionnés par l'Utilisateur Bénéficiaire.

MISES EN GARDE :

L'UTILISATEUR BÉNÉFICIAIRE EST INFORMÉ QU'IL DOIT ÊTRE TITULAIRE DE LA CARTE BANCAIRE UTILISÉE POUR LE PAIEMENT DE SA COMMANDE OU À DÉFAUT ÊTRE DÛMENT AUTORISÉ À L'UTILISER POUR PROCÉDER AU RÈGLEMENT DE SA COMMANDE.

IL GARANTIT HOLIVIA QU'IL REMPLIT BIEN L'ENSEMBLE DES CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES ET D'UTILISATION DE LA PLATEFORME HOLIVIA ET QUE LE COMPTE BANCAIRE ASSOCIÉ AU MOYEN DE PAIEMENT UTILISÉ POUR RÉGLER LES SERVICES EST SUFFISAMMENT APPROVISIONNÉ POUR SATISFAIRE À SON OBLIGATION DE PAIEMENT.

9. Facturation

L'Utilisateur Bénéficiaire accepte de recevoir sa facture par voie dématérialisée à l'adresse électronique qu'il aura renseignée.

Lorsque le processus de paiement est achevé, l'Utilisateur Bénéficiaire reçoit un courrier électronique de confirmation de la Commande comportant un reçu de paiement. Il pourra demander l'envoi par courrier électronique d'une facture depuis son Compte Personnel, sur la rubrique « Mes Commandes ».

10. Processus de Commande sur la Plateforme HOLIVIA

L'accès aux Services est réalisé en plusieurs étapes :

1. L'Utilisateur Bénéficiaire se rend sur la Plateforme HOLIVIA
2. L'Utilisateur Bénéficiaire se crée un Compte Personnel
3. L'Utilisateur Bénéficiaire prend connaissance de la notice d'information et de consentement et donne son consentement à la fois au titre de la collecte et du traitement de ses données de santé par HOLIVIA et par les Praticiens
4. L'Utilisateur Bénéficiaire prend connaissance des CGU et les accepte expressément
5. L'Utilisateur Bénéficiaire répond aux questions qui lui sont posées par le chatbot
6. L'Utilisateur Bénéficiaire peut recevoir à l'issue de l'échange avec le chatbot une proposition personnalisée de programmes self-care et de Praticien(s)

7. L'Utilisateur Bénéficiaire choisit la date et l'horaire de son rendez-vous avec le Praticien sélectionné.
8. Pour confirmer le rendez-vous avec un Praticien, l'Utilisateur Bénéficiaire est invité à vérifier sa Commande ; à tout moment et avant paiement, l'Utilisateur Bénéficiaire peut obtenir un récapitulatif du ou des Service(s) sélectionné(s) et modifier sa Commande ;
9. L'Utilisateur Bénéficiaire prend connaissance des CGV Praticiens et des CGV HOLIVIA et les accepte par le biais d'une case à cocher « *J'ai pris connaissance des Conditions Générales de vente des Services Praticiens, je les ai comprises et je les accepte sans réserve" » et « j'ai pris connaissance des Conditions Générales de vente des Services Holivia, je les ai comprises et je les accepte sans réserve"»*
10. L'Utilisateur Bénéficiaire est en outre invité à cocher les cases correspondant à son choix au titre des modalités d'exercice de son droit de rétractation :
 - o « *Je souhaite bénéficier des Services Praticiens et des Services HOLIVIA avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, et je renonce expressément à l'exercice de mon droit de rétractation dans l'hypothèse où les Services Praticiens et les Services HOLIVIA auraient été pleinement exécutés dans le délai de 14 jours.* » Le fait de cocher cette case est considérée comme une demande expresse de l'Utilisateur Bénéficiaire à bénéficier du Service commandé avant la fin du délai de rétractation.
 - o « *Je souhaite bénéficier des Services Praticiens et des Services HOLIVIA une fois le délai de rétractation de 14 jours écoulé* » Le fait de cocher cette case est considérée comme une demande expresse de l'Utilisateur Bénéficiaire à bénéficier du Service commandé après la fin du délai de rétractation de 14 jours.
11. L'Utilisateur est invité à valider et à payer sa Commande en cliquant sur « Payer »
12. L'Utilisateur est invité à choisir un moyen de paiement
13. L'Utilisateur reçoit, par courrier électronique, la confirmation de sa Commande et sa facture.

L'Utilisateur Bénéficiaire peut, à tout moment avant le paiement, avoir accès aux CGU et aux CGV, vérifier les données à caractère personnel qu'il a renseignées.

11. Remboursement

HOLIVIA s'engage à rembourser l'Utilisateur Bénéficiaire de toute somme due et encaissée, dans les cas suivants :

- Le Service n'a pas pu être délivré en raison d'un problème technique exclusivement du fait de HOLIVIA ou du fait du Praticien ;
- Le Service n'a pas pu être délivré intégralement en raison d'un problème technique lié à l'Utilisateur Bénéficiaire et le Praticien confirme la nécessité d'un remboursement ;
- L'Utilisateur Bénéficiaire a informé HOLIVIA de son annulation dans un délai supérieur à 3h avant le rendez-vous.

12. Droit de rétractation

L'Utilisateur Bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation **avant la fin du délai de 14 jours**, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

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 de la Commande.

L'Utilisateur Bénéficiaire peut exercer son droit de rétractation au choix :

- Par toute déclaration indiquant sa volonté dénuée d'ambiguïté de renoncer à sa Commande (telle que par exemple en adressant à HOLIVIA un courrier électronique à l'adresse HOLIVIA SAS, 24 rue du

Commandant Rolland, 13008 Marseille ou un courrier postal à l'adresse service-client@holivia.fr avec indication claire de son identité et ses coordonnées (nom, prénom – coordonnées postales/téléphoniques ainsi que toute autre information nécessaire) et son numéro de Commande ;

- Ou en utilisant le modèle de formulaire figurant en annexe, à adresser à HOLIVIA, par courrier postal à l'adresse HOLIVIA SAS, 24 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille ou par courrier électronique à l'adresse service-client@holivia.fr.

L'Utilisateur Bénéficiaire, à l'occasion de la Commande, a la possibilité :

- Soit de consentir expressément à l'exécution immédiate du contrat et par conséquent renoncer expressément à son droit de rétractation en cas d'exécution complète des Services HOLIVIA avant la fin du délai de rétractation :
 - o L'Utilisateur Bénéficiaire pourra alors bénéficier immédiatement de l'accès aux Services HOLIVIA et ;
 - o L'Utilisateur Bénéficiaire sera informé du renoncement à son droit de rétractation en cas d'exécution complète des Services HOLIVIA avant la fin du délai de rétractation par le biais d'une mention présente lors du processus de Commande et donnera son accord par le biais d'une case à cocher: le fait de cocher cette case est considéré comme une demande expresse de l'Utilisateur Bénéficiaire à bénéficier du Service commandé avant la fin dudit délai de rétractation.
- Soit d'attendre l'expiration du délai de 14 jours avant de commencer l'utilisation du Service.

Si l'Utilisateur Bénéficiaire exerce son droit de rétractation pendant le délai de 14 jours qui suivra la passation de sa Commande, alors l'Utilisateur Bénéficiaire sera remboursé de la totalité des sommes versées correspondant au prix des Services fournis par HOLIVIA, sans frais, via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

Dans une telle hypothèse, HOLIVIA procèdera au remboursement au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle elle aura été informée de la décision de l'Utilisateur Bénéficiaire de se rétracter.

Le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Utilisateur Bénéficiaire lors de la passation de la Commande sera utilisé pour le remboursement, sauf accord exprès de l'Utilisateur Bénéficiaire pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et sous réserve que cette modalité de remboursement n'occasionne pas de frais pour l'Utilisateur Bénéficiaire.

Les sommes dues à l'Utilisateur Bénéficiaire seront de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration de ce délai de 14 jours, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard, puis du taux d'intérêt légal.

L'Utilisateur Bénéficiaire qui a exercé son droit de rétractation après le commencement de la fourniture du Service par le Praticien à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation versera à HOLIVIA un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, ce montant étant proportionné au prix total de la prestation convenu lors de la Commande.

L'Utilisateur Bénéficiaire qui a demandé à bénéficier du Service avant la fin du délai de rétractation et dont le Service aura été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation ne pourra exercer son droit de rétractation dans la mesure où il y aura expressément renoncé en cochant la case correspondante.

L'Utilisateur Client est informé que l'exercice de son droit de rétractation entrainera la résiliation des CGV acceptée à l'occasion de sa Commande.

13. Preuve de la Commande

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande valent preuve de l'intégralité de ladite Commande conformément aux articles 1366 et suivants du Code Civil et vaudront exigibilité des sommes engagées par l'Utilisateur Bénéficiaire dans le cadre de sa Commande pour la fourniture des Services de HOLIVIA.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse des opérations bancaires effectuées dans le cadre la Plateforme HOLIVIA. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, l'Utilisateur Bénéficiaire est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Client HOLIVIA en appelant à l'adresse : service-client@holivia.fr ou en appelant le 04 11 98 00 14.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de HOLIVIA dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre l'Utilisateur Bénéficiaire, HOLIVIA et le ou les Praticien(s) sélectionné(s).

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1379 du Code Civil.

14. Traitement des réclamations

Toute réclamation en lien avec les Services de la Plateforme HOLIVIA, avec une Commande ou un Service HOLIVIA et de manière générale, pour tout conflit ou litige en lien avec l'exécution des présentes CGV est adressée au Service Client HOLIVIA à l'adresse mail suivante : service-client@holivia.fr ou par voie postale à : HOLIVIA SAS, 24 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille.

L'Utilisateur Bénéficiaire est informé qu'il ne doit transmettre aucune donnée de santé relative à sa santé dans le cadre de ses échanges avec le Service client HOLIVIA.

15. Responsabilité

Les Utilisateurs Bénéficiaires sont responsables de l'utilisation qu'ils font de la Plateforme HOLIVIA et des Services qu'ils choisissent, et en particulier des informations dont ils bénéficient dans ce cadre. Les Utilisateurs Bénéficiaires demeurent pleinement et personnellement responsables de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services dans les conditions de droit commun. Ils s'engagent à valider l'adéquation de la Plateforme HOLIVIA et des Services à leurs besoins. Ils reconnaissent qu'ils prennent seuls toute décision fondée sur les Services, le cas échéant.

De manière générale, les Utilisateurs s'engagent à utiliser la Plateforme HOLIVIA et les Services :

- Dans le respect des lois, réglementation et droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle et industrielle ;

- De manière loyale et conformément à leur destination.

Il leur appartient notamment :

- De satisfaire à leurs obligations en matière de sécurité, conformément à l'article « Sécurité » des CGU ;
- D'utiliser le Site et les Services dans le respect des CGU, des CGV HOLIVIA, des CGV Praticiens et des dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- De ne pas commercialiser tout ou partie des Services accessibles via la Plateforme HOLIVIA.

En cas de non-respect de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des CGU et/ ou des présentes CGV HOLIVIA, des CGV Praticiens pour l'Utilisateur Bénéficiaire, l'accès à la Plateforme HOLIVIA pourra être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement suspendu ou définitivement bloqué.

HOLIVIA est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition de la Plateforme HOLIVIA et des Services pour ce qui la concerne.

En aucun cas, HOLIVIA n'assume une quelconque responsabilité ou du fait des conseils délivrés dans le cadre des Services par les Praticiens.

L'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît que HOLIVIA ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes (y compris les dommages pouvant être causés par l'éventuelle diffusion de virus, par la fraude informatique, du fait des contraintes et limites du réseau internet ou encore de la perte, de la détérioration ou de l'altération de fichiers) ni des conséquences résultantes :

- De son utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services ;
- De l'impossibilité d'avoir accès à la Plateforme HOLIVIA et aux Services, à l'exception de dommages directs consécutifs à une faute lourde ou intentionnelle.

HOLIVIA fait en sorte d'assurer au mieux de ses possibilités le fonctionnement et la sécurité des Services Praticiens ainsi que l'exactitude et la mise à jour des Contenus qui y sont diffusés.

Toutefois, malgré le soin qu'elle apporte pour offrir aux Utilisateurs Bénéficiaires des informations et/ou des outils disponibles et vérifiés, HOLIVIA ne peut garantir l'exactitude, la précision, l'exhaustivité des informations et Contenus mis à la disposition de l'Utilisateur Bénéficiaire via les Services fournis par les Praticiens, ainsi que la permanence de son bon fonctionnement et de sa totale sécurité informatique. HOLIVIA ne saurait être tenue pour responsable des erreurs, d'une absence de disponibilité des informations et/ou de la présence de virus au sein des Services.

HOLIVIA se réserve le droit, à tout moment, de modifier, d'interrompre temporairement ou de manière permanente tout ou partie des Services Praticiens et ce sans avoir à en informer l'Utilisateur Bénéficiaire. HOLIVIA ne pourra être tenue responsable de toute modification, suspension ou interruption des Services Praticiens.

L'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît être seul responsable de l'utilisation des Services et de tout Contenu, de toute décision prise et de toute action mise en œuvre à partir des Services Praticiens.

L'Utilisateur Bénéficiaire est informé que les Contenus et Services sont délivrés à titre strictement indicatif et ne se substituent à aucun titre à une consultation médicale et à un examen clinique.

En conséquence, l'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît que HOLIVIA ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes (y compris les dommages pouvant être causés par l'éventuelle diffusion de virus, par la fraude informatique ou du fait des contraintes et limites du réseau internet) ni des conséquences résultant :

- de son accès aux Services Praticiens et aux Services HOLIVIA, de leur utilisation, des informations et de l'emploi des informations et Contenus;
- de l'impossibilité d'avoir accès aux Services, à l'exception des dommages directs consécutifs d'une faute lourde ou intentionnelle.

Ainsi, HOLIVIA ne sera pas tenue responsable en cas d'inaccessibilité aux Services et aux Contenus causée par des événements hors de son contrôle (« Cas de Force Majeure », incluant tout acte, événement, non-réalisation, omission ou accident au-delà du contrôle de HOLIVIA).

L'exécution des présentes CGV sera suspendue tant que durera le Cas de Force majeure et HOLIVIA 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.

16. Médiation de la consommation

Pour les Services fournis par HOLIVIA, conformément aux dispositions du Code de la consommation, HOLIVIA adhère au service du Médiateur de la Fédération professionnelle du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue de la Boétie, 75008 PARIS, <https://www.mediateurfevad.fr>

L'Utilisateur Bénéficiaire peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une Commande effectuée dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client HOLIVIA à l'adresse mail suivante : service-client@holivia.fr ou par voie postale à : HOLIVIA SAS, 24 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille.

Pour tout litige de consommation, l'Utilisateur Bénéficiaire pourra saisir le médiateur après avoir réalisé une démarche préalable écrite auprès du Service Client de HOLIVIA et dès lors que le règlement du litige n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du médiateur :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>

17. Loi applicable et juridiction compétente

La Plateforme HOLIVIA a été conçue pour être utilisée par des Utilisateurs résidents français. Les Utilisateurs reconnaissent que toute information qui est diffusée et/ou échangée sur la Plateforme HOLIVIA est susceptible de ne pas être cohérente ou appropriée en dehors de la population visée pour l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.

Les CGV seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à la Plateforme HOLIVIA ou en relation avec son utilisation sera soumis aux tribunaux français, quel que soit le lieu de résidence de l'Utilisateur.

18. Modification et résiliation

HOLIVIA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV ou les règles concernant l'utilisation des Services HOLIVIA. Chaque nouvelle version des présentes CGV sera mise en ligne sur la Plateforme HOLIVIA.

Chaque Utilisateur Bénéficiaire est tenu de consulter régulièrement ces CGV. Le fait de continuer à utiliser les Services HOLIVIA après toute modification des CGV entraîne l'acceptation des modifications des CGV.

HOLIVIA se réserve en outre le droit de faire évoluer les Services HOLIVIA et les Contenus. Des modifications techniques pourront intervenir sans préavis de la part d'HOLIVIA. En outre, HOLIVIA se réserve le droit de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès aux Services, sans délai, ni contrepartie de quelque nature que ce soit.

Chaque Utilisateur Bénéficiaire accepte que HOLIVIA résilie immédiatement son accès à son Compte personnel, sans préavis ni mise en demeure ni indemnité de quelque nature que ce soit, en cas de manquement à l'une quelconque des obligations décrites aux présentes CGV, aux CGU, ou à la législation en vigueur conformément aux dispositions de l'article 14.1 des CGU.

Chaque Utilisateur Bénéficiaire dispose en outre d'une faculté de résiliation qu'il peut exercer dans le respect des dispositions figurant à l'article 14 des CGU étant précisé que l'ensemble des sommes dues au titre des Services seront dues nonobstant la résiliation ainsi intervenue.

19. Cession

HOLIVIA peut céder les CGV à tout moment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit l'opération.

L'Utilisateur Bénéficiaire n'est pas autorisé à céder les droits dont il dispose en application des CGV à un tiers, sans l'autorisation expresse et préalable de HOLIVIA.

ANNEXE : FORMULAIRE DE RETRACTATION

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de la société HOLIVIA – ADRESSE POSTALE : HOLIVIA SAS, 24 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille– email : service-client@holivia.fr

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 Solution HOLIVIA.

Commande numéro _____ effectuée le : ____/____/____

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

Date :